

FAQ

Dúvidas relacionadas ao encerramento da oferta de cartões Amex no Santander Brasil

BLOCO 1 - Entendendo a mudança

1. O que está acontecendo com os cartões American Express (Amex) emitidos pelo Santander Brasil?

O Santander e a American Express informam o encerramento de sua parceria para a emissão de cartões no Brasil.

Os clientes estão sendo notificados sobre as datas de descontinuação dos cartões e receberão orientações sobre as alternativas disponíveis.

2. O cartão será cancelado/bloqueado?

Sim. Os cartões Amex Gold e Amex Platinum serão bloqueados em até 30 dias após o envio do comunicado, realizado em 01/09/2026.

Para os portadores do cartão Amex Centurion, o cancelamento ocorrerá a partir de outubro de 2026.

Até a data do bloqueio você poderá utilizar normalmente seu cartão para compras e demais operações, inclusive para parcelamento de compras em, no máximo, 6 vezes.

3. Sou Select / Private. Posso continuar com o meu cartão Amex?

Não. A descontinuidade da oferta afetará toda a base de clientes Amex do Santander Brasil, e não será possível manter o cartão.

4. Essa mudança impacta a conta corrente, os meus investimentos ou o tipo de relacionamento que tenho com o Santander Brasil, como empréstimos, crédito, score, Rewards e Pontos Esfera?

Não. A mudança afeta apenas os cartões American Express. Contas, investimentos e demais produtos permanecem inalterados.

5. Não quero trocar meu cartão.

Como os cartões Amex emitidos pelo Santander Brasil serão descontinuados, a troca é necessária.

6. Quero continuar com meu Amex.

Como os cartões Amex emitidos pelo Santander Brasil serão descontinuados, não será possível manter o cartão.

7. Vão cancelar minha conta?

Não. A mudança afeta apenas o cartão Amex. A sua conta e o relacionamento com o banco continuam os mesmos.

BLOCO 2 - Processo de migração

8. Preciso fazer algo?

Sim. Acompanhe as comunicações enviadas pelos canais oficiais do Santander. Nelas você encontrará as informações sobre a oferta disponível para você e as orientações para os próximos passos.

9. O que vai acontecer com os meus cartões adicionais Amex?

Os cartões adicionais Amex também serão bloqueados ou cancelados no mesmo momento do cartão titular.

10. Qual é a oferta disponível para mim após o cancelamento do meu cartão Santander Amex?

O Santander preparou uma oferta compatível com o seu perfil e elegibilidade. As informações sobre a oferta disponível para você foram encaminhadas pelos canais oficiais do banco.

BLOCO 3 - Oferta especial para o da transição

11. Qual é a oferta especial? Quais são os benefícios?

Preparamos condições especiais para este momento de transição com um outro cartão Santander, que incluirá benefícios como bonificação de pontos, condições diferenciadas de anuidade e outras vantagens, conforme a oferta disponível para cada cliente.

Os detalhes da sua oferta foram informados pelos canais oficiais do Santander, veja seu e-mail ou entre em contato conosco no 4004-3535 ou no chat.

12. Quantos pontos bônus vou receber e quando serão creditados?

As condições de bonificação, incluindo quantidade de pontos e prazo de crédito, variam conforme a oferta disponível para cada cliente e foram informadas pelos canais oficiais do Santander.

13. Se optar pela oferta disponível para mim, como posso acompanhar o crédito dos pontos?

Você pode acompanhar seus pontos pelo App Esfera. É importante manter o cadastro atualizado para aproveitar o benefício.

14. Tenho uma campanha vitalícia de anuidade no meu cartão Amex. Ela será mantida no novo cartão?

Não. As campanhas de anuidade vinculados ao cartão American Express não serão transferidos para o novo produto. A nova oferta que será disponibilizada para você contará com sua própria proposta de valor e benefícios, conforme comunicação enviada no seu e-mail.

BLOCO 4 - Pontos, programas de fidelidade e benefícios Amex

15. Vou perder meus pontos Membership Rewards?

Não. Os pontos já acumulados por meio do Membership Rewards e creditados no programa Esfera permanecerão disponíveis para consulta e utilização de acordo com as regras do programa Esfera.

16. O que acontece com a pontuação de compras parceladas já realizadas?

Para clientes Gold e Platinum, a pontuação das compras parceladas será creditada normalmente na conta Esfera.

Para clientes Centurion, toda a pontuação será creditada de forma antecipada, de acordo com os gastos do cliente, sem exigência de gasto mínimo do produto.

17. O que acontece com os parceiros: [Membership Rewards](#): Delta SkyMiles, Hilton Honors, Singapore Marriott Bonvoy?

Após a descontinuação da oferta Amex, as transferências para os parceiros Delta SkyMiles, Hilton Honors, Singapore Marriott Bonvoy não estarão mais disponíveis. Você poderá consultar os demais parceiros do Esfera no aplicativo.

18. Vou perder meus benefícios Amex, como seguro-viagem, benefícios gastronômicos e Sala VIP?

Sim. Os benefícios exclusivos da bandeira Amex serão descontinuados em 30/09/2026,.

Caso o seguro-viagem tenha sido emitido antes do cancelamento do cartão, ele permanecerá válido até a data final prevista nas condições contratadas. Você terá acesso a outros benefícios e Salas VIP, que seguirão as condições da oferta disponibilizada para você e informada pelos canais oficiais do Santander.

BLOCO 5 - Compras, fatura, seguros e serviços vinculados

19. O que acontece com compras parceladas já realizadas? Serão canceladas?

As compras parceladas não serão canceladas e continuarão válidas até a finalização total do pagamento, sendo cobradas no formato atual, por boleto ou fatura.

Consulte seus parcelamentos pelo App Santander Amex, incluindo data de vencimento e fatura.

20. Os seguros do cartão permanecem válidos? Até quando as coberturas ficam válidas?

Sim. Os seguros permanecem válidos para bilhetes emitidos antes do bloqueio, e as coberturas valem até o final do contrato, conforme as condições contratuais do seguro contratado.

21. Como aciono um seguro após o bloqueio do cartão?

Nada mudará, entre em contato pelos canais oficiais da bandeira Amex ou da seguradora.

22. O aplicativo Amex continuará funcionando?

Sim. O aplicativo Amex continuará funcionando para consulta de fatura, parcelas, ajuste de data de vencimento e outros serviços disponíveis.

23. O que acontece com a Tag Santander Sem Parar?

- Não retire nem descarte a tag atual.
- Ao aceitar a oferta disponibilizada para você, entre no SuperApp Sem Parar e procure as configurações de cobrança ou recarga automática.
- Atualize o cartão Santander cadastrado com os dados do novo cartão.
- Confirme no aplicativo se a tag continua ativa e se a recarga automática está funcionando.

A Tag Santander Sem Parar funciona com recarga e permite alterar o valor pelo aplicativo. A parceria é válida enquanto você tiver um cartão de crédito Santander elegível.

24. Tenho uma contestação de compra (chargeback) em andamento. O processo continuará após o cancelamento do Amex?

Sim. As análises e tratativas relacionadas às contestações continuarão normalmente pelos canais de atendimento Santander, mesmo após o cancelamento do cartão Amex.

25. Minha fatura do cartão American Express está cadastrada em débito automático. Como devo proceder?

As compras realizadas com o cartão Amex continuarão sendo debitadas normalmente em sua conta.

26. Quero parcelar minha fatura do cartão American Express. Como devo proceder?

Entre em contato com a Central de Relacionamento pelo telefone (11) 4004-3535.