



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

São Paulo, 9 de Fevereiro de 2026.

MARLY MAIA DOS SANTOS

N.º da FQ 1056388012

FA n.º 20564001000113

Recebemos seu pedido do seguro do cartão de crédito LUIZA OURO MASTERCARD GOLD final 3678 e vamos te ajudar a solucionar isso.

Ficamos felizes em informar que seu pedido de devolução de valores foi atendido com sucesso.

O crédito, no valor de R\$196,10, referente ao lançamento:

01/08 MAGAZINE LUIZA 08005/15 16,60, constará na fatura de 28/02/2026.

Fatura fevereiro 2026 não foi anexada pois ainda se encontra em aberto.

Anexados fatura janeiro 2026 e condições gerais do cartão para sua conferência.

Agradecemos a oportunidade de resposta e esperamos ter esclarecido suas dúvidas.

Nosso objetivo é garantir a satisfação dos nossos clientes e estamos constantemente trabalhando para melhorar nossos processos, produtos e serviços.

Atenciosamente,



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

Itaú Unibanco S/A

Se precisar de algo, conte com a gente!

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.itaui.com.br** e, se preferir, procure por ajuda no app Itaú.

00080202



PC -00

MARLY MAIA DOS SANTOS
62 205
JEREISSATI II
61901-260 MARACANAU - CE

Postagem: 22/01/2026
Vencimento: 28/01/2026
Emissão: 21/01/2026
Previsão prox. Fechamento: 21/02/2026

220126



Resumo da fatura em R\$

Total da fatura anterior	38,90
Pagamentos efetuados	0,00
Saldo financiado	38,90
Encargos (financiamento + moratório)	7,80
Lançamentos atuais	16,60
Total desta fatura	63,30

Titular **MARLY MAIA DOS SANTOS**
Cartão **5485.XXXX.XXXX.3678**

O total da sua fatura é:
R\$ 63,30

Com vencimento em:
28/01/2026

Limite total de crédito:
R\$8.000,00

Preparamos outra opção de pagamento abaixo, válida até a data de vencimento:

Pagamento mínimo:

R\$ 63,30

Parcelas fixas:

Não Disponível

Banco Itaú S.A. 341-7 34191.75264 95251.452041 00168.710002 9 00000000000000

Número do Documento 00526952514/0035422
Nome do Pagador/CPF/CNPJ MARLY MAIA DOS SANTOS - 706.774.173-49
Nome do Beneficiário/CPF/CNPJ LUIZACRED S/A SCFI - 02.206.577/0001-80
Endereço do Beneficiário RUA AMAZONAS DA SILVA, 27, 2 A, VILA GUILHERME - SÃO PAULO - SP

Nosso Número 175/26952514-5
Valor do Documento R\$ 63,30
Vencimento 28/01/2026

recibo do pagador

Autenticação Mecânica

Banco Itaú S.A.		341-7		34191.75264 95251.452041 00168.710002 9 00000000000000	
Local de Pagamento				Data de Vencimento	
Pague sua fatura em qualquer banco, mesmo após a data de vencimento. Dê preferência para o pagamento até a data de vencimento para não gerar encargos e/ou rescisão contratual. Em caso de atraso, os encargos serão cobrados na próxima fatura.				28/01/2026	
Nome do Beneficiário/ CNPJ/CPF/Endereço				Agência / Código Beneficiário	
LUIZACRED S/A SCFI - 02.206.577/0001-80 RUA AMAZONAS DA SILVA, 27, 2 A, VILA GUILHERME - SÃO PAULO - SP				2040/01687-1	
Data do Documento	Número do Documento	Espécie DOC.	Aceite	Data do Processamento	Nosso Número
28/01/2026	00526952514/0035422	FT	N	21/01/2026	175/26952514-5
Uso do Banco	Carteira	Espécie	Quantidade	Valor	(=) Valor do Documento
	175	R\$			R\$ 63,30
Instruções de responsabilidade do beneficiário. Indique o valor que deseja pagar no campo "Valor Pago". Dê preferência ao pagamento total. Não sendo possível, você terá as seguintes opções: (i) pagar quantia a partir do valor constante em Pagamento Mínimo, financiando o restante pelo crédito rotativo; (ii) optar por uma das opções de Parcelas Fixas, pagando o valor exato da parcela até a data do vencimento. O não pagamento poderá gerar inscrição nos órgãos restritivos de crédito.				(-) Descontos / Abatimentos	
				(+) Juros / Multa	
				(=) Valor Pago	
Nome do Pagador/CPF/CNPJ/Endereço/Cidade/UF/CEP MARLY MAIA DOS SANTOS - 706.774.173-49 62 205 - JEREISSATI II - 61901-260 MARACANAU - CE - Sacador Avalista:					



Autenticação Mecânica - Ficha de Compensação

Caso você pague um valor entre o mínimo e o total de sua fatura, o saldo restante será cobrado na próxima fatura com juros e impostos. O pagamento do valor total é sempre a melhor opção porque não há cobranças de juros.

O pagamento obrigatório é composto pelo saldo do crédito rotativo e respectivos encargos incidentes no período (R\$ 46,70), prestações referentes a parcelamentos do saldo devedor de períodos anteriores (R\$ 0,00) e valor mínimo de novas transações (R\$ 16,60). Para entender mais sobre o pagamento obrigatório e o pagamento mínimo, acesse seu contrato e a aba "Serviços" no site Itaú Cartões.

Consulte outras opções de parcelamento no final da sua fatura.

Previsão do próximo fechamento: 21/02/2026.

Lançamentos: compras e saques

MARLY MAIA DOS SANTOS (final 3678)

DATA	ESTABELECIMENTO	VALOR EM R\$
01/08	MAGAZINE LUIZA 08006/15	16,60

Lançamentos no cartão (final 3678) 16,60

Total dos lançamentos atuais 16,60

Compras parceladas - próximas faturas

DATA	ESTABELECIMENTO	VALOR EM R\$
01/08	MAGAZINE LUIZA 08007/15	16,60

Próxima fatura 16,60

Demais faturas 132,80

Total para próximas faturas 149,40

Limites de crédito Valor em R\$

Limite total de crédito	8.000,00
Limite disponível	7.787,30
Limite total utilizado	212,70

Limite máximo para saque no Brasil	520,00
Limite máximo para saque no exterior	7.000,00

O limite total de crédito é composto pelos limites de saque. Esses são os seus limites na data de fechamento dessa fatura. Caso queira consultar informações atualizadas sobre o seu limite, consulte nossos canais.

Encargos cobrados nesta fatura

Juros do rotativo	17,57 %	6,89
Juros de mora	1,00 % am	0,39
Multa por atraso	2,00 %	0,41
IOF de financiamento	(0,38 % + 0,00820 % a.d.)	0,11

Total de encargos em R\$ 7,80

Fique atento aos encargos para o próximo período (28/01 a 27/02)

Juros Máximos do contrato 17,57 % am 616,60 % aa

Novo teto de juros do cartão de crédito

Valor em R\$

Crédito Rotativo / Atraso

Limite máximo de juros:	R\$ 35,15
Juros e encargos financeiros até o momento:	R\$ 11,44
% sobre o limite máximo de juros:	32,55 %

Os juros e encargos que você irá pagar são os apresentados na contratação, e caso ultrapassem o limite máximo, a diferença não será cobrada ou será devolvida em fatura. Válido por cada operação de parcelamento ou rotativo.

Continua...

Compra presencial
com o uso do cartão e senha.

30
horas

4004 4828 (capitais e regiões metropolitanas)
0800 970 4828 (demais localidades, somente chamadas de telefone fixo)

De segunda a sábado, das 6h às 22h. Exceto feriados nacionais.
Consultas, informações e serviços transacionais.

acesse
magazine luiza.com.br/luizacred

SAC 0800 724 4845

reclamações, cancelamentos e informações gerais. Todos os dias, 24h

Ouvidoria 0800 570 0011

se não ficar satisfeito com a solução apresentada, de posse do protocolo, contate a Ouvidoria. Dias úteis, das 9h às 18h

Deficiente auditivo/fala 0800 722 1722

Todos os dias, 24h

Em atendimento à Lei 12.0007/09, declaramos que, com exceção dos débitos desta fatura e de despesas eventualmente contestadas, os valores lançados nas faturas anteriores estão quitados. Esta declaração substitui os comprovantes anteriores.

Você pode pagar sua fatura em nossos canais. Consulte todas as informações e suas despesas nos nossos canais eletrônicos.

Escolha a melhor forma de pagar sua fatura
Pagamento total: é sempre a melhor opção porque não há cobrança de juros.

Pagamento mínimo para crédito rotativo: você pode pagar o valor mínimo indicado no box ou um valor entre o mínimo e total da fatura e financiar o saldo restante pelo crédito rotativo. O saldo será cobrado na fatura seguinte com encargos (juros + IOF). Consulte a taxa aplicável e o CET antes da contratação.

Parcelas fixas: você pode parcelar a sua fatura em parcelas fixas, conforme opções ofertadas. Para contratar, você precisa pagar o exato valor indicado até a data de vencimento da opção de parcelamento que você escolher. Este parcelamento inclui somente o valor total da fatura no momento da contratação e as demais transações serão lançadas normalmente nas faturas seguintes. As parcelas utilizarão o seu limite e vamos liberá-lo após o pagamento de cada parcela.

Atraso: se você não pagar a fatura, não contratar um parcelamento de parcelas fixas ou pagar um valor menor que o Pagamento Mínimo para o Crédito Rotativo ou Pagamento Mínimo (Entrada para Financiamento), quando disponível, até a data de vencimento, você estará em atraso e vamos te cobrar juros e encargos como (i) juros remuneratórios indicados na fatura como "Juros Máximos do contrato" + juros moratórios de 1% ao mês capitalizados diariamente, computados desde a data do vencimento até a data do pagamento, (ii) multa de 2% sobre os valores em aberto e (iii) impostos.

Parcelamento do saldo do cartão: se disponível, você pode contratar este parcelamento que é composto pelo (i) total da fatura atual; (ii) valor total dos parcelamentos de fatura e crédito pessoal contratados sem seguro e (iii) compras parceladas com e sem juros. Consulte o CET antes da contratação e as condições gerais no Contrato.

Portabilidade de crédito: você poderá solicitar a portabilidade das suas operações de crédito rotativo ou parcelamento de fatura em aberto para outra instituição. Para saber mais, consulte nossos canais de atendimento.

Liquidação antecipada: você poderá liquidar antecipadamente a sua operação de financiamento do saldo devedor do cartão, mediante redução proporcional de juros. Consulte nossos canais.

Débito automático para correntistas Itaú: cadastre seu cartão em débito automático pelo app e tenha mais praticidade no pagamento da fatura.

Pagamento antecipado: antes do fechamento da fatura é possível optar pelo pagamento antecipado. Consulte o app ou nossos canais de atendimento.

IOF: se você contratar operações de crédito com a gente, será devido IOF sobre esses valores.

Importante: para evitar acúmulo de encargos e o bloqueio do seu cartão, poderemos debitar da sua conta o valor previsto no box de Pagamento Mínimo para Crédito Rotativo ou Pagamento Mínimo quando disponível. Se quiser cancelar essa autorização, consulte nossos canais de atendimento

Limite para saque (retirada de recursos): os limites são os valores máximos e estão sujeitos à análise de crédito no momento da solicitação.

Atenção! Sua senha é intransferível. Não divulgue para terceiros. Se você perder ou roubarem o seu cartão, faça o bloqueio diretamente pelo app ou ligue para nossa central de atendimento e peça o bloqueio. Antes de contratar qualquer operação de crédito, consulte previamente o CET nas faturas ou em nossos canais. Se tiver qualquer dúvida, consulte as condições gerais do seu contrato no site www.itaunet.com.br/cartoes.

LUIZACRED S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, sociedade anônima fechada, com sede na Rua Amazonas da Silva, n.º 27, Vila Guilherme, Cep: 02051-000, no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ n.º 02.206.577/0001-80, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social ("LUIZACRED");

**Simulação de Compras parc. c/ juros e
Crediário (próximo período)**

Limite de crédito		8.000,00
Juros da compra parcelada	5,99 % am	102,95% aa
CET da compra parcelada	6,32 % am	110,71 % aa
	Valor em R\$	% do total financiado
Valor compra	500,00	97,02 %
Valor do IOF	15,34	2,98 %
Valor total financiado	515,34	100,00%
Valor juros	477,06	
Quantidade de parcelas	24	
Valor da parcela	41,35	
Valor total a pagar	992,40	

O valor do IOF compõe o valor financiado e será incluído nas parcelas.

Ao contratar esse produto, você declara que o pagamento dos valores devidos não compromete sua renda mínima existencial.

Simulação Saque Cash

Limite de saque		520,00
Juros	17,00 % am	575,45% aa
CET	21,23 % am	940,33% aa
	Valor em R\$	% do total financiado
Valor saque	500,00	99,38 %
Valor do IOF	3,14	0,62 %
Valor total financiado	503,14	100,00%
Valor juros	85,00	
Valor tarifa	18,00	
Valor total a pagar	606,14	

Demais Taxas de Juros próximo período

De retirada de recursos país	17,05 % am	
De pagamento de contas	6,99 % am	127,51 % aa