Resumo do Contrato de Cartão de Crédito

Queremos ser o mais transparentes e claros com vc.
Por isso, criamos esse resumo com as principais informações do seu contrato.

O SEU CARTÃO É UM MEIO DE PAGAMENTO, FÍSICO OU VIRTUAL, E QUE SÓ VC PODE USAR PARA:

a) compras à vista
b) compras parceladas
c) pagamento de contas
d) saques (no Brasil ou exterior)
e) crédito pessoal
f) consultas em terminais

Vale lembrar que as opções acima estarão disponíveis de acordo com o tipo de cartão e a avaliação de cada cliente.

CONFIRA SEUS DIREITOS:

a) Usar o cartão até o limite de crédito concedido por nós para compras.

b) Ter acesso à fatura, mensalmente, contendo todos os seus gastos, despesas e outras informações para o pagamento.

c) Poder acessar sempre as condições de contratação de um empréstimo ou financiamento, como juros e Custo Efetivo Total (CET).

d) Pagar antecipadamente qualquer empréstimo ou financiamento contratado, com a redução proporcional dos juros.

e) Cancelar o cartão a qualquer momento.

O QUE VC DEVE FAZER:

a) Conferir com atenção e pagar em dia suas faturas.

b) Acompanhar o seu limite de crédito.

c) Manter seus dados cadastrais atualizados e informar a gente se algo mudar. Os dados fornecidos por vc no momento da solicitação e ativação do cartão são utilizados para sua identificação. Poderemos conferir seus dados considerando nossas informações internas e solicitar que vc nos envie as atualizações ou informações adicionais para nos ajudar nessa identificação.

d) Guardar o cartão em local seguro e proteger suas senhas, nunca divulgando ou permitindo o uso deles por outras pessoas.

e) Nos avisar, por meio dos canais de atendimento (como aplicativo e centrais de telefone), antes de fazer despesas internacionais. Isso evita possíveis bloqueios que podem ser feitos para sua segurança.

TARIFAS:

Vc pode consultar a tabela disponível em www.itau.com.br/cartoes ou nos canais de atendimento para conhecer as principais tarifas que poderão ser cobradas em seu cartão.

LIMITE DE CRÉDITO:

O valor do seu limite de crédito fica disponível na fatura e nos nossos canais de atendimento. Vc nos autoriza a aumentar esse limite sempre que um valor maior estiver disponível e vc será comunicado previamente para que vc possa se manifestar sobre este aumento. O uso do seu cartão após a

informação do aumento representa a sua expressa concordância com o valor do seu novo limite de crédito. Você poderá cancelar essa autorização nos nossos canais de atendimento. Se vc fizer isso, seu limite só será aumentado quando vc solicitar e esse pedido passará pela nossa análise. Se precisarmos diminuir o seu limite, vc será sempre avisado.
Vc deverá utilizar o limite de acordo com suas condições econômico-financeiras, sem comprometer seu orçamento e o de sua família. Evite superendividar-se.

PAGAMENTO DA FATURA:

Todo mês vc pode escolher entre três formas de pagamento da sua fatura:

- Pagamento total (sem juros)
- Qualquer valor entre o mínimo e o total com opção para Crédito Rotativo e Entrada para Financiamento (com juros)
- Parcelas fixas (Parcelamento de fatura com juros)

Recomendamos que vc sempre pague o total da fatura, mas se vc não puder, confira as condições e taxas para o Pagamento Mínimo e as parcelas fixas na sua fatura.

ATRASO:

Caso vc não pague nada até a data de vencimento ou pague um valor inferior ao Pagamento Mínimo (com opção para Crédito Rotativo e Entrada para Financiamento), serão cobrados juros, impostos e multa e o seu cartão poderá ser bloqueado ou cancelado.

E SE ACONTECER ALGUMA COISA?

Em casos de perda, roubo ou furto do seu cartão, avise a gente imediatamente! Neste caso, o seu cartão será bloqueado e as transações feitas nas últimas 48 horas sem a sua autorização e não validadas por senha terão a cobrança suspensa.

CANCELAMENTO DO CARTÃO:

a) Quando vc quiser cancelar:

- É só entrar em contato com a gente, a qualquer momento.

b) Por nós:

b.1) De forma imediata:

- Caso não seja realizado, pelo menos, o Pagamento Mínimo na data de vencimento da fatura.
- Se vc não usar o cartão em um prazo de 3 meses seguidos.
- Em caso de utilização do seu cartão ou do Programa de Recompensas (quando contratado) fora das regras previstas no contrato ou no regulamento.
- Pelo falecimento do titular do cartão.
- Pela utilização do cartão em desacordo com o contrato, como utilizá-lo, por exemplo, para transações que não sejam para compra de bens e serviços e/ou em estabelecimento comercial onde vc ou o adicional seja sócio.
- Se vc for avisado sobre irregularidades no seu CPF e elas não forem sanadas no prazo informado por nós.

b.2) Sem a necessidade de especificar o motivo, avisamos com 15 dias de antecedência.

ALTERAÇÃO DO CONTRATO:

Sempre que tiver alteração ou atualizarmos algo no seu contrato, vamos te comunicar com 15 dias de

antecedência. Vc pode continuar usando normalmente o seu cartão. Mas caso queira cancelar seu cartão, vc pode, a qualquer momento, entrar em contato pelos canais de atendimento.

Para mais informações, leia a versão completa do contrato do seu cartão.

Contrato do Cartão de Crédito

Este é o contrato do seu cartão. Aqui estão todas as informações que vc precisa saber para aproveitar tudo o que o seu cartão pode oferecer.

1. ADESÃO:

Depois que vc (i) desbloquear ou ativar o seu cartão, ou (ii) realizar a primeira compra, os termos deste contrato começam a valer.

1.1 CARTÃO ADICIONAL:

a) Vc poderá pedir cartões adicionais para serem usados pelas pessoas que vc indicar, caso o seu cartão tenha essa opção disponível. Este pedido passará por nossa análise.

b) As despesas feitas pelos cartões adicionais e a tarifa de anuidade serão lançadas na sua fatura e vc ficará responsável pelo pagamento.

c) O limite de crédito é único para o seu cartão e para os adicionais. Vc poderá, como titular, estabelecer o limite de gastos para cada um deles.

d) A tarifa de anuidade dos cartões adicionais será cobrada a partir da adesão a este contrato (desbloqueio do cartão titular ou primeira compra), independentemente do desbloqueio dos cartões adicionais.

2. USO DO SEU CARTÃO:

2.1 COMPRAS À VISTA OU PARCELADAS

a) Vc poderá usar o seu cartão para compras à vista ou parceladas.

b) As compras poderão ser parceladas pelo próprio estabelecimento no qual vc fizer suas compras ou por nós. Neste último caso, serão cobrados juros sobre o valor da compra e se o IOF for financiado, o seu valor também será incluído nas parcelas mensais.

c) As compras são formalizadas com a assinatura do comprovante da operação, a digitação da senha ou a confirmação da operação por meio dos canais eletrônicos (internet ou telefone), e isso corresponde ao comprovante da compra.

d) Se vc esquecer sua senha, pode pedir uma nova em um dos nossos canais de atendimento ou recuperá-la através de nossos aplicativos, quando disponível.

e) Em caso de cancelamento de qualquer compra ou pré-autorização, para sua segurança, vc deverá exigir, no ato, o comprovante do cancelamento ao estabelecimento.

f) Se disponível e habilitado, vc poderá usar o seu cartão para compras por aproximação do próprio cartão ou de um celular. Em alguns casos, vc precisará digitar a sua senha.

g) Vc poderá usar seu cartão para o pagamento de serviços de vídeo e música pela internet, televisão por assinatura, entre outros. Para sua comodidade, quando for emitida uma nova via do seu cartão, vc autoriza que a gente atualize o número da nova via diretamente nos estabelecimentos parceiros, a fim de evitar que o serviço seja interrompido. Vc pode consultar diretamente o estabelecimento para checar se ele possui este serviço ativo.

h) Nós poderemos negar transações que não representem compras de bens ou serviços, como, por exemplo, (i) operações de crédito, (ii) transações para carga de moeda estrangeira em cartões específicos (câmbio), (iii) transações de recarga de valores (ex. carregamento de conta de pagamento usando a função crédito do cartão), (iv) investimentos, (v) outros tipos de transações que não sejam para compras de bens e serviços. Além disso, vc não poderá utilizar o seu cartão em

transações não permitidas pela legislação.

i) Vc não poderá utilizar o seu cartão em transações não permitidas pela legislação, inclusive transações realizadas em estabelecimento comercial em que vc ou o titular do cartão adicional seja sócio.

2.2 PAGAMENTO DE CONTAS (PAGUE CONTAS)

a) Se disponível, vc também poderá usar seu cartão para pagar algumas contas, como água, luz, telefone e boletos de cobrança como um serviço disponibilizado por nós.

b) O pagamento de contas está disponível na opção "automático", ou seja, após o primeiro cadastro as contas serão lançadas automaticamente todos os meses na sua fatura, ou "avulso", que consiste no pagamento de uma única conta, lançado apenas uma única vez na sua fatura.

c) É importante conferir quais contas são elegíveis e as condições de contratação e pagamento disponíveis em www.itau.com.br/cartoes.

d) É importante saber que o pagamento de contas com o cartão de crédito pode gerar cobrança de juros e/ou impostos que serão lançados na próxima fatura. Os juros e/ou impostos serão aplicados diariamente sobre o valor da conta até a data de vencimento da fatura.

e) Vc poderá usar o pagamento de contas apenas para contas pessoais. Essa função não pode ser usada para pagamento de faturas de cartões de crédito ou de outros cartões emitidos pelas empresas do Grupo Itaú.

f) Para pagar contas, vc só poderá utilizar o limite de crédito disponível do seu cartão. Se vc tiver contratado o serviço de Avaliação Emergencial de Crédito (AEC), a operação de pagamento de contas poderá ser avaliada.

g) Para sua segurança, poderemos estabelecer limites diferentes para o pagamento de contas.

2.3 SAQUES (RETIRADA DE RECURSOS)

a) Se disponível, vc pode sacar dinheiro nos caixas eletrônicos habilitados. O valor depende do seu limite e cada saque passa por uma avaliação, podendo ser autorizado ou não.

b) Tarifa, juros e impostos podem ser cobrados sobre o valor sacado desde a data do saque até a data do pagamento da fatura.

c) O valor total do saque virá lançado na fatura e deverá ser pago por vc, conforme opções disponibilizadas.

d) Vc pode sacar no Brasil e, se o seu cartão for internacional, também no exterior. Para saques no Brasil, poderá ser cobrada a tarifa de saque (retirada de recursos) no país. Para saques no exterior, além da tarifa de saque, poderá ser cobrada uma tarifa adicional pela empresa responsável pelo caixa eletrônico utilizado.

e) O limite para saques no Brasil e no exterior é informado na fatura e pode ser menor do que o limite de crédito para compras do seu cartão.

2.4 CRÉDITO PESSOAL

É um empréstimo pessoal que, se disponível, vc pode contratar por meio dos nossos canais de atendimento, e o dinheiro cai direto na conta de sua titularidade e indicada por vc. É importante lembrar:

a) O empréstimo pessoal passará por nossa análise e aprovação de crédito.

b) No momento da contratação vc terá acesso ao demonstrativo do crédito pessoal, confira nele as informações: valor do empréstimo contratado, valor e a quantidade de parcelas, taxa de juros mensal e anual, Custo Efetivo Total da operação, tributos devidos e a forma de liberação do recurso.

c) Se a contratação for feita pela nossa central de atendimento, as informações serão passadas para vc antes da contratação e, caso queira, poderá solicitar o envio do demonstrativo do crédito pessoal.

d) O valor das parcelas do empréstimo será lançado mensalmente na fatura do seu cartão.

2.5 USO INTERNACIONAL

a) Se o seu cartão for internacional, vc pode fazer compras ou saques no exterior, mas não se esqueça de nos avisar com antecedência, cadastrando o "Aviso Viagem" pelos nossos canais de atendimento, antes de utilizar seu cartão no exterior.

b) Para sua segurança, as transações podem ser negadas e o cartão pode ser bloqueado caso a gente identifique algum risco. Se isso acontecer, vc pode ligar na nossa central de atendimento Internacional informada no verso do seu cartão, inclusive a cobrar, e pedir o desbloqueio.

c) Vc pode usar seu cartão internacional para compras em sites ou estabelecimentos no exterior tanto em moeda estrangeira local, quanto em real.

d) Se vc utilizar seu cartão no exterior ou em sites internacionais para compras ou saques em moeda estrangeira local, o valor será convertido inicialmente para dólar americano (caso a compra seja realizada em outra moeda) e depois para reais, com base na taxa de conversão do dólar americano utilizada por nós no dia da compra ou saque, que poderá ser diferente daquela divulgada pelo Banco Central. Em sua fatura vc poderá consultar o valor da compra na moeda local, o valor da compra em dólar americano, a taxa de conversão do dólar utilizada no dia da compra e o valor em reais.

e) Se vc utilizar seu cartão no exterior ou em sites internacionais para compras em real, o cálculo será realizado da mesma forma descrita no tópico anterior. O valor informado pelo estabelecimento no momento da compra será convertido primeiramente para dólar americano (caso a compra seja realizada em outra moeda) e depois para reais, com base na taxa de conversão do dólar americano utilizada por nós no dia da compra. Vc poderá consultar todos esses valores na sua fatura.

f) Os impostos sobre as compras e saques internacionais, como IOF, serão lançados na sua fatura.

3. LIMITE:

a) Vc pode utilizar o seu cartão até atingir o valor do limite máximo de crédito concedido por nós.

b) O limite de crédito será utilizado pela soma dos valores totais dos seguintes itens: (i) gastos com o uso do cartão, inclusive o valor total das compras parceladas, (ii) pré-autorizações, (iii) tarifas, juros e impostos lançados na fatura, (iv) financiamentos e empréstimos contratados para pagamento no cartão (exceto quando estes tiverem limite adicional), (v) renegociação do pagamento do cartão, (vi) pagamento de contas e (vii) outros pagamentos devidos a nós.

c) Vc pode consultar seu limite de crédito na fatura, no aplicativo ou nos canais de atendimento.

d) Seu limite de crédito poderá ser readequado e, como consequência, reduzido. Mas, se isso acontecer, a gente vai te avisar com 30 dias de antecedência, exceto nas situações previstas no item 3.2 desse contrato.

e) Poderemos aumentar o seu limite sempre que um valor maior estiver disponível e vc será comunicado previamente para que vc possa se manifestar sobre este aumento. O uso do seu cartão após a informação do aumento representa a sua expressa concordância com valor do seu novo limite de crédito. Se vc não quiser essa análise automática, pode cancelar essa autorização a qualquer momento pelos nossos canais de atendimento. Se vc fizer isso, seu limite só será aumentado quando solicitado por vc e se aprovado, depois de uma análise de crédito.

f) Acompanhe sempre o seu limite de crédito: o uso do seu cartão pode ser negado se não houver limite de crédito disponível.

g) O limite de crédito será recomposto no mesmo dia, se o pagamento da fatura for feito nos canais

do Grupo Itaú, e em até 5 dias úteis, caso o pagamento seja feito em outros canais. A recomposição do limite acontece na medida em que os valores postados na fatura forem pagos, esteja a fatura aberta ou fechada.

h) Transações poderão ser negadas ou o cartão poderá ser bloqueado temporariamente se houver restrições, como: protestos e registros nos serviços de proteção ao crédito, alteração nas informações cadastrais e de crédito e/ou comprometimento de crédito no mercado. Mas fique tranquilo: quando identificarmos que sua situação de crédito está, novamente, de acordo com nossas políticas, seu cartão será desbloqueado.

i) Dependendo do seu cartão, poderemos não definir limite de crédito para compras, avaliando as transações de acordo com o seu perfil de gastos, de pagamento e de crédito.

j) Pagamento de fatura realizado a maior ou o crédito de valores que ultrapasse o limite de crédito, não garantirá o aumento do limite e aprovação de suas transações. Caso a gente identifique que vc está realizando pagamentos com a finalidade de liberação imediata de limite com a intenção de transacionar acima do permitido, poderemos cancelar o seu cartão de forma imediata.

k) Se disponível, você poderá ajustar o seu limite na barra de Limite de crédito disponibilizada no seu aplicativo ou nos demais canais e este novo valor corresponderá ao seu novo limite para transações. Com essa funcionalidade, vc poderá solicitar a redução ou aumento do seu limite de acordo com o valor mínimo e o valor de pré-aprovado máximo informado.

3.1 OPERAÇÕES ACIMA DO LIMITE DE CRÉDITO (AVALIAÇÃO EMERGENCIAL DE CRÉDITO)

a) Com o serviço de Avaliação Emergencial de Crédito (AEC), se vc fizer compras que ultrapassem o valor do seu limite máximo disponível, poderemos avaliar individualmente a aprovação de cada uma dessas compras.

b) Seu cartão de crédito já tem esse serviço contratado, sem a cobrança de tarifa.

c) Caso vc solicite a redução do seu limite para valor inferior ao limite máximo de crédito disponível na barra de Limite mencionada no item 3 (k) acima, as compras não serão avaliadas por meio deste serviço. Recomendamos que vc solicite o aumento do limite diretamente na barra de Limite, se disponível.

d) Vc poderá cancelar este serviço a qualquer momento pelos nossos canais de atendimento.

3.2 USO CONSCIENTE E READEQUAÇÃO DO LIMITE DE CRÉDITO

a) Se identificarmos que a utilização do seu limite de crédito pode dificultar o pagamento das suas dívidas, vamos te alertar pelos nossos canais de atendimento e oferecer condições diferenciadas de pagamento mais adequadas ao seu momento financeiro.

b) Se vc estiver prestes a se endividar, por exemplo, se vc não conseguir pagar o valor total, se precisar parcelar a fatura, se pegar empréstimos, ou se tiver outras dívidas com o Grupo Itaú ou em outras instituições financeiras, poderemos reduzir ou cancelar o seu limite. Caso isso aconteça, vamos te avisar antes, mas não precisaremos seguir o prazo indicado no item 3, “d” desse contrato.

4. TARIFAS

a) Caso o seu cartão tenha tarifa de anuidade, ela poderá ser cobrada tanto do seu cartão quanto dos adicionais após a adesão a este contrato, independentemente do desbloqueio dos adicionais. Poderemos conceder preço diferenciado na anuidade do seu cartão conforme regras disponíveis em regulamento específico.

b) Se o seu cartão for cancelado e vc tiver pagado a anuidade total, fique tranquilo que devolveremos o valor proporcional ao período que vc não utilizou, como crédito na próxima fatura.

c) Vc poderá contratar serviços adicionais para o seu cartão e consultar as tarifas cobradas por cada serviço em https://www.itau.com.br/cartoes, na central de atendimento ou nos pontos de venda

do cartão.

Veja as principais tarifas que podem ser cobradas:

Tarifa	Quando é cobrada
Anuidade– Cartão Diferenciado **Anuidade– Cartão Básico**	A cada 12 meses, em parcela única no início do período ou em parcelas (como uma mensalidade), conforme condições disponíveis no ato da contratação/ renovação do cartão. Para os cartões que não tem incidência da tarifa de anuidade, essa cobrança não se aplica.
Envio de Mensagens Automáticas	Mensalmente, se vc contratar
Saques	A cada saque realizado no Brasil ou no exterior.
Avaliação Emergencial de Crédito	Se o seu cartão tiver cobrança de tarifa para este serviço, ela será cobrada uma única vez por mês, apenas nos meses em que vc utilizar.
2ª via de Cartão de Crédito	A cada solicitação de 2ª via do cartão realizada no Brasil.

5. FATURA:

a) Sua fatura será disponibilizada todo mês por meio dos nossos canais de atendimento, e nela vc poderá consultar: (i) o valor das suas compras, (ii) tarifas, juros, impostos devidos das operações que vc contratou ou pode contratar e o Custo Efetivo Total – CET, (iii) o valor de todos os pagamentos que vc fez no mês, (iv) a data de vencimento, (v) o valor do Pagamento Mínimo, (vi) as opções para pagamento, e (vii) seu limite de crédito.

b) A sua fatura poderá ser utilizada para comunicação de (i) eventuais cobranças de novas tarifas ou aumento de tarifas existentes, (ii) alterações nas condições deste contrato e (iii) outras informações de seu interesse.

c) Se a gente precisar te devolver algum valor, vc autoriza que essa devolução seja feita através de crédito em qualquer cartão seu, emitido pelas empresas do Grupo Itaú, ou ainda em Conta Poupança, Conta de Pagamento ou Conta Corrente de sua titularidade junto ao Grupo Itaú.

d) Confira todas as despesas da sua fatura antes de pagar. Se vc identificar que algum valor está diferente do que combinou com o estabelecimento, entre em contato com ele para tentar resolver. Vc também pode nos procurar para contestar essas despesas, ou alguma outra que não reconheça, em até 90 dias da data da transação e deverá apresentar todos os documentos que forem solicitados e necessários para comprovar a falta e/ou ausência da mercadoria e/ou serviço prestado.

e) Em alguns casos, poderemos suspender a cobrança dos valores que vc questionar até que seja analisado. Se nenhum erro de lançamento for identificado, o valor pode voltar a ser cobrado na sua fatura.

f) Se vc não receber a fatura, poderá acessá-la por meio dos nossos canais de atendimento e deve realizar o pagamento até a data de vencimento.

g) Poderemos não enviar a fatura do mês quando o valor total for pequeno ou quando houver saldo credor. Os valores serão acumulados e cobrados no mês seguinte sem a cobrança de juros e impostos. Vc poderá consultar a fatura nos canais de atendimento.

h) Caso vc tenha saldo credor em seu cartão, nós poderemos (i) utilizar esse valor para compensar seus saldos futuros, (ii) liberá-lo por meio de transferência para conta de sua titularidade em qualquer empresa do Grupo Itaú, ou (iii) disponibilizar ordem de pagamento, a nosso exclusivo critério.

i) Vc poderá alterar a data de vencimento da sua fatura depois de 180 dias da última alteração. Se vc tiver um empréstimo pessoal ou parcelamento de fatura contratado, não será possível alterar a data de vencimento da fatura.

j) Caso vc receba a sua fatura em seu endereço de correspondência e queira alterá-lo, a alteração somente será feita após a data de corte da próxima fatura. Por este motivo, a sua fatura vigente ainda será enviada ao endereço anterior.

k) Vc poderá pagar sua fatura: (i) em qualquer banco, utilizando o boleto bancário anexado à fatura ou (ii) por qualquer meio admitido por nós. Se seu cartão tiver essa facilidade disponível, vc autoriza o débito automático do valor integral ou parcial de sua fatura, no dia do vencimento e nos três dias subsequentes, do saldo disponível da(s) conta(s) corrente, poupança, salário e/ou pagamento de sua titularidade junto ao Grupo Itaú informada em nossos canais. O saldo disponível poderá incluir o Limite da Conta Itaú - LIS. Se o Grupo Itaú for a instituição financeira contratada para processar o pagamento de seu salário e vc receber seu salário em conta corrente, a numeração da conta salário e da conta corrente poderá ser a mesma e, nesse caso, a autorização acima é válida para o débito tanto em conta corrente quanto em conta salário. Caso ocorra qualquer alteração na numeração de agência e conta da(s) conta(s) indicadas para pagamento decorrente de alteração de categoria, segmento da conta, dentre outras situações, os débitos autorizados serão mantidos na nova conta, nas mesmas condições autorizadas. Caso seja realizado o débito parcial, o saldo restante em aberto será financiado, até sua quitação, pela modalidade crédito rotativo ou Parcelamento de Fatura, se disponível. Esta autorização tem prazo indeterminado e poderá ser cancelada a qualquer momento pelos nossos canais de atendimento.

6. PAGAMENTO DA FATURA:

Em cada mês vc terá três opções de pagamento de sua fatura, sendo:

a) Total: preferencialmente, pagar o valor total da sua fatura até a data de vencimento, hipótese em que não serão devidos juros, permanecendo devidos apenas os juros e impostos já incidentes sobre operações de crédito (tais como compras parceladas com juros e impostos por nós, saques, financiamento do saldo da fatura, pagamento de contas, crédito pessoal ou operações de renegociação).

b) Pagamento Mínimo: nesta situação vc vai optar por pagar qualquer quantia entre o valor do Pagamento Mínimo e o total de sua fatura, desde que diferente do valor indicado para Parcelas Fixas, quando essa opção estiver disponível. Neste caso, o saldo restante da fatura será financiado por nós, de acordo com as regras e juros e impostos a seguir discriminados:

b.1. Pagamento Mínimo para o Crédito Rotativo: Ao efetuar o pagamento do valor constante do box Pagamento Mínimo ou qualquer valor entre o Pagamento Mínimo e o Total da fatura vigente, serão cobrados juros e IOF sobre o valor não pago, calculado desde a data de vencimento da fatura vigente até seu pagamento integral, ou até a data de vencimento da próxima fatura, o que ocorrer primeiro. Os juros incidirão diariamente sobre o saldo remanescente da fatura vigente até seu pagamento integral, sendo que eventuais ajustes decorrentes de pagamentos efetuados após a data de corte da próxima fatura serão lançados como crédito em fatura subsequente.

➢ Importante: caso vc **NÃO** tenha utilizado o crédito rotativo no mês anterior, o Pagamento Mínimo será composto necessariamente pelo percentual (a ser informado em nossos canais) dos seguintes lançamentos:

- Compras
- Parcelas de compras parceladas
- Crédito pessoal
- Outros lançamentos (pagamento de contas, saques, carga em moeda estrangeira e acelerador de pontos, para cartões com Programas de Recompensas)
- Parcelas de operações de crédito lançadas na fatura (parcelamento em Parcelas Fixas, Parcelamento do saldo da fatura, financiamento da fatura, acordo em fatura)
- Valor total dos juros e impostos lançados na fatura.

➢ Caso vc **NÃO** tenha utilizado o rotativo no mês anterior, o pagamento obrigatório de sua fatura equivalerá ao valor do Pagamento Mínimo e lembre-se: vc poderá utilizar o crédito rotativo somente se vc tiver pagado o valor total ou parcelado a fatura anterior.

b.2 Pagamento Mínimo (Entrada para Financiamento): caso vc já tenha utilizado o crédito rotativo no mês anterior, o Pagamento Mínimo equivalerá a um percentual do valor Total da fatura, a ser informado em nossos canais de atendimento.

- Ao efetuar o pagamento de qualquer valor entre o constante do box Pagamento Mínimo e o Total da fatura vigente, este valor será considerado como uma entrada e vc irá aderir a um parcelamento do valor remanescente, nas condições indicadas no box Pagamento Mínimo e detalhadas em sua fatura.

Importante: caso você tenha utilizado o crédito rotativo no Mês anterior. o pagamento obrigatório equivalerá ao valor total de sua fatura, e será composto pelo saldo do crédito rotativo utilizado e não pago no mês anterior, acrescido de juros e encargos, parcelas de financiamento de fatura, se houver, e todas as suas novas compras lançadas até o fechamento da fatura.

- Vc também pode conferir outras opções de parcelamento na folha adicional constante da fatura vigente ou por meio da nossa central de atendimento, internet ou outros canais. Sobre o valor total parcelado serão devidos juros e impostos. As parcelas serão lançadas mensalmente, para pagamento na data de vencimento da fatura.

Atenção: Pagamentos picados realizados antes do vencimento da fatura vigente, se quando acumulados atingirem um valor igual ou superior ao Pagamento Mínimo, serão considerados como entrada do parcelamento mencionado acima. Os pagamentos realizados após o vencimento da fatura vigente e que ultrapassarem o valor do Pagamento Mínimo, serão lançados como crédito na fatura subsequente.

c) Parcelas Fixas: se disponível, vc poderá optar por contratar o parcelamento da sua fatura. Esse produto, denominado Parcelas Fixas, é um crédito para pagamento do saldo total da fatura daquele mês, em parcelas mensais fixas, conforme opção escolhida pelo cliente, que deverá fazer o pagamento, até a data do vencimento do valor ofertado. Vc poderá entrar em contato com a central de atendimento para solicitar diferentes opções de parcelamento. O saldo total da operação do Parcelas Fixas ocupará o Limite do Crédito. Sobre o valor total parcelado serão devidos juros e impostos. As parcelas serão lançadas mensalmente na fatura, para pagamento na data de vencimento da fatura.

Atenção:

- O parcelamento representa o financiamento somente do valor da fatura vigente e não engloba, por exemplo, os valores de parcelas futuras de parcelamentos, financiamentos, Compras parceladas ou créditos anteriormente contratados.
- Os percentuais dos juros e impostos aplicáveis em cada operação serão informados previamente na fatura ou nos demais meios de comunicação colocados à sua disposição.
- Os juros e impostos devidos, para os produtos parcelados, serão aplicados mensalmente sobre o saldo devedor, desde a data da contratação até a data de seu pagamento, com base no calendário civil.
- Os juros e impostos de rotativo, atraso, pague contas e saques são capitalizados diariamente durante o período de financiamento, com base em um fator diário, A taxa de capitalização diária aplicada em determinado mês é obtida a partir da taxa d juros mensal da respectiva operação dividida pela quantidade de dias existentes entre o período de vencimento atual e o vencimento anterior.
- Os juros e impostos aplicados em cada mês deverão ser integralmente pagos na data de vencimento da fatura. Se os juros e impostos não forem pagos no vencimento, estes serão incorporados ao seu saldo devedor.

d) Parcelamento do Saldo do cartão: Se disponível, vc poderá contratar o parcelamento do saldo do cartão que é feito em parcelas mensais fixas e composto pelo saldo devedor da fatura atual (tarifas, compras, operações de crédito e juros já lançados) mais o valor futuro dos produtos financeiros elegíveis e comunicados no momento da contratação. Para contratar, vc precisa pagar o valor exato da parcela escolhida até a data de vencimento da sua fatura. Cobraremos juros e impostos sobre o saldo total e utilizaremos o seu limite com o valor total do parcelamento. Antes de contratar, consulte todos os valores que serão incluídos e os que não serão incluídos nesse parcelamento em nossos canais (fatura e bankline).

6.1. LIMITAÇÃO DE JUROS DO CARTÃO

a) Para faturas fechadas após 03/01/2024, o valor total de juros e encargos cobrado para cada operação de crédito rotativo e parcelamento da fatura do cartão de crédito não poderá ultrapassar 100% do valor original da dívida.

b) O limite de juros será calculado a cada nova contratação de crédito rotativo ou parcelamento de fatura, inclusive quando vc estiver em atraso, e poderemos atender esta regra de duas formas: (i) reduzindo nossas taxas de juros e/ou (ii) parando de cobrar juros e encargos quando o teto de juros for atingido ou realizando estornos em sua fatura.

7. ATRASO:

Vc estará em atraso quando não pagar a fatura até a data de vencimento ou pagar um valor menor que o valor do Pagamento Mínimo (para Crédito Rotativo ou Entrada para Financiamento).

a) Quando vc estiver em atraso, serão cobrados: juros previstos no campo "Juros Máximos do contrato" da sua fatura + juros moratórios de 1% ao mês + impostos (IOF) + multa de 2%. Se vc já tiver contratado parcelamentos para pagar a sua fatura, serão cobrados sobre o valor da parcela os juros daquela operação + juros moratórios de 1% ao mês + impostos (IOF) + multa de 2%.

b) Os juros e impostos serão cobrados diariamente, de forma acumulada, sobre o saldo não pago da fatura desde a data do vencimento. Para sair da situação de atraso, vc deve pagar pelo menos o valor do Pagamento Mínimo ou aderir ao parcelamento de fatura ou renegociação, se disponíveis.

c) A multa de 2% (dois por cento) é calculada sobre o saldo em atraso a partir do dia do vencimento da fatura não paga ou com pagamentos inferiores ao valor do Pagamento Mínimo. Os juros moratórios são calculados diariamente sobre o saldo não pago desde a data de vencimento até

o fim do período de atraso. Os juros de previstos no campo "Juros Máximos do contrato" serão cobrados diariamente sobre o saldo não pago do vencimento até o vencimento seguinte. O imposto (IOF) é cobrado diariamente sobre o saldo não pago acrescido de uma alíquota fixa aplicada sobre o valor financiado. Todos esses valores, exceto o IOF, são postados no fechamento da próxima fatura. O IOF será postado no primeiro dia de cada mês, referente ao período anterior. As taxas e alíquotas utilizadas podem ser consultadas na fatura.

d) Se for pagar sua fatura em atraso, vc precisa consultar o valor atualizado do saldo devedor na data do pagamento na central de atendimento. Se não pagar o saldo devedor atualizado, continuarão sendo cobrados juros sobre a diferença entre o saldo da fatura atualizado e o valor efetivamente pago.

e) Quando vc estiver em atraso no pagamento, seu cartão pode ser bloqueado ou cancelado e seu nome pode ser inscrito nos órgãos de proteção ao crédito.

f) Após a comprovação de pagamento do débito em atraso, entraremos em contato com os órgãos de proteção de crédito para cancelar os registros nos seus cadastros.

g) Se precisarmos cobrar os valores em atraso, vamos repassar pra vc todas as despesas decorrentes da cobrança judicial ou extrajudicial, incluindo custos de postagem de carta de cobrança, ligação telefônica, envio de SMS, inclusão de seus dados nos cadastros de proteção ao crédito e em sistemas de proteção das Bandeiras. Vc poderá consultar os valores das despesas de cobrança no nosso site. Vc também poderá nos cobrar o reembolso das despesas com a cobrança de qualquer obrigação nossa que não seja pontualmente cumprida.

h) Se vc for titular de conta em qualquer empresa do Grupo Itaú e sua fatura estiver em atraso, vc autoriza que seja debitado do saldo disponível de sua(s) conta(s) corrente, poupança, salário e/ou pagamento o valor do Pagamento Mínimo ou do Pagamento Mínimo equivalente a Entrada para Financiamento, conforme o caso, para evitar o acúmulo dos juros de atraso e impostos. O saldo disponível poderá incluir o Limite da Conta Itaú - LIS. Se o Grupo Itaú for a instituição financeira contratada para processar o pagamento de seu salário e vc receber seu salário em conta corrente, a numeração da conta salário e da conta corrente poderá ser a mesma e, nesse caso, a autorização acima é válida para o débito tanto em conta corrente quanto em conta salário. Caso ocorra qualquer alteração na numeração de agência e conta da(s) conta(s) indicadas para pagamento decorrente de alteração de categoria, segmento da conta, dentre outras situações, os débitos autorizados serão mantidos na nova conta, nas mesmas condições autorizadas. Esta autorização tem prazo indeterminado e pode ser cancelada a qualquer momento pelos nossos canais de atendimento. Se vc contratar o seu cartão a partir do dia 04/11/2020, quando realizar o desbloqueio, vc será informado sobre quais contas poderão ser debitadas.

i) Se seu cartão for cancelado por conta de atraso no pagamento da fatura, vc autoriza que nós realizemos tentativas de débitos no saldo disponível na(s) conta(s) corrente, poupança, salário e/ou pagamento de sua titularidade junto ao Grupo Itaú informada em nossos canais, até que o saldo devedor do seu cartão seja integralmente quitado. Se o Grupo Itaú for a instituição financeira contratada para processar o pagamento de seu salário e vc receber seu salário em conta corrente, a numeração da conta salário e da conta corrente poderá ser a mesma e, nesse caso, a autorização acima é válida para o débito tanto em conta corrente quanto em conta salário. Caso ocorra qualquer alteração na numeração de agência e conta da(s) conta(s) indicadas para pagamento decorrente de alteração de categoria, segmento da conta, dentre outras situações, os débitos autorizados serão mantidos na nova conta, nas mesmas condições autorizadas. Para esta mesma hipótese, caso não haja valor disponível em conta, vc autoriza o resgate de aplicações financeiras mantidas junto ao Grupo Itaú para quitação integral ou parcial do saldo devedor do seu cartão. Os valores resgatados serão creditados na conta mantida por vc em qualquer empresa do Grupo Itaú e será utilizado para quitar a sua dívida relacionada a este contrato conforme sua autorização. O saldo disponível poderá incluir o Limite da Conta Itaú - LIS. Esta autorização tem prazo indeterminado e pode ser cancelada a qualquer momento pelos

nossos canais de atendimento.

8. PROGRAMA DE RECOMPENSAS:

a) É o programa disponível em alguns cartões e que permite o acúmulo de pontos com a utilização do cartão, os quais podem ser resgatados de acordo com os critérios e condições previstos no regulamento do programa.

b) Para o recebimento dos pontos, vc deve realizar o pagamento da fatura referente ao mês equivalente, e esses pontos serão creditados de acordo com o regulamento do programa.

c) Para saber se o seu cartão tem programa de recompensas, vc pode falar com a gente pelos nossos canais de atendimento.

d) Se vc questionar alguma compra na sua fatura e ela for estiver em análise, iremos suspender os pontos acumulados também. Se a compra for relançada, os pontos serão creditados novamente, conforme regra disponível no regulamento do programa de recompensa disponível para o seu cartão.

e) Se o seu cartão for cancelado por atraso, seus pontos acumulados também poderão ser cancelados. Os valores pagos após o cancelamento não irão pontuar, mesmo que referentes a parcelas de compras feitas antes do cancelamento.

f) Algumas compras não acumulam pontos e vc deverá consultar o regulamento de pontos do seu cartão para conhecer as compras elegíveis.

9. CANCELAMENTO DO CARTÃO:

Este contrato será encerrado se o cartão for cancelado. Quando o cartão pode ser cancelado:

a) Por vc:

Quando vc quiser e a qualquer momento. É só falar com a gente pelos nossos canais de atendimento. Em caso de cartão múltiplo, que possui as funções débito e crédito, o encerramento da conta corrente poderá ocasionar o cancelamento do cartão.

b) Por nós:

b.1) de forma imediata:

- Se não foi feito, pelo menos, o Pagamento Mínimo ou o pagamento do menor valor da entrada para Financiamento, quando disponível, na data de vencimento da fatura.
- Se vc não usar o cartão em um prazo de 3 meses seguidos.
- Se vc utilizar seu cartão ou o programa de recompensas (se disponível para o seu cartão) fora das regras previstas no contrato ou no regulamento.
- Pelo falecimento do titular do cartão.
- Pela utilização do cartão em desacordo com o contrato, como, por exemplo, utilizá-lo para transações que não sejam para compras de bens e serviços e/ou em estabelecimento comercial onde vc ou o adicional seja sócio.
- Se vc for avisado sobre irregularidades no seu CPF e elas não forem sanadas no prazo informado pelo por nós.

b.2) Sem a necessidade de especificar o motivo, te avisamos com 15 dias de antecedência.

c) Se esse contrato for encerrado, vc deverá continuar pagando faturas dos meses seguintes até que sejam quitadas todas as parcelas de compras ou financiamentos que vc tenha contratado ou demais valores devidos a nós.

d) Quando seu cartão estiver próximo à data de vencimento, iremos fazer uma nova avaliação do seu limite e das suas informações cadastrais. Se aprovado, vamos enviar um novo cartão atualizado. Se não, seu cartão será cancelado automaticamente na data de vencimento.

10. LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA:

Se vc tiver contratado alguma operação de crédito (parcelas fixas, crédito pessoal, financiamento da fatura, compras parceladas, entre outros), vc poderá pagar de forma antecipada com desconto proporcional de juros. Este pagamento pode ser do valor total da operação ou só de algumas parcelas. Para isso, vc deve entrar em contato com a central de atendimento e solicitar o valor para pagamento. A antecipação envolve apenas as parcelas ainda não postadas na sua fatura e acontecerá sempre de forma regressiva, da última parcela para a primeira.

11. PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA:

11.1 Medidas de Segurança

a) Para sua segurança: (i) guarde o seu cartão em local seguro, e não deixe que terceiros o utilizem, (ii) memorize sua senha e a mantenha em sigilo, nunca informe a terceiros, (iii) nunca anote ou guarde sua senha junto com o cartão.

b) Quaisquer transações realizadas com a utilização de senha são de sua exclusiva responsabilidade.

c) Nós poderemos bloquear o seu cartão preventivamente ou negar transações se identificarmos algum indício de suspeita ou uso indevido do cartão, em especial se realizadas sem a utilização de senha.

d) Para transações em comércio eletrônico, utilize o cartão virtual, que pode ser gerado no aplicativo para smartphone disponibilizado por nós.

11.2 Perda, Extravio e Roubo do Cartão

a) No caso de perda, extravio, furto ou roubo do seu cartão, comunique a gente através dos nossos canais de atendimento para que possamos cancelar imediatamente o seu cartão, caso vc não nos avise, vc será responsável pelas operações realizadas até o momento da comunicação.

b) Sempre que vc comunicar a gente sobre a perda, extravio, furto ou roubo do cartão, suspenderemos a cobrança somente das operações efetuadas por terceiros sem sua autorização e não autenticadas por senha. Essa suspensão da cobrança se aplica somente para as operações realizadas no período de 48 (quarenta e oito) horas anteriores à comunicação e que não forem validadas por senha.

c) Caso haja perda, roubo, furto ou danificação do cartão, provocada por vc ou por terceiro, poderemos cobrar a tarifa "2ª via de cartão de crédito".

12. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

12.1 Tratamento de Dados Pessoais

O Emissor e demais empresas do Grupo Itaú ("Itaú") tratam dados pessoais de pessoas físicas (como clientes, representantes e sócios/acionistas de clientes pessoa jurídica) para diversas finalidades relacionadas a prática de nossas atividades.

Aqui resumimos as principais informações sobre como coletamos e usamos dados pessoais. Se vc quiser saber mais informações, inclusive sobre os seus direitos em relação aos seus dados pessoais como corrigir, acessar ou como eliminamos, bloqueamos, excluímos e fazemos a portabilidade desses dados), acesse a nossa Política de Privacidade em nossos sites e aplicativos.

Dados coletados: O Itaú pode coletar e tratar dados pessoais como os cadastrais, financeiros, transacionais (suas compras), os que podem ser informados diretamente por vc, recebidos em decorrência da prestação de serviços ou fornecimento de produtos pelo Itaú a vc ou a vc relacionados, bem como recebidos de outras fontes conforme permitido pela lei, como por exemplo, fontes públicas, empresas do Grupo Itaú, outras instituições do sistema financeiro, parceiros, correspondentes bancários ou fornecedores, bem como empresas e órgãos com os quais o Grupo Itaú tenha alguma relação contratual e com os quais vc possua ligação.

Finalidades de uso dos dados: Poderemos usar os dados pessoais para diversas finalidades relacionadas ao exercício de nossas atividades, na forma prevista na Política de Privacidade, como por exemplo: (i) oferta, divulgação, prestação de serviços e fornecimento de produtos, (ii) execução de contrato e de etapas prévias ao contrato, (iii) avaliação do seu perfil e dos produtos, serviços e benefícios mais adequados para vc, (iv) atividades de crédito, financeiras, de investimento, cobrança e demais atividades do Grupo Itaú, (v) cumprimento de obrigações legais e regulatórias, (vi) atendimento de requisições de autoridades administrativas e judiciais, (vii) exercício regular de direitos, inclusive em contratos e processos administrativos, judiciais e arbitrais, (viii) análise, gerenciamento e tratamento de potenciais riscos, incluindo os de crédito, fraude e segurança, (ix) verificação da sua identidade e dados pessoais, inclusive dados biométricos, para fins de autenticação, segurança e/ou prevenção à fraude, (x) verificação, análise e tratamento de dados pessoais para fins de avaliação, manutenção e aprimoramento dos nossos serviços, (xi) hipóteses de legítimo interesse, como desenvolvimento e ofertas de produtos e serviços do Grupo Itaú.

Dados biométricos: Poderemos utilizar sua biometria, inclusive facial e digital, em produtos e serviços das empresas do Grupo Itaú para processos de identificação e autenticação em sistemas eletrônicos próprios ou de terceiros para fins de segurança e prevenção a fraudes.

Compartilhamento dos dados: Os seus dados pessoais poderão ser compartilhados para as finalidades previstas aqui no contrato e na nossa Política de Privacidade, como por exemplo, entre as empresas do Grupo Itaú, com prestadores de serviços, correspondentes bancários e fornecedores localizados no Brasil ou no exterior, bureaus de crédito de acordo com as leis, outras entidades do sistema financeiro, órgãos reguladores e entidades públicas, inclusive administrativas e judiciais e, ainda com parceiros estratégicos para possibilitar a oferta e utilização de produtos e serviços, especialmente se a emissão do cartão decorrer de parceria comercial, e também para oferta e utilização de benefícios dos parceiros relacionados ao cartão . Apenas compartilharemos dados na medida necessária, com segurança e de acordo com a lei.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS:

a) Quem emite o seu cartão é o Itaú Unibanco Holding S.A., CNPJ: n.º 60.872.504/0001-23, com endereço na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha 100 - Torre Olavo Setubal 7 andar – São Paulo, SP ("Emissor").

b) Os dados fornecidos por vc no momento da solicitação e ativação do cartão são utilizados para sua identificação. É sua responsabilidade fornecer informações verídicas. Vc deve manter seus dados cadastrais atualizados e informar a gente se algo mudar. Poderemos conferir seus dados considerando nossas informações internas e solicitar que vc nos envie a atualizações ou informações adicionais para nos ajudar nessa identificação.

c) Sempre que alterarmos ou atualizarmos algo no seu contrato, vamos te comunicar com 15 dias de antecedência. Vc pode continuar usando normalmente o seu cartão. Vc também pode, a qualquer momento, entrar em contato pelos canais de atendimento e solicitar o cancelamento.

d) Caso vc se arrependa de ter contratado o seu cartão e os produtos financeiros agregados, vc poderá fazer o cancelamento em até 7 dias contados da data do desbloqueio e, dependendo do produto/serviço, vc não pagará as tarifas relativas a este período. Cobraremos apenas as transações e operações realizadas neste período.

e) Sem prejuízo do disposto acima, em caso de cancelamento de produtos e serviços financeiros vinculados ao cartão, poderá haver cobrança de juros proporcionais ao período.

f) Entraremos em contato com vc se precisarmos te avisar sobre algo, como alteração deste contrato, valor de alguma tarifa ou outras informações do seu interesse.

g) Vc autoriza que a gente entre em contato com vc por qualquer meio de tecnologia disponível, incluindo telefone, e-mail, WhatsApp, SMS, mensagens no aplicativo e correspondência, para enviar comunicados de seu interesse a respeito do cartão, em especial os destinados a bloqueio ou

desbloqueio do cartão ou prevenção de fraudes.

h) Vc reconhece e declara ter ciência de que o Emissor e as demais empresas do Grupo Itaú efetuarão o registro e tratamento de seus dados pessoais e de informações, relacionadas a ocorrências, tentativas e/ou indícios de fraudes, com a finalidade de prevenir fraudes e garantir a segurança das operações, podendo realizar o compartilhamento com empresas do seu conglomerado e/ou instituições terceiras, tais como outras instituições do sistema financeiro e órgãos reguladores, em observância às obrigações legais aplicáveis.

i) Vc declara conhecer e respeitar as leis brasileiras que são aplicáveis aos crimes de lavagem de dinheiro e de combate ao financiamento ao terrorismo, e está ciente que o Grupo Itaú está sujeito às leis, normas e regras específicas, nacionais e internacionais que estejam (i) sujeitas às sanções administradas ou impostas pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas, U.S. Departament of the Treasury´s Office of Foreign Assets Control ("OFAC"), União Europeia e Her Majesty's Treasury ("HMT") que em conjunto serão chamadas de "Sanções" e poderá: (i) comunicar qualquer operação que possa se encaixar nestas situações ao Banco Central do Brasil, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) ou outros órgãos que a legislação preveja, incluindo órgãos internacionais que prevejam Sanções para lavagem de dinheiro e o combate ao financiamento ao terrorismo, (ii) a qualquer tempo e sem qualquer ônus e comunicações recusar-se a celebrar novos contratos ou realizar transações que não estejam em conformidade com suas políticas, procedimentos e controles internos e (iii) suspender, vencer antecipadamente, ou resolver este contrato, conforme o caso, se vc se tornar uma pessoa sujeita às penalidades das leis e normas relacionadas aos crimes de lavagem de dinheiro e de combate ao financiamento ao terrorismo.

j) Sistema de Informações de Crédito (SCR) – Vc autoriza, a qualquer tempo, mesmo após o término deste contrato, o Emissor, as sociedades do Grupo Itaú e as demais instituições aptas a consultar o SCR nos termos da regulamentação vigente e que adquiram ou recebam em garantia, ou manifestem interesse de adquirir ou de receber em garantia, total ou parcialmente, operações de crédito de sua responsabilidade ("Instituições Autorizadas"), a consultar no SCR informações a seu respeito. Saiba mais sobre SCR no nosso site.

k) Vc pode solicitar a portabilidade do saldo consolidado em aberto das operações de crédito rotativo e de parcelamento de fatura vinculadas ao seu Cartão para outra instituição a partir de 01/07/2024. Consulte nossos canais para saber mais informações, inclusive como solicitar a portabilidade.

l) Antes de acessar sites de internet e/ou aplicativos relacionados ao seu cartão, consulte os Termos de Uso e Políticas de Privacidade.

m) Se precisar resolver algum problema relacionado ao seu cartão, fale com a gente pelos nossos canais de atendimento: Serviço de Atendimento ao Consumidor (0800 724 4845), Serviço de Atendimento ao Consumidor Deficiente Auditivo ou de Fala (0800 724 4838), disponível 24 horas por dia, nos 7 dias da semana, Fale Conosco (www.itau.com.br). Se não ficar satisfeito com as soluções desses canais, vc poderá entrar em contato com a Ouvidoria: 0800 570 0011 (funcionamento em dias úteis, das 9h às 18h, horário de Brasília). Caixa Postal 67.600, CEP 03162-971.

n) Solução pela Mediação ou Conciliação – Se mesmo depois de falar com a Ouvidoria, vc não ficar satisfeito com a solução, ainda tem outras formas de resolver seu problema. Podemos solucionar o conflito por meio do portal www.consumidor.gov.br, administrado pela Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, ou por meio de um centro de mediação ou conciliação, ligado ao Poder Judiciário, com o qual a gente mantenha convênio. Com a conciliação do conflito, não pretendemos te impedir de entrar com uma ação judicial, e sim chegar a uma solução mais rápida e eficiente para as duas partes. As despesas e custos administrativos do processo de mediação e conciliação serão de responsabilidade do banco.