

---

(sem assunto)

---

Def. Wesley Sodré Alves de Oliveira <wesley.sodre@defensoria.ba.def.br>

13 de outubro de 2016  
10:32

Para: "Def. Barbara Ribeiro Mendes Mascarenhas" <barbara.mendes@defensoria.ba.def.br>

## .1 COOPERAÇÃO DPE / ITAU e UNIBANCO e HIPERCARD

I - À Defensoria Pública do Estado da Bahia cabe:

**A** - Quando do recebimento de reclamação de consumidor dos signatários do presente termo, acerca da impossibilidade de honrar com os pagamentos de crédito regularmente contratado, fazer uma análise das causas que provocaram ou podem vir a provocar a inadimplência e o estado de superendividamento;

**B** - Entendendo tratar-se de consumidor superendividado que faz jus ao atendimento pela Defensoria Pública, e que o endividamento e/ou a impossibilidade de pagamento pelo consumidor decorrem de circunstâncias alheias a sua vontade, especialmente fatos que prejudicaram a sua saúde financeira deve:

**B.1.** Reportar a reclamação do consumidor por meio do telefone 0800-7284481, a fim de se buscar uma solução imediata para o caso, ou;

**B.2.** Encaminhar solicitação à instituição financeira de análise de medidas para a solução do problema do consumidor, ao endereço eletrônico [DCOJ-OficiosJudiciais@itau-unibanco.com.br](mailto:DCOJ-OficiosJudiciais@itau-unibanco.com.br) e [cartaonaocorrentista@itau-unibanco.com.br](mailto:cartaonaocorrentista@itau-unibanco.com.br);

**B.3.** Encaminhar aos endereços eletrônicos abaixo, pauta de audiências, com no mínimo 30 dias de antecedência, relacionando os dados dos consumidores (nome, CPF e contrato), bem como o integral teor das reclamações.

Protocolo Central: [DCOJ-OficiosJudiciais@itau-unibanco.com.br](mailto:DCOJ-OficiosJudiciais@itau-unibanco.com.br)

Não correntistas: [cartaonaocorrentista@itau-unibanco.com.br](mailto:cartaonaocorrentista@itau-unibanco.com.br)

Correntistas: [reneg.externa@itau-unibanco.com.br](mailto:reneg.externa@itau-unibanco.com.br)

Itaucred: [itcvcobexternos@itau-unibanco.com.br](mailto:itcvcobexternos@itau-unibanco.com.br)

**B.3.1.** Concentrar as audiências, preferencialmente, em um único dia da semana, que poderão ser realizadas por terceiro (escritório contratado) devidamente qualificados.

**B.3.2.** Disponibilizar a ata com eventuais obrigações a cumprir, logo após a audiência;

**B.3.3.** Conceder prazo de 15(quinze) dias para o devido processamento de obrigações pós-audiência.