

São Paulo, 24 de agosto de 2026.

Consumidor (a): REGINA CELIA CARVALHO DA CONCEICAO

Procon Municipal de Maracanaú – CE

Nº Atendimento do órgão: 26.07.0564.001.00051-3

Número de atendimento no Banco Santander: 278680192

Audiência: 27/08/2026 às 11h

Olá,

Já levantamos as principais informações sobre o caso que você registrou e vamos apresentar todos os esclarecimentos a seguir.

Compreendemos a sensibilidade do seu caso e fizemos um amplo levantamento de informações, com o objetivo de lhe responder de maneira mais assertiva.

Localizamos o cartão Santander SX Visa, número 4108 XXXX XXXX 4743 e vamos prestar os devidos esclarecimentos:

Fatura com vencimento 18/06/2026, no valor de R\$ 4.257,56, houve contato junto a nossa Central de Atendimento em 22/06/2026, solicitando renegociação do saldo total do cartão de crédito, e após as simulações realizadas, optou pela entrada de R\$ 489,68 + 11 parcelas de R\$ 1.423,22, identificamos que realizou o pagamento de R\$ -489,66, diferente do valor acordado.

Após análise, identificamos que foi considerado o crédito de compra no valor de R\$ 0,02, no entanto, esse valor não poderia ser considerado como parte do pagamento e a negociação foi automaticamente cancelada.

Realizamos estorno de juros de todo período totalizando R\$ 1.654,67, cancelamos o Parcelamento automático efetivado em 23/07/2026 devido o débito por atraso em conta corrente e regularizamos os juros referentes a ele totalizando R\$ 910,85 e inibimos os juros/encargos da fatura no valor de R\$ 7.029,21 com vencimento em 18/08/2026.

A próxima fatura terá apenas os valores utilizados, somados dos meses de maio, junho, julho e agosto, sem acréscimo de juros/encargos

Lamentamos os transtornos e orientamos, caso haja o interesse em parcelamento, aguardar o fechamento da próxima fatura, e poderá visualizar as opções constantes em fatura, através do app



ou em nossa Central de Atendimento: 4004 3535 (capitais e regiões metropolitanas), 0800 702 3535 (demais localidades).

Ainda que os esclarecimentos sejam importantes, lamentamos que o processo tenha gerado frustração e por isso pedimos desculpas em nome de nossa instituição. Esperamos oferecer uma experiência perfeita em uma próxima chance.

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, bastando digitar o seu CPF ou o número de atendimento.

Atenciosamente,
Ouvidoria Santander – T662557

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 [6](#) de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h, exceto feriados.