

Comissão de Finanças e Tributação

PROJETO DE LEI Nº 237, DE 1999

(Do Sr. Ricardo Berzoini)

Estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários.

EMENDA

Dê-se a seguinte redação ao parágrafo único do artigo 1º do Projeto:

"Art. 1º.....

Parágrafo único. Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a quarenta e cinco minutos, desde que não sejam oferecidas formas alternativas para seu atendimento."

JUSTIFICAÇÃO

A alteração se justifica em função da proposta de alteração ao art. 1º e tem por objetivo estabelecer um tempo de atendimento que adequado aos dias de maior procura por atendimentos.

Todo o sistema bancário mundial caminha para soluções que assegurem o pleno atendimento sem a necessidade de se dirigir fisicamente à agência bancária, por meio dos auto-atendimentos: *home banking*, internet, telefone, fax, etc.

Estimativas divulgadas pela imprensa dão conta que no Banco do Brasil, por exemplo, 65% das operações já são realizadas por alguma das modalidades de auto-atendimento, enquanto 35% das transações são feitas nos caixas.

Assim, acreditamos que a inserção de redação no projeto que contribua para que as instituições financeiras ampliem os investimentos em modalidades alternativas de atendimento que assegurem o maior comodidade aos usuários.

DEPUTADO MUSSA DEMES