

São Paulo, 19 de agosto de 2025.

Consumidor (a): VIRGINIA GLAUCIA PAIVA DE CASTRO.
E- mail: raissacastroholanda@hotmail.com

C/C PROCON

Assunto: Atendimento junto ao Órgão: 2508056400100019301.
Número de atendimento no Banco Santander: 260345780.

Olá, VIRGINIA.

Recebemos a demanda que você registrou junto ao Procon Municipal de Maracanaú - CE e gostaríamos de apresentar os esclarecimentos.

Inicialmente, agradecemos o contato através dessa demanda. E a partir do exposto, realizamos as análises cabíveis a fim de sanar todas as dúvidas e questionamentos relatados. Com isso, prestamos os seguintes esclarecimentos.

Após uma análise sobre seu caso, localizamos o cartão de crédito SANTANDER UNIQUE VISA INFINITE de contrato nº 660000598930 e final de nº **** * 6880, o qual consta com aproximadamente 8 dias em atraso.

Ressaltamos que uma vez que o débito fica em aberto, os juros e encargos são diários, e até que ocorra negociação os valores são atualizados diariamente. Ligações de cobrança e negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito (SCPC/SERASA) permanecem até que ocorra a regularização.

Esclarecemos que a regularização da restrição somente ocorre no prazo de 2 a 5 dias úteis após a regularização do débito.

Identificamos que consta com pagamento de fatura na data de 09/06/2025 no valor de R\$485,00 e na data de 01/07/2025 no valor de R\$5.213,13.

O contrato de cartão consta com PARCELAMENTO DE FATURA SEM SEG, formalizado nas condições abaixo:

PARCELAMENTO DE FATURA SEM SEG
DATA DA SOLICITAÇÃO: 09/06/2025
VALOR DA OPERAÇÃO: R\$5.973,13
VALOR DA ENTRADA: R\$485,00
DATA MAX PGTO: 01/07/2025
QUANTIDADE DE PARCELAS: 4
VALOR DAS PARCELAS: R\$2.079,93
JUROS a.a: 381,2836%
C.ET.a.a: 417,18%
IOF: R\$58,55
CANAL DA SOLICITAÇÃO: INTERNET BANKING

A contratação do parcelamento foi realizada através de canal digital, em ambiente logado, mediante digitação de senha pessoal e intransferível, com disponibilização do comprovante detalhado das operações.

Referente ao contrato mencionado, verificamos a possibilidade de apresentar nova proposta de negociação, porém não há propostas disponíveis no momento.

Ressaltamos que as propostas são ofertadas de acordo com regra do produto, faixa de atraso, disponibilidade do sistema e perfil do cliente, o Santander possui linhas de crédito pré-aprovadas com taxas diferenciadas/promocionais disponibilizado conforme campanha no ato da simulação.

Cabe esclarecer que o banco possui linhas de crédito pré-aprovadas com taxas e descontos diferenciadas/promocionais, de acordo com o perfil e comprometimento financeiro do cliente com o Banco, onde não há garantia dessas linhas de crédito estarem disponíveis a todo momento, sendo que se trata de taxas e condições promocionais as mesmas podem ser retiradas da oferta a qualquer momento conforme a análise do banco.

Desta forma, caso preferir orientamos a verificar junto aos demais canais de atendimento uma nova possibilidade de negociação, pelos telefones: 4004 3535 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 7023535 (demais localidades).

Esperamos tê-lo esclarecido, contudo, caso ainda tenha permanecido com alguma dúvida, seguimos à disposição em nossos canais de atendimento.

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 260345780.

Atenciosamente,
Ouvidoria Santander – SL

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.