

Posicionamento do Santander

De : Valeria Aparecida Andrade da Silva <valeriasilva@santander.com.br>
Assunto : Posicionamento do Santander
Para : protocolo_procon <protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>

ter, 04 de ago. de 2026 09:00
📎 5 anexos

Confidential

Bom dia!

Segue o parecer do Santander.

Atenciosamente.



Valéria Silva
Procon / Susep / Consumidor.Gov
Pessoas, Cultura & Ouvidoria
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2235 – 6º andar
PROCON FONE 0800 707 0267
Pessoas, Cultura, Organização Ouvidoria



Resposta_FRANCISCA_ADRIANA_GREGORIO_LOPES.pdf
217 KB



São Paulo, 03 de agosto de 2026.

Consumidor (a): FRANCISCA ADRIANA GREGORIO LOPES

Audiência de conciliação: 04/08/2026 09:00

PROCON CE - Municipal de Maracanaú

Número de atendimento junto ao Órgão: 2607056400100002301

Número de atendimento no Banco Santander: 277512195

Olá, Francisca

Recebemos o seu questionamento registrado junto ao Procon e estamos aqui para esclarecer os fatos.

Apuramos que se refere ao contrato de Cartão de crédito consignado (Olé Consignado).

Proposta nº 868280626

Contrato: nº 211705083

Contratado em 25/08/2020

RMC: R\$ 52,25

Informamos que estamos em processo de cessão da carteira dos contratos de cartão consignado Santander ao Banco Daycoval S.A., operação que consiste na transferência da titularidade do crédito para outra instituição financeira.

Esclarecemos que não se trata de portabilidade solicitada, mas de uma negociação entre instituições, prevista na regulamentação vigente, que não requer autorização individual do cliente. Ressaltamos que houve comunicação prévia sobre esta alteração.

As condições originalmente contratadas foram integralmente mantidas, sem qualquer alteração de taxas, prazos ou forma de pagamento, ocorrendo apenas a substituição da instituição credora responsável pela gestão do contrato.

Dessa forma, o Banco Daycoval passou a ser o responsável pela administração do seu cartão consignado. Quaisquer dúvidas, ou pedidos de cancelamento devem ser direcionados diretamente ao Daycoval:

Central Daycoval: 4090-1392 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 000 3936 (demais regiões).

Lamentamos possíveis transtornos e informamos que buscamos aperfeiçoar continuamente nossos serviços, para lhe trazer um atendimento prestativo e de qualidade, que possa atender suas expectativas.

Por fim, ressaltamos que estamos trabalhando para proporcionar sempre a melhor experiência. Nesse sentido, deixamos abaixo os contatos dos nossos canais, em especial, o acesso à nossa ouvidoria, por meio do telefone 0800-726-0322.

Você também pode consultar o andamento de sua manifestação por meio de nossos canais digitais, utilizando o aplicativo Santander, no menu "Atendimento Santander > Registrar Reclamação > Consultar Protocolo", ou pelo WhatsApp Santander, no telefone 4004-3535, acessando a opção "Meus Protocolos".

Atenciosamente Ouvidoria Santander VS

ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, SETE DIAS POR SEMANA



Fale com a nossa Assistente Virtual www.santander.com.br/atendimento-santander/

Central de Atendimento

Consultas, informações e transações: **4004 3535**
Capitais e regiões metropolitanas
0800 702 3535 Demais localidades

SAC - Atendimento 24h por dia, todos os dias.

Reclamações, cancelamentos e informações:

0800 762 7777

No exterior, ligue a cobrar para:

55 (11) 3012 3336

Ouvidoria – De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

0800 726 0322

Pelo WhatsApp **55 (11) 3012 0322**

No exterior, ligue a cobrar para

55 (11) 3012 0322

SAC e Ouvidoria com Canal exclusivo para **Atendimento em Libras**, disponível em nosso site <https://www.santander.com.br/atendimento-santander/> de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h, exceto feriados.