

## NOVO PARCEIRO BANCO ITÁU

### Perguntas e Respostas

Antes de iniciar, é importante conhecer alguns termos que serão muito utilizados neste processo de mudança para o Banco Itaú:

- **Conta salário:** é a conta aberta no banco parceiro exclusivamente para que aconteça o crédito do salário, aposentadoria ou pensão.
- **Conta corrente:** é a conta usada para movimentações bancárias no dia a dia como pagamento de contas, depósitos, aplicações, operações de empréstimo, etc.
- **Portabilidade:** é a possibilidade de receber o seu benefício no banco da sua escolha, sem custo adicional

Outra informação útil para o momento da abertura da conta no Itaú é o CNPJ da FUNNEPP:  
54.368.402/0001-72

### CHEGANDO AO BANCO ITAÚ

Antes de abrir a minha conta

#### 1. Quais os documentos obrigatórios para abertura de uma conta corrente ou de uma conta salário no Itaú?

Para abrir uma conta corrente ou uma conta salário no Itaú, são necessários os seguintes documentos:

##### Abertura de conta pelo celular:

- Documento de identificação original com foto (RG, CNH, CIE – Carteira ou Cédula de Identidade de Estrangeiro ou RNE – Registro Nacional de Estrangeiro)

##### Abertura de conta presencial:

- Documento de identificação original e cópia (RG, CNH, CIE – Carteira ou Cédula de Identidade de Estrangeiro ou RNE – Registro Nacional de Estrangeiro).
- CPF original e cópia.
- 03 últimos comprovantes de renda (holerites FUNNEPP)

#### 2. Em quais canais Itaú posso abrir minha conta?

##### Abertura de conta pelo celular:

Esta opção está disponível a partir de 01/09, somente para abertura de conta corrente, ou seja, para quem deseja ter relacionamento com o Banco Itaú. Basta escanear acessar o link [www.itaubr.com.br/abrir-conta](http://www.itaubr.com.br/abrir-conta) e preencher seus dados. Feito isso, basta seguir o passo a passo e indicar o CNPJ da FUNNEPP: 54.368.402/0001-72

##### Abertura de conta presencial:

Você poderá comparecer a agência Itaú mais próxima de sua residência e estar em posse dos documentos mencionados na pergunta 1. Você deverá abrir uma conta antes da FUNNEPP realizar o primeiro pagamento do

benefício no Itaú, o que acontecerá no mês de novembro, mesmo que a sua opção seja pela portabilidade do benefício para outro banco.

### 3. Como abro minha conta corrente pelo celular?

Abrir a conta é bem fácil e rápido. O Itaú disponibilizou a abertura de conta pelo celular, por meio do endereço <http://www.itaubr.com/abrir-conta>. Abra sua conta, indique o CNPJ da FUNNEPP: 54.368.402/0001-72 e acesse os benefícios diferenciados da parceria.

### 4. Já sou cliente do Itaú e quero receber o salário na conta que já possuo. Qual o procedimento?

Neste caso, você poderá continuar com a conta corrente que já possui para receber o seu salário. Para isso, você deve realizar antecipadamente o aceite da transferência do seu salário para a sua conta nos seguintes canais do banco:

- **Itaú na internet (Internet Banking):** na Home > clique em “Conta Corrente” > na rota “Salário”, clique em “Habilitar Recebimento de Salário na Conta Corrente” > digite o CNPJ da FUNNEPP: 54.368.402/0001-72 > clique em “Confirmar” > digite a senha do seu cartão e depois clique em “Continuar”.
- **App Itaú:** clique em sua foto ou nas iniciais do seu nome na página inicial do app (home) > clique em “Permissões” > clique em “Autorizar salário em conta” > digite o CNPJ da FUNNEPP: 54.368.402/0001-72 > clique em “Confirmar” > digite a senha do seu cartão.
- **Caixa eletrônico 30 Horas:** na tela inicial, clique em “Produtos e Serviços - outros” > clique em “Cadastro para recebimento de salário” > clique em “Sim”, caso já possua o CNPJ de sua empresa pagadora > digite o CNPJ da FUNNEPP: 54.368.402/0001-72 e clique em “Ok” > se os dados estiverem corretos, confirme o cadastro clicando em “Sim” > digite a senha do seu cartão.

Caso você já tenha um pacote de serviços contratado e tenha direito a eventual isenção ou desconto de tarifas concedido em razão das negociações do Itaú com a FUNNEPP e Nestlé, lembre-se de verificar se o seu pacote é elegível ao desconto negociado, pois somente se possuir algum desses pacotes você terá acesso ao desconto na mensalidade do pacote.

Você também pode consultar seu pacote atual nos canais:

- **Itaú na internet:** Menu > Conta Corrente > Pacotes de Serviços > Demonstrativo de Utilização;
- **Caixa eletrônico 30 Horas:** Mais opções > Pacotes de Serviços > Demonstrativo de Utilização;
- **Itaú 30 horas no Telefone:** 4004 4828 (Capitais e regiões metropolitanas); 0800 970 4828 (Demais localidades)

Se o seu pacote de serviços for diferente do negociado pela FUNNEPP e Nestlé, você pode optar por trocar o seu pacote junto ao seu gerente.

**Importante:** caso sua conta seja uma conta conjunta você deve ser o 1º titular da conta para ter acesso a todos os benefícios negociados pelo Itaú com a FUNNEPP e Nestlé.

### 5. Estarei impossibilitado de sair de casa no período de abertura de contas (afastado ou acamado). Como devo proceder?

Orientamos que faça a abertura da conta corrente pelo celular de maneira remota.

Se sua opção for continuar com seu banco atual, você deverá abrir uma conta salário no Itaú e solicitar a portabilidade do seu benefício para o banco de sua preferência. Essa operação deve ser realizada

presencialmente na agência Itaú mais próxima da sua residência. Entre em contato pelo **0800 200 1940** para mais informações

## 6. Tenho uma pendência com o banco Itaú. E agora?

No momento da abertura da conta, a equipe do Itaú estará preparada para tirar as dúvidas e negociar a pendência da melhor forma, encaminhando o pedido de abertura da conta para aprovação normalmente.

## 7. Qual a diferença entre uma conta corrente, conta salário cartão (saque) e uma conta salário portabilidade (TED)?

Você pode optar por movimentar o seu benefício das seguintes formas:

- abrir uma **conta corrente** no Itaú e autorizar a transferência da sua aposentadoria ou pensão para essa conta, tendo todos os benefícios da parceria com a FUNNEPP e Nestlé; ou
- manter a sua aposentadoria ou pensão na **conta salário** apenas com a função de **saque**; ou, ainda,
- abrir uma **conta salário com portabilidade** para uma conta corrente em outro banco.

### CHEGANDO AO BANCO ITAÚ

Depois de abrir a minha conta

## 8. Abri minha conta. A partir de quando poderei movimentá-la?

### • Abertura de conta corrente pelo celular

Se você abrir uma conta corrente pelo celular, você não receberá o cartão provisório. Você deverá aguardar 5 dias úteis após a aprovação da abertura da conta pelo celular para poder movimentá-la. O cartão definitivo chegará no endereço residencial cadastrado no celular entre 6 e 10 dias úteis após a confirmação da abertura da sua conta.

### • Abertura de conta de forma presencial

Caso opte pelo modelo de abertura de conta corrente presencial, você receberá seu cartão provisório. O cartão provisório possibilita a movimentação da sua conta corrente na função débito e dá acesso aos terminais eletrônicos. O cartão provisório tem validade máxima de 30 dias corridos, a partir do momento em que a conta foi liberada pela agência, ou até a data do desbloqueio do cartão definitivo, o que ocorrer primeiro. O desbloqueio do cartão provisório é feito com a utilização da senha que recebeu junto com o cartão.

Se você abrir uma conta salário, você não receberá o cartão provisório. Neste caso, você deverá aguardar 15 dias úteis – após a liberação da conta – e o cartão definitivo chegará conforme opção escolhida no momento da abertura da conta (na agência ou via correio). Recomendamos que você opte pela retirada do cartão definitivo na agência caso em sua residência não tenha quem recepcione a entrega do correio.

Recomendamos que realize o cadastramento da biometria após o recebimento do cartão definitivo em qualquer agência Itaú. A biometria facilita a realização de saques, consultas de saldo e extrato da conta nos caixas eletrônicos Itaú sem precisar do cartão e senha. Além de aumentar a segurança e disponibilizar limites de saques diferenciados.

## 9. Abri minha conta e ainda não recebi o meu cartão. E agora?

A entrega do cartão deve acontecer entre 6 a 10 dias úteis após a liberação da conta. Caso não receba neste prazo, você pode solicitar uma nova emissão pela internet, pela Central de Atendimento Itaú 30 horas: 4004

4828 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 970 4828 (demais localidades) ou, se preferir, procure a agência Itaú mais próxima.

#### 10. É possível adquirir um cartão provisório para as aberturas realizadas pelo celular?

Caso ainda não tenha recebido o cartão definitivo e precise de um cartão provisório para transacionar, você poderá realizar a solicitação na agência escolhida para abertura de sua conta.

#### 11. Após abrir uma nova conta no Itaú, minha conta no outro banco será encerrada automaticamente?

Não. A decisão e a responsabilidade de encerrar a conta corrente de livre movimentação no outro banco é exclusiva do aposentado ou pensionista, bem como a quitação ou regularização de quaisquer tarifas ou débitos pendentes.

**Atenção:** caso você possua apenas a conta salário no Santander, ela será encerrada automaticamente por falta de crédito da fonte pagadora não sendo necessária ação do aposentado ou pensionista. Entretanto, reforçamos que, caso você possua uma conta corrente de livre movimentação no Santander, é responsabilidade do aposentado ou pensionista o encerramento da conta se assim desejar.

#### 12. Poderei ter uma conta conjunta no Itaú?

Sim, porém é importante lembrar que o aposentado ou pensionista deve ser o 1º titular da conta, para que acesse todos os benefícios negociados pelo Itaú com a FUNNEPP e a Nestlé. Lembramos também que não é possível abrir uma conta conjunta pelo celular.

#### 13. Como transfiro os meus débitos automáticos do banco antigo para o Itaú?

Após a liberação da sua conta corrente, você deverá fazer o cadastramento na sua nova conta por meio dos canais eletrônicos do Itaú ou diretamente com o seu novo gerente.

Os canais eletrônicos podem ser acessados pelas seguintes rotas:

- **Itaú na internet (Internet Banking):** Pagamentos > Débito Automático > Cadastrar e Reativar > Cadastrar.
- **Caixa eletrônico 30Horas:** Pagamentos > tecla continuar > Débito Automático (cadastro, consultas...) > Conheça e Cadastre.
- **App Itaú:** Transações > Pagamentos automáticos > Novo débito automático > Preencher os campos: serviço, empresa beneficiada e número do débito automático (número pode ser encontrado na sua fatura) e depois “Continuar” > Informar senha e confirmar.

#### 14. É possível fazer a portabilidade dos investimentos que tenho atualmente no outro banco?

O processo de transferência dos seus investimentos para o Itaú é bem simples e sem cobrança de taxa. Basta procurar o gerente da sua nova conta corrente Itaú, ele irá orientá-lo e apoiá-lo no processo.

#### 15. Posso utilizar os canais digitais para cadastrar minha senha eletrônica?

Sim. Utilize o nosso app, disponível nas lojas de aplicativo Google Play e Apple Store com o nome Banco Itaú para cadastro de sua senha eletrônica.

Caso seja o seu primeiro acesso, ao cadastrar a sua senha eletrônica, o iToken será habilitado automaticamente no seu aparelho e você já poderá transacionar por meio do app, mesmo sem o seu cartão em mãos. Caso você encerre esse processo sem realizar todo o passo a passo, ou demore mais de 90 dias para cadastrar a sua senha eletrônica (após a liberação da conta), será necessário comparecer a um caixa eletrônico para fazer a ativação da conta (neste caso, será necessário ter o cartão em mãos).

#### **16. Como faço o cadastro da minha senha eletrônica?**

Basta baixar o app do banco Itaú na loja de app do seu celular, digitar sua agência e conta e seguir os passos na tela. Lembre-se de que não é necessário ter o cartão em mãos para realizar o cadastro da senha eletrônica.

#### **17. Como faço para desbloquear minha senha eletrônica?**

Para desbloquear sua senha eletrônica, basta acessar o app do Itaú no celular, onde será apresentada a mensagem para cadastro de nova senha. Informe sua agência e conta e cadastre uma nova senha eletrônica. Selecione a forma de validação da senha (SMS ou caixa eletrônico)

#### **18. Tenho senha eletrônica cadastrada, mas não tenho o iToken. O que devo fazer?**

Caso não seja o seu primeiro acesso, você precisará selecionar essa opção no menu inferior do app banco Itaú, seguir o passo a passo e dirigir-se a um caixa eletrônico para validar as suas informações. Será necessário ter o seu cartão de débito em mãos e o celular em que você habilitou o iToken.

#### **19. Após a abertura de conta pelo celular, preciso me dirigir até um caixa eletrônico para habilitar o iToken?**

A liberação do iToken é feita no seu primeiro acesso ao app Itaú no celular. Neste momento, você irá cadastrar a senha eletrônica e o iToken será habilitado automaticamente. Você precisará dirigir-se ao caixa eletrônico para habilitação do iToken apenas nos casos de: alteração de dados cadastrais, cadastramento de senha eletrônica após um período de 90 dias (a partir da liberação da conta) ou abandono de sessão do cadastro da senha eletrônica antes de sua finalização.

#### **20. O que devo fazer caso bloqueie a senha do meu cartão de débito antes de ter realizado o meu primeiro acesso no app Itaú?**

Neste caso, você precisará dirigir-se à agência escolhida no momento da abertura de sua conta e solicitar a alteração da senha. Somente com a senha do cartão de débito desbloqueada é possível cadastrar a senha eletrônica e iToken para uso dos canais digitais.

#### **21. O que devo fazer caso bloqueie a senha do meu cartão de débito após já ter acessado a minha conta?**

Caso você se lembre da senha do seu cartão, você poderá entrar em contato com a central de atendimento telefônico Itaú 30 horas – 4004 4828 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 970 4828 (demais localidades) – e solicitar uma nova senha.

Caso tenha esquecido a senha do seu cartão, você deverá comparecer à agência escolhida no momento da abertura de sua conta e solicitar o cadastro de uma nova senha.

## 22. É possível desbloquear meu cartão de débito definitivo por meio do app Itaú?

Sim, você pode realizar o desbloqueio do cartão no app Itaú, por meio da rota: serviços > cartões > desbloqueio de cartões. Será necessário utilizar o iToken para efetuar essa transação. Após a validação, você deverá selecionar o cartão a ser desbloqueado e digitar a senha do seu cartão.

## 23. Esqueci a senha que cadastrei para o meu cartão de débito no momento da abertura da conta. Como devo fazer o desbloqueio do cartão?

Caso tenha esquecido a senha cadastrada, você deverá comparecer à agência escolhida no momento da abertura de sua conta portando um documento de identificação original.

## COMO FICA O RELACIONAMENTO COM O MEU BANCO ATUAL

### 1. Posso manter o recebimento do benefício no meu banco atual?

Sim, você pode optar pela portabilidade e seguir recebendo a sua aposentadoria ou pensão na instituição atual. Se esta for a sua opção, você ainda terá que abrir uma conta salário no Itaú e solicitar a transferência do valor para o seu banco de preferência. Essa operação deve ser realizada presencialmente em uma agência Itaú mais próxima da sua residência.

Entre em contato com **0800 200 1940** e se identifique como aposentado FUNNEPP para mais informações.

### 2. Como fica o relacionamento para aqueles que possuem conta no Santander?

Com o término da parceria entre a FUNNEPP, Nestlé e o Santander, o relacionamento com o banco passa a ser de responsabilidade exclusiva do aposentado ou pensionista, sem intermediação da Fundação.

Abaixo os canais de atendimento Santander para mais informações:

APP SANTANDER | APP WAY | SANTANDER.COM.BR

Central de Atendimento: 4004 3535 (capitais e regiões metropolitanas), 0800 702 3535 (demais localidades), 0800 723 5007 (pessoas com deficiência auditiva ou de fala).

SAC: 0800 762 7777 e para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800 771 0401.

Ouvidoria: 0800 726 0322 e para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800 771 0301.

**Atenção:** caso você possua apenas a conta salário no Santander, ela será encerrada automaticamente por falta de crédito da fonte pagadora não sendo necessária ação do aposentado ou pensionista. Entretanto, reforçamos que, caso você possua uma conta corrente de livre movimentação no Santander, é responsabilidade do aposentado ou pensionista o encerramento da conta se assim desejar.

### 3. Quando posso solicitar a portabilidade do benefício para o meu banco atual?

A partir do momento em que sua conta salário estiver aberta no Banco Itaú. Não é necessário abrir conta corrente.

### 4. A data de pagamento do meu benefício será mantida com a portabilidade?

Sim. Uma vez solicitada e aprovada a portabilidade, a transferência do benefício passa a ser automática, no mesmo dia do pagamento da aposentadoria ou pensão. Caso haja qualquer tipo de problema com a transferência, o aposentado ou pensionista é responsável por verificar o ocorrido junto ao banco de destino da transferência.

#### **5. A transferência pode ser feita para conta de titularidade diferente?**

Não. A portabilidade do benefício somente é permitida para uma conta de mesma titularidade.

#### **6. É necessário solicitar a transferência do benefício todos os meses?**

Não. Uma vez solicitada e aprovada a portabilidade, a transferência do benefício passa a ser automática, sempre no mesmo dia do pagamento da aposentadoria ou pensão.

#### **7. Preciso cancelar ou portar outros produtos já contratados com o meu banco atual?**

Não, você pode optar por permanecer no seu banco atual ou portar para o Itaú.

### **ATENDIMENTO EXCLUSIVO ITÁU PARA ABERTURA DE CONTAS**



Caso tenha qualquer dificuldade, entre em contato pelo **telefone 0800 200 1940**, das 9h às 18h, e identifique-se como aposentado FUNNEPP – Nestlé para um atendimento exclusivo.

### **MENSAGEM FUNNEPP**

Reforçamos que, caso não deseje abrir uma conta corrente com o Itaú, ainda será necessário a abertura de uma conta salário para o recebimento do seu benefício até 30 de setembro, sendo possível solicitar portabilidade para o banco de sua preferência.

Após a abertura da conta, não há necessidade de enviar os dados da sua nova conta para a FUNNEPP. O Itaú enviará este material diretamente à FUNNEPP.



**Para os meses de setembro e outubro de 2021, não haverá qualquer mudança e o benefício continua sendo creditado normalmente na sua conta já cadastrada na FUNNEPP. Entretanto, a sua conta no Itaú deve ser aberta até 30 de setembro para que não ocorra impactos no processamento do pagamento de novembro de 2021.**

funnepp.contato@br.nestle.com ou (11) 5102-1849 opção 2