



Serviço solicitado: Ordem de Pagamento – Pessoa Física

Atendimento ao Investidor Correntista e Não Correntista

Importante: Estamos também com atendimento via Whatsapp no número (11) 3003-9285

1. ORIENTAÇÕES GERAIS

- O autorizado deverá apresentar a documentação em qualquer agência do Itaú;
- Após entrega da documentação, o processo será analisado pela Gerência de Escrituração e se aprovado, a área cadastrará uma ordem de pagamento para posterior saque do investidor em uma agência Itaú;
- O processo de saque não é realizado no mesmo dia da entrega dos documentos;
- O acompanhamento da solicitação, após o envio dos documentos, pode ser realizado pelo próprio investidor através do Canal de Atendimento ao Investidor;
- Apresente a documentação em qualquer agência Itaú Unibanco, obrigatoriamente em vias originais ou cópias autenticadas;
- O gerente deverá realizar o envio dos documentos em cópias abonadas ou autenticadas/ reconhecimento de firma em cartório;
- O envio da documentação incompleta implicará na devolução do processo;
- Caso necessário, a área poderá exigir documentos adicionais;
- Informe um e-mail de contato;
- O prazo de tratativa do processo inicia da data da recepção da documentação na Gerência de Escrituração;
- **SOLICITE AO GERENTE O PROTOCOLO** para o acompanhamento do processo junto ao Canal de Atendimento ao Investidor;

2. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

2.1 PESSOA FÍSICA

- Documento de identificação;
- CPF;
- Comprovante de residência datado há no máximo 120 dias.

2.2 PESSOA FÍSICA MENOR DE IDADE

O responsável pelo investidor menor (pai/mãe) deverá apresentar a documentação abaixo:

- Documento de identificação e CPF do menor;
- Documento de identificação, CPF e Comprovante de residência datado há no máximo 120 dias em nome do responsável;
- Caso o menor possua mais de 16 anos completos, obrigatoriamente deverá acompanhar o pai ou mãe no atendimento para assinatura do protocolo em conjunto.

2.3 PESSOA FÍSICA FALECIDA

- Certidão de óbito do investidor;
- Alvará de autorização para pagamento dos valores em questão;
- Documento de identificação do autorizado no alvará;
- CPF do autorizado no alvará;
- Comprovante de residência em nome do autorizado datado há no máximo 120 dias;

2.4 PESSOA FÍSICA REPRESENTADA POR CURADOR

- **Comprovante de conta bancária em nome do interditado** (Ex: Cartão do Banco, Extrato Bancário ou Folha de talão de cheque);
- Certidão de Curatela (interdição) vigente (se provisória, atentar para o prazo de validade, pelo Juízo);

- Documento de identificação, CPF e comprovante de residência do curador;
- Informar um e-mail de contato do curador

2.5 PESSOA FÍSICA REPRESENTADA POR PROCURADOR

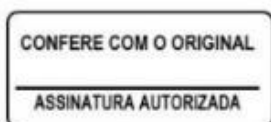
- Documento de identificação, CPF e comprovante de residência do procurador;
- Procuração por instrumento público tendo o espólio como outorgante ou certidão da procuração datada há no máximo 24 meses.

3. ORIENTAÇÕES AO GERENTE COMERCIAL (USO INTERNO)

- O atendimento deverá ser realizado aos clientes correntistas e não correntistas;
- É de responsabilidade do gerente a identificação do cliente, mediante apresentação de documento de identificação com foto;
- É de responsabilidade do gerente a conferência da documentação e a realização dos abonos necessários;
Obs.: Cópias autenticadas encaminhadas de forma física dispensam abono.
- O Envio da documentação à Gerência de Escrituração deverá obrigatoriamente ser realizado pela agência;
- **É obrigatório o fornecimento do PROTOCOLO** gerado na EA administrativa para acompanhamento do processo pelo cliente;

3.1 CONFERÊNCIA DA DOCUMENTAÇÃO

- Recepcionar e efetuar a **cópia dos documentos** apresentados pelo cliente;
- Obs.: Caso haja pendências, orientar a regularização dos documentos antes da abertura do processo.
- **Abonar** os documentos utilizando o **carimbo “confere com original”**.



3.2 EMISSÃO DO PROTOCOLO (EA ADMINISTRATIVA)

ORDEM DE PAGAMENTO

Rota EA: Investimentos > Ações > Acionistas > Serviço Acionista > Consulta > Benefícios em dinheiro a disposição > Digite o CPF do acionista Clique em “Ordem de Pagamento” e imprima o protocolo de OP;

 Banco Itaú S.A.		_____ NOME GERENTE FUNCIONAL	Protocolo Atendimento a Investidores
Recepção Data	Agência 00000003670 - AC	Nº. Processo XXXXX/XXXX-XXX-X	Funcional nº. XXXXXXXX

- Solicite a assinatura do herdeiro, inventariante ou procurador na **segunda via do protocolo**, carimbe, assine e **viste a assinatura** conforme documento de identificação utilizando o **carimbo “visto firmas”** e **Carimbo de abono do Gerente**;

Tipo de serviço ORDEM DE PAGAMENTO	
Observações:	
 VISTO FIRMAS _____ NOME GERENTE FUNCIONAL	
Local e data	_____ ASSINATURA DO SOLICITANTE _____ Assinatura investidor ou procurador
Nos casos de cópias não autenticadas, o funcionário que efetuou a abertura deste processo é o responsável pela conferência das cópias que estão sendo anexadas.	

CADASTRO

- **Rota EA:** Investimentos > Ações > Acionistas > Serviço Acionista > Formulário (novo) > Digite o **CPF do acionista** > Alteração Cadastral, em seguida Clique em Processar na próxima tela;
- Na tela seguinte, marque um “X” nas duas perguntas e clique em Processar;

ATENÇÃO! Não preencha o Formulário da EA (deixe as informações em branco);

- Clique em processar e imprima o formulário de Alteração Cadastral; Apenas para efeito de protocolo;
- Carimbe, assine e forneça a primeira via do protocolo ao cliente, conforme imagem abaixo:

 Banco Itaú S.A.				Protocolo Atendimento a Investidores	
Recepção Data	Agência	Nº. Processo	Funcional nº.		
	00000003670 - AC	XXXXX/XXXX-XXX-X	XXXXXXXXXX		

3.3 FORMULÁRIO CADASTRAL

- Solicite assinatura do herdeiro, inventariante ou procurador no Formulário Cadastral – Pessoa Física;
- Carimbe, assine e vise a assinatura conforme documento de identificação apresentado utilizando o **carimbo “visto firmas” e Carimbo de abono do Gerente**;

		Formulário cadastral - Pessoa física Register form - Natural person	
Todos os campos marcados com asterisco (*) são obrigatórios e devem ser preenchidos sem rasuras. All mandatory fields marked with an asterisk * of this form must be completed without erasures			
Local e Data Date	Assinatura do Investidor Signature of the investor with certification of signature		
	 		
Importante: é obrigatório a validação das assinaturas mediante o reconhecimento da assinatura em cartório, assinatura abonada pelo gerente da agência ou assinatura com certificado digital ICP Brasil.			

4. ENVIO DO PROCESSO (POR MEIO DE E-MAIL INTERNO)

- **Envio: “Cadastro Escrituracao” (Caixa Genérica)**
- **Assunto do e-mail:** Atualização Cadastral | Nome do investidor | CPF do investidor
- **Documentos:** Encaminhar por e-mail a segunda via do protocolo e toda orientação referente ao processo
- O envio da documentação incompleta implicará na devolução do processo.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento ao investidor

- **Novidade:** Para consulta de status de processo você pode nos acionar pelo Whatsapp (11) 3003-9285 de Seg. à Sex das 09hrs às 18hrs, e tem disponibilização de Assistente Virtual 24 Horas, para retirada de checklist dos processos escriturais.
- Capitais e regiões metropolitanas: 3003-9285
- Demais localidades: 0800-720 9285

Suporte ao Gerente

- Telefone: 3003-0341 (verbalizar “Ações Escriturais”)
- Chat boot Teams: Suporte Escritural Gerentes
- Circular: PR-447