



RESPOSTA RECLAMAÇÃO

Itaú Unibanco S.A., CNPJ/MF 60.706.190/0001-04
Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Olavo Setubal, São Paulo/SP -
04344-920

exa
São Paulo, 28 de Setembro de 2026.

ABNER COSME DANTAS

N de Registro: VT140392

FA nº 2609056400100004301

Audiência agendada para 05/10/2026 às 09:00.

Dos esclarecimentos

Em atenção à manifestação registrada, compreendemos o relato referente à negativa de abertura de conta corrente, apesar da manutenção de conta-salário junto ao Itaú e do interesse em ampliar o relacionamento bancário com a instituição.

Após análise do caso, esclarecemos que a abertura de conta corrente está sujeita aos critérios internos de avaliação e elegibilidade adotados pela instituição financeira, os quais consideram diversos fatores de natureza cadastral, regulatória e de política comercial.

Nessas hipóteses, a aprovação da proposta de abertura de conta não é automática, podendo ocorrer a não aprovação da solicitação em razão de decisão comercial da instituição.

Ressaltamos que a manutenção de conta-salário ativa não implica, por si só, a aprovação de outros produtos ou serviços bancários, uma vez que cada solicitação é submetida a análise específica e independente, observando os procedimentos internos vigentes.



RESPOSTA RECLAMAÇÃO

Itaú Unibanco S.A., CNPJ/MF 60.706.190/0001-04
Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Olavo Setubal, São Paulo/SP -
04344-920

Informamos, ainda, que a solicitação poderá ser reapresentada futuramente por meio de nossos canais de atendimento ou em uma agência Itaú, ocasião em que nova análise será realizada conforme os critérios aplicáveis à época do pedido.

Dessa forma, após as verificações realizadas, não identificamos irregularidades no procedimento adotado pela instituição, permanecendo a negativa de abertura da conta corrente em razão de decisão comercial, conforme critérios internos do banco.

Permanecemos à disposição para prestar esclarecimentos adicionais por meio de nossos canais oficiais de atendimento.

Não localizamos registros de protocolos anteriores acerca deste assunto, sendo essa a primeira oportunidade de analisarmos este tema e prestarmos nossos esclarecimentos a você.

Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter auxiliado com os esclarecimentos prestados.

Temos o compromisso com a satisfação dos nossos clientes e trabalhamos de forma contínua na análise das demandas para identificar oportunidades de melhorias em nossos processos, produtos e serviços.

Por esses motivos, requeremos que a reclamação em epígrafe seja arquivada como Não Fundamentada.

Nesses termos,
Pede apreciação.

São Paulo, 28 de Setembro de 2026.

Itaú Unibanco S/A

Se precisar de algo, conte com a gente!



RESPOSTA RECLAMAÇÃO

Itaú Unibanco S.A., CNPJ/MF 60.706.190/0001-04

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, T. Olavo Setubal, São Paulo/SP -
04344-920

Central de Atendimento:

4004 4828 (capitais) e, também estamos disponíveis via WhatsApp no mesmo número | **0800 970 4828 (demais regiões)**

SAC: 0800 728 0728

Reclamações, cancelamentos e informações gerais, 24 horas, 7 dias por semana

Deficientes auditivos: 0800 722 1722

De segunda a sexta-feira, das 9h às 21h. Sábados, das 9h às 15h (horário de Brasília).

Acesse www.itaubr.com e, se preferir, procure por ajuda no app Itaú.