



São Paulo, 18 de novembro de 2021.

Ofício NUDECON nº 112/2021 (Ref. ao Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021)

Ilustríssimo Sr. Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social José Carlos Oliveira,

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, por intermédio do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, criado pela Lei Complementar Estadual nº 988, de 9 de janeiro de 2006, órgão constitucionalmente incumbido da defesa dos interesses da população hipossuficiente conforme artigo 134 da Constituição da República Federativa do Brasil, e da tutela coletiva dos interesses dos consumidores necessitados, nos termos do artigo 5º, VI, “d” da Lei Complementar Estadual nº 988, de 9 de janeiro de 2006, informa que instaurou o Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021, que tem como objeto apurar suposta prática abusiva consistente no lançamento de contratos com vinculação de benefícios previdenciários sem solicitação dos consumidores, que estaria sendo realizada pelo BANCO DAYCOVAL S.A.

A fim de instruir os autos do Procedimento Administrativo, solicito a Vossa Senhoria que preste informações acerca da existência de eventuais reclamações ou procedimentos administrativos a respeito.

Por fim, aguardamos resposta, devendo esta ser enviada diretamente ao e-mail deste Núcleo (nudecon@defensoria.sp.def.br).



**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Aproveito o ensejo para apresentar protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

ESTELA	ESTELA
WAKSBERG	WAKSBERG
GUERRINI:22214	GUERRINI:22214
911812	911812

Estela Waksberg Guerrini

Defensora Pública do Estado de São Paulo

Coordenadora Auxiliar do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor

Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

Setor de Autarquias Sul, Quadra 02 – Bloco O – 10º andar
Brasília / DF
CEP: 70070-946

Ofício NUDECON 112/2021 – Ref.: PA 15/2021

Núcleo de Defesa do Consumidor <nudecon@defensoria.sp.def.br>

Sex, 19/11/2021 12:01

Para: Presidencia <pres@inss.gov.br>

Prezados/as, boa tarde.

De ordem da Coordenação do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, servimo-nos do presente para cumprimenta-los e, ao ensejo, encaminhar-lhes anexo o Ofício NUDECON 112/2021 – Ref.: PA NUDECON 15/2021.

Pedimos a gentileza para que nos confirme o recebimento do referido documento.

Atenciosamente,



Núcleo de Defesa do Consumidor
Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Rua Boa Vista, 150, mezanino - São Paulo - SP
Telefone: (11) 99965-6036
<http://www.defensoria.sp.gov.br/>





INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Gabinete da Presidência

DESPACHO

Gabinete, em 19/11/2021.

Ref.: Processo nº 35014.420633/2021-07.

Int.: Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Ass.: Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021, que tem como objeto apurar suposta prática abusiva consistente no lançamento de contratos com vinculação de benefícios previdenciários sem solicitação dos consumidores, que estaria sendo realizada pelo BANCO DAYCOVAL S.A.

1. Ciente.

2. Encaminhe-se à Superintendência-Regional Sudeste I para conhecimento e providências cabíveis, devendo a resposta ser encaminhada diretamente à parte interessada.

DIOGO FREITAS FIGUEIREDO

Chefe de Gabinete da Presidência

Substituto



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO FREITAS FIGUEIREDO, Chefe de Gabinete da Presidência Substituto**, em 19/11/2021, às 18:26, conforme horário oficial de Brasília, com



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5601731** e o código CRC **85960E13**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.420633/2021-07

SEI nº 5601731



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Sudeste I
DIVISÃO DE GESTÃO DE BENEFÍCIOS - SR - I

DESPACHO

DIVISÃO DE GESTÃO DE BENEFÍCIOS - SR - I, em 29/03/2022

Ref.: Processo nº 35014.420633/2021-07.

Int.: DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO.

Ass.: Ofício do NUDECON nº 112/2021

1. Trata-se de ofício do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor - NUDECON, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, solicitando informações sobre reclamações e instauração de processo administrativo, relativos ao Banco Daycoval, com fins de instruir procedimento administrativo.
2. Tendo em vista, o teor da informação solicitada, encaminhe-se a Divisão de Consignações em Benefícios - DCBEN (01.500.509), para responder.

CYBELLE AUGUSTA DE OLIVEIRA NUNES

Chefe de Serviço de Gerenciamento
de Manutenção de Direitos - SRI



Documento assinado eletronicamente por **CYBELLE AUGUSTA DE OLIVEIRA NUNES, Técnico do Seguro Social**, em 29/03/2022, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6951157** e o código CRC **2164E962**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.420633/2021-

07

SEI nº 6951157



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria De Benefícios
Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários
Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios
Divisão De Consignações em Benefícios

DESPACHO

Divisão De Consignações em Benefícios, em 30/03/2022

Ref.: Processo nº 35014.420633/2021-07.

Int.: DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO.

Ass.: Ofício do NUDECON nº 112/2021

1. Trata-se de ofício do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor - NUDECON, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, solicitando informações acerca da ***existência no INSS de eventuais reclamações ou procedimentos administrativos a respeito relativos ao Banco Daycoval***, com fins de instruir o Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021.
- 2.
- 3.
4. , relativos ao Banco Daycoval, com fins de instruir procedimento administrativo.
5. A Coordenação-Geral de Matéria de Benefícios propôs [...] disciplinando o processo administrativo previdenciário.
6. Assim, esta Coordenação passa à análise das proposições apresentadas no parecer supracitado e a tecer suas considerações no intuito de contribuir para a formulação dos ajustes recomendados e, [...], concluir o trabalho.
7. A conclusão deverá conter a opinião sobre o assunto.
8. Feitas as considerações, encaminhe-se à (ao) XXXXXXXX.

NOME DO SIGNATÁRIO EM MAIÚSCULAS E NEGRITO]

[Cargo do Signatário em Minúsculas e sem negrito]

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.420633/2021-07

SEI nº 6970509



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria De Benefícios
Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários
Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios
Divisão De Consignações em Benefícios

OFÍCIO SEI Nº 103/2022/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN-INSS

Brasília, 01 de abril de 2022.

A Senhora,

Estela Waksberg Guerrini

Coordenadora Auxiliar do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor
Defensora Pública do Estado de São Paulo

mail: nudecon@defensoria.sp.def.sp

Assunto: Ofício Ofício NUDECON nº 112/2021 (Ref. ao Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021)

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.420633/2021-07.

1. Trata-se de **Ofício NUDECON nº 112/2021, de 18 de novembro de 2021** encaminhado pela Coordenadora Auxiliar do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensora Pública do Estado de São Paulo, informando que instaurou o Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021, que tem como objeto apurar suposta prática abusiva consistente no lançamento de contratos com vinculação de benefícios previdenciários sem solicitação dos consumidores, que estaria sendo realizada pelo **BANCO DAYCOVAL S.A** solicitando ao INSS informações acerca da existência de eventuais reclamações ou procedimentos administrativos a respeito.
2. Cumprimentando-o cordialmente, em resposta prestamos as seguintes informações.
3. Em 24/09/2019 foi firmado Acordo de Cooperação Técnica - ACT entre a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON e o INSS, com interveniência da Ouvidoria - Geral do Ministério da Economia, onde desde então as reclamações oriundas da Ouvidoria de operações de descontos empréstimo consignado e reserva de margem consignável para cartão de crédito passaram a ser tratadas por meio do sítio consumidor.gov.br para fins de tratamento e exclusão dos descontos.
- 3.1. Complementando o acordo de cooperação, informamos ainda que a partir da publicação do Decreto nº 10.197, de 02 de janeiro de 2020, o portal do Consumidor.gov.br fica estabelecido como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.
- 3.2. É importante ressaltar que as reclamações sendo tratadas pela Senacon, **além de ensejar sanções administrativas de multa às instituições financeiras operacionalizados de empréstimo consignado no Instituto Nacional do Seguro Social - INSS**, tem permitido estudos técnicos elaborado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Senacon, a

respeito de empréstimos consignados e de cartão de crédito e das questões envolvendo sua oferta e comercialização, sugerindo ao INSS alteração de regras na Instrução Normativas nº 28, de 2008 do INSS, propondo ainda autorregulação ao Banco Central do Brasil das distorções das atividades/relações de consumo.

3.3. Outro ponto que destacamos é que ao ser comunicado de sanções aplicadas pela SENACON, **o INSS abre complementarmente processo administrativo de apuração para identificar se a reclamações registradas naquela Secretaria, também descumpra cláusulas do Acordo de Cooperação Técnica Firmado entre o INSS e instituição financeira e/ou das cláusulas da Instrução Normativa nº 28, de 16 de maio de 2008.**

4. Informamos ainda que, no momento, não há um processo administrativo de apuração aberto contra o banco DAYCOVAL, estamos em fase de juntada e consolidação de reclamações e denúncias para tal.

5. Abaixo relação de reclamações que o INSS tem conhecimento:

1. Tribunal de Justiça do Distrito federal e dos Território – TJDFT

Segunda Turma Recursal dos Juizados Especial do Distrito federal

Número do processo: 0707516-07.2018.8.07.0009

DALAVA FERREIRA DOS SANTOS – CPF 617.801.466-0

2. Tribunal de Justiça do Distrito federal e dos Território – TJDFT

Segunda Turma Recursal dos Juizados Especial do Distrito federal

Número do processo: 0707205-16.2018.8.07.0009

UBANILDA FERRAZ DE AZEVEDO – CPF 096.940.481-68

3. Poder Judiciário do Estado do Paraná

Comarca de União da Vitória Juizado Especial de União da Vitória - PROJUDI

Número do processo: 0009132-62.2019.8.16.0174

SIMONE GONÇALVES DE OLIVEIRA (CPF/CNPJ: 021.233.779-37)

4. Poder Judiciário do Estado do Paraná

Comarca de União da Vitória Juizado Especial de União da Vitória - PROJUDI

Número do processo: 0003056-85.2020.8.16.0174

LUIZ CARLOS VALPERES (CPF/CNPJ: 294.705.609-49)

5. Poder Judiciário do Estado do Paraná - Comarca de Toledo

Número do processo: 0005449-58.2021.8.16.0170

2ª. Vara Civil de Toledo – PROJUDI

CORNELIO VELOSOS BRAGA – 387.769.019-04

6. Expediente oriundo da COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DECOM da Câmara dos Deputados Federal, contendo lista de denúncias que foram apresentadas ao deputado Celso Russomanno e que ensejaram a realização de audiência sobre o tema na Comissão do Direito do Consumidor – e-mail: cdc.decom@camara.leg.br

NOME	CPF
Celeide Ramos Silva Lorieri	063.953.988-02
José Elson Ferreira dos Santos	301.104.596-87
Maria do Carmo Mondini	254.225.738-89
Luiz Antônio Sandoval	930.956.278-15
Daniel Vieira de Souza Filho (filha Cristina)	013.646.908-6
Marialva Pinheiro Oliveira Costa	148.308.335-72

Roseli Ferreira da Silva	952.779.278-91
Juvêncio Leobino de Souza	006.127.448-84
Aparecida de Fátima Moreira do Nascimento	072.075.808-43
José Luiz da Silva (filha Vanessa)	833.632.708-87
Bitenila Soares Alves	112.781.628-44
Vilma da Silva Oliveira	174.555.838-18

6. Certos que atendemos as informações solicitadas, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos.

Atenciosamente,

JUCIMAR FONSECA DA SILVA
CHEFE DA DIVISÃO DE CONSIGNAÇÕES EM BENEFÍCIOS
DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN/INSS



Documento assinado eletronicamente por **JUCIMAR FONSECA DA SILVA**, Chefe da Divisão de **Consignações em Benefícios**, em 04/04/2022, às 12:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE MATTOS DA CONCEICAO**, Analista do **Seguro Social**, em 04/04/2022, às 15:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6999072** e o código CRC **7406EA41**.

DCBEN – SAUS QUADRA 2 BLOCO 0 – Brasília – DF. CEP 70070946.
Telefone: . E-mail: ...

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 35014.420633/2021-07

SEI nº 6999072

Data de Envio:

04/04/2022 15:23:16

De:

INSS/Divisão de Consignações em Benefícios <dconb@inss.gov.br>

Para:

nudecon@defensoria.sp.def.sp

Assunto:

EMPRESTIMO CONSIGNADO

Mensagem:

Trata-se de Ofício NUDECON nº 112/2021, de 18 de novembro de 2021, encaminhado pela Coordenadora Auxiliar do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensora Pública do Estado de São Paulo, informando que instaurou o Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021, que tem como objeto apurar suposta prática abusiva consistente no lançamento de contratos com vinculação de benefícios previdenciários sem solicitação dos consumidores, que estaria sendo realizada pelo BANCO DAYCOVAL S.A, solicitando ao INSS informações acerca da existência de eventuais reclamações ou procedimentos administrativos a respeito.

Anexos:

Oficio_SEI_6999072.html



São Paulo, 6 de maio de 2022.

Ofício NUDECON nº 37/2022 (Ref. ao Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021) - Reiteração do Ofício NUDECON nº 112/2022

Ilustríssimo Sr. Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social Guilherme Gastaldello Pinheiro Serrano,

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, por intermédio do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor, criado pela Lei Complementar Estadual nº 988, de 9 de janeiro de 2006, órgão constitucionalmente incumbido da defesa dos interesses da população hipossuficiente conforme artigo 134 da Constituição da República Federativa do Brasil, e da tutela coletiva dos interesses dos consumidores necessitados, nos termos do artigo 5º, VI, “d” da Lei Complementar Estadual nº 988, de 9 de janeiro de 2006, informa que instaurou o Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021, que tem como objeto apurar suposta prática abusiva consistente no lançamento de contratos com vinculação de benefícios previdenciários sem solicitação dos consumidores, que estaria sendo realizada pelo BANCO DAYCOVAL S.A.

A fim de instruir os autos do Procedimento Administrativo, requisito a Vossa Senhoria informações acerca da existência de eventuais reclamações ou procedimentos administrativos instaurados em face do BANCO DAYCOVAL S.A. cujo objeto seja igual ou semelhante ao acima descrito.

Por fim, aguardamos resposta, devendo esta ser enviada diretamente ao e-mail deste Núcleo (nudecon@defensoria.sp.def.br).



**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Aproveito o ensejo para apresentar protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

ESTELA WAKSBERG
GUERRINI:2221491
1812

Estela Waksberg Guerrini

Defensora Pública do Estado de São Paulo
Coordenadora Auxiliar do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor

Instituto Nacional do Seguro Social – INSS
Setor de Autarquias Sul, Quadra 02 – Bloco O – 10º andar
Brasília / DF
CEP: 70070-946

ENC: Ofício NUDECON nº 37/2022 - Ref. ao Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021 - Reiteração do Ofício NUDECON nº 112/2022

Presidencia <pres@inss.gov.br>

Ter, 10/05/2022 12:44

Para: MARIA EDUARDA NESTOR NOGUEIRA <maria.nestor@inss.gov.br>

 1 anexos (2 MB)

OF 37.2022 - PA 15.2021 - Reiteração do OF.112.2021 - INSS.pdf;

De: Nucleo de Defesa do Consumidor <nudecon@defensoria.sp.def.br>

Enviado: terça-feira, 10 de maio de 2022 11:39

Para: Presidencia <pres@inss.gov.br>

Assunto: Ofício NUDECON nº 37/2022 - Ref. ao Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021 - Reiteração do Ofício NUDECON nº 112/2022

Prezados/as, bom dia.

De ordem da Coordenação do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, servimo-nos do presente para cumprimentá-los e, ao ensejo, encaminhar-lhes anexo o Ofício NUDECON nº 37/2022 – Ref. ao Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021 - Reiteração do Ofício NUDECON nº 112/2022.

Pedimos a gentileza para que nos confirme o recebimento do referido documento.

Atenciosamente,



Núcleo de Defesa do Consumidor
Defensoria Pública do Estado de São Paulo
Rua Boa Vista, 150, mezanino - São Paulo - SP
Telefone: (11) 99965-6036
<http://www.defensoria.sp.gov.br/>





INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

Gabinete

DESPACHO

Gabinete, em 10/05/2022

Ref.: Processo nº 35014.420633/2021-07.

Int.: DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO.

A s s . : Reitera - Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021, que tem como objeto apurar suposta prática abusiva consistente no lançamento de contratos com vinculação de benefícios previdenciários sem solicitação dos consumidores, que estaria sendo realizada pelo BANCO DAYCOVAL S.A.

1. Consigna-se a juntada do Ofício NUDECON nº 37/2022 (7382419).
2. Encaminhe-se à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão para ciência e providências a seu cargo, informando diretamente ao órgão demandante.

SIDNEI CICERO COTTET

Chefe de Gabinete da Presidência



Documento assinado eletronicamente por **SIDNEI CICERO COTTET, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 10/05/2022, às 17:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **7384901** e o código CRC **FACD5EF0**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em 16/05/2022

Ref.: Processo nº 35014.420633/2021-07.

Int.: Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

A s s . : Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021, que tem como objeto apurar suposta prática abusiva consistente no lançamento de contratos com vinculação de benefícios previdenciários sem solicitação dos consumidores, que estaria sendo realizada pelo BANCO DAYCOVAL S.A.

1. Trata-se do Despacho GABPRE 7384901, consignando a juntada do Ofício NUDECON nº 37/2022 (7382419).
2. De ordem, encaminhe-se à DCBEN para conhecimento e adoção das providências necessárias.

LAURO IATSKIU JUNIOR

Assessor



Documento assinado eletronicamente por **LAURO IATSKIU JUNIOR, Técnico do Seguro Social**, em 16/05/2022, às 17:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **7458445** e o código CRC **82B061A8**.

Data de Envio:

24/06/2022 10:49:05

De:

INSS/Divisão de Consignações em Benefícios <dconb@inss.gov.br>

Para:

nudecon@defensoria.sp.def.br

Assunto:

EMPRESTIMO CONSIGNADO

Mensagem:

Trata-se de Ofício NUDECON nº 112/2021, de 18 de novembro de 2021, reiterado pelo Ofício NUDECON nº 37/2022, encaminhado pela Coordenadora Auxiliar do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensora Pública do Estado de São Paulo, informando que instaurou o Procedimento Administrativo NUDECON nº 15/2021, que tem como objeto apurar suposta prática abusiva consistente no lançamento de contratos com vinculação de benefícios previdenciários sem solicitação dos consumidores, que estaria sendo realizada pelo BANCO DAYCOVAL S.A, solicitando ao INSS informações acerca da existência de eventuais reclamações ou procedimentos administrativos a respeito.

Segue em anexo o OFÍCIO SEI​ Nº 103/2022/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN-INSS, contendo os esclarecimentos solicitados.

Informamos ainda que em 04/04/2022 foi enviado e-mail para nudecon@defensoria.sp.def.sp, mas devido a pequena divergência entre o e-mail enviado, e o e-mail constante nos Ofícios NUDECON nº 112/2021 e nº 37/2022, ocasionou o não recebimento.

DIVISÃO DE CONSIGNAÇÕES EM BENEFÍCIOS
DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN

Anexos:

Oficio_SEI_6999072.html