

Comunicado



Comunicado 018/2026

Pagamentos via portabilidade bancária foram normalizados

Prezado(a) assistido(a),

Em complemento ao Comunicado nº 017/2026, divulgado em 25/05/2026, informamos que o Banco Santander identificou uma inconsistência no processamento dos pagamentos destinados às contas com portabilidade bancária.

Após a identificação do problema, a equipe de informática do Santander realizou um reproprocessamento ainda no dia 25/05/2026. Entretanto, diante do acompanhamento e das cobranças efetuadas pela equipe do Nucleos junto ao banco, foi constatado em 26/05/2026 que alguns créditos ainda não haviam sido efetivados, sendo necessário um novo processamento.

Após essa segunda etapa, todos os pagamentos pendentes foram devidamente regularizados ainda no dia 26/05.

É importante destacar que todos os benefícios foram depositados normalmente pelo Nucleos e o problema foi restrito ao serviço de portabilidade do Santander.

Esclarecemos ainda que o erro no processamento afetou contas de portabilidade de diversos clientes do Santander, incluindo outros fundos de pensão.

Lamentamos pelos transtornos ocasionados e reforçamos que a ocorrência decorreu de uma falha operacional exclusivamente do Santander.

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2026
Diretoria Executiva

Av. República do Chile, 230, 15º andar
Ala Sul - Centro, Rio de Janeiro - RJ / CEP 20031-919
Tels.: (21) 2173-1492 | (21) 2173-1493
0800-0241997 – www.nucleos.com.br

