

AMEX FAQ

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 concordaram em encerrar sua parceria para a emissão de cartões no Brasil. Os clientes impactados estão sendo notificados diretamente sobre as datas de descontinuação e receberão suporte durante a transição para um novo cartão Santander, conforme os requisitos regulatórios locais.

2. O cartão será cancelado/bloqueado?

Sim. Os cartões Amex Gold e Amex Platinum serão bloqueados até 13/10, com encerramento dos benefícios em 30/09/2026.

Para os portadores do cartão Amex Centurion, o cancelamento do produto ocorrerá em 30/10/2026. No entanto, os benefícios Centurion serão encerrados em 30/09/2026, e o cartão ficará disponível apenas para compras entre essas datas.

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

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

Não. A descontinuação afetará toda a base de clientes com cartões Amex emitidos pelo Santander Brasil, inclusive clientes de categorias especiais, 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. Suas contas Santander, seus investimentos e os demais produtos e condições de relacionamento permanecem inalterados.

5. Não quero trocar meu cartão Amex.

Como os cartões Amex emitidos pelo Santander Brasil serão descontinuados, a substituição é necessária. O novo cartão Santander será definido conforme seu perfil e elegibilidade, e as informações aplicáveis serão comunicadas pelos canais oficiais do banco.

6. Quero continuar com meu Amex.

Como os cartões Amex emitidos pelo Santander Brasil serão descontinuados, não será possível manter o cartão. Você receberá orientações sobre o novo cartão Santander e sobre as condições disponíveis para a transição.

7. Vão cancelar minha conta?

Não. A mudança afeta apenas o cartão Amex. Sua conta e seu 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 informações sobre a oferta disponível e as orientações para os próximos passos.

Ao receber o novo cartão Santander, desbloqueie-o pelo App Santander. Depois, revise e atualize os dados das compras recorrentes vinculadas ao cartão antigo, como serviços de streaming, seguros, academias, assinaturas, mensalidades e aplicativos. Mantenha seus dados cadastrais atualizados para evitar pagamentos recusados.

Se você tiver cartões adicionais, será necessário solicitá-los novamente, pois a emissão dos novos adicionais não é automática.

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. A emissão de um novo cartão adicional não é automática. O titular deverá solicitar o novo cartão adicional, ou os novos cartões adicionais, sem custo adicional.

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

O Santander preparou uma oferta compatível com o seu perfil e elegibilidade. O novo produto considera critérios como limite, relacionamento, produtos existentes, limite disponível e elegibilidade para cartões Santander.

As informações sobre o cartão destinado a você e a oferta aplicável foram encaminhadas pelos canais oficiais do banco. O novo cartão será enviado automaticamente em até 15 dias úteis após o recebimento do e-mail de notificação, sem necessidade de solicitação.

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 outro cartão Santander. Conforme a elegibilidade, a oferta poderá incluir os cartões Elite, Unique ou Unlimited, com benefícios como bonificação de pontos, manutenção do limite de crédito de acordo com as políticas internas vigentes, condições diferenciadas de anuidade e outras vantagens.

Os detalhes da sua oferta foram informados pelos canais oficiais do Santander. Consulte seu e-mail ou entre em contato pelo telefone 4004-3535 ou pelo chat.

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

Para receber os pontos bônus, você deverá desbloquear e utilizar o novo cartão Santander. O crédito ocorrerá em até 30 dias após o desbloqueio e o uso do cartão, conforme a oferta destinada a cada cliente.

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 o crédito pelo App Esfera. Os pontos bônus da oferta não expiram. É importante manter seus dados cadastrais atualizados 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 vinculadas ao cartão American Express não serão transferidas para o novo produto. O novo cartão terá sua própria proposta de valor, benefícios e condições especiais de anuidade, conforme a oferta comunicada em seu e-mail.

BLOCO 4 - Pontos, programas de fidelidade e benefícios Amex

15. Vou perder meus pontos Membership Rewards?

Não. Os pontos já acumulados no Membership Rewards permanecerão válidos e serão transferidos para a Esfera, onde ficarão disponíveis para consulta e utilização de acordo com as regras do programa Esfera. Após a migração, os novos gastos acumularão pontos apenas no programa de pontos do novo produto Santander.

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 e Marriott Bonvoy?

Após a descontinuação da oferta Amex, as transferências para os parceiros listados na pergunta não estarão mais disponíveis. Você continuará tendo acesso aos parceiros disponíveis no universo Esfera, que podem ser consultados no aplicativo.

Os parceiros e as regras aplicáveis após a migração dependerão do cartão e do programa de pontos do produto Santander recebido. Cada parceiro possui suas próprias condições.

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

Sim. Os benefícios exclusivos associados aos cartões Amex emitidos pelo Santander serão descontinuados em 30/09/2026 para todos os produtos, conforme os respectivos termos e condições aplicáveis. No caso do Centurion, o cartão ficará disponível apenas para compras até 30/10/2026, sem os benefícios Amex após 30/09/2026.

Caso o seguro-viagem tenha sido emitido antes da descontinuação do cartão, ele permanecerá válido até a data final prevista nas condições contratadas. O novo cartão Santander terá seus próprios benefícios, incluindo regras específicas para Salas VIP, conforme a oferta disponibilizada e comunicada 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 quitação total, sendo cobradas no formato atual, por boleto ou fatura.

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

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

Sim. Os seguros permanecem válidos para apólices ou bilhetes emitidos antes da descontinuação do cartão, e as coberturas continuam vigentes até o final do contrato, conforme os termos e as condições do seguro contratado.

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

O processo de acionamento permanece disponível. Entre em contato pelos canais oficiais da seguradora responsável ou da bandeira Amex, conforme as condições do seguro contratado. Lembre-se, o seguro só será válido para as contratações realizadas antes do fim dos benefícios em 30/09/2026.

22. O aplicativo Amex continuará funcionando?

Sim. O aplicativo Amex continuará funcionando para consulta de faturas e parcelas, ajuste da data de vencimento e outros serviços disponíveis até a data de cancelamento aplicável ao seu cartão.

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

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.

- Não retire nem descarte a tag atual.
- Após desbloquear o novo cartão, acesse o 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.

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. Para compras recorrentes cobradas diretamente no cartão, atualize os dados de pagamento com o novo cartão Santander após o desbloqueio.

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.