

# PROJETO DE LEI Nº , DE 2020

(Do Sr. NICOLETTI)

Dispõe sobre o agendamento *online* para marcação de atendimento pessoal nas agências bancárias em todo o país.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o agendamento *online* para marcação de atendimento pessoal nas agências bancárias em todo o país.

Art. 2º As instituições bancárias deverão disponibilizar o agendamento de marcação para atendimento presencial aos seus usuários.

§ 1º A marcação para atendimento disposto no **caput** deste artigo poderá ser feita por telefone ou por intermédio da rede mundial de computadores (internet).

§ 2º O tempo de espera entre o pedido de agendamento e a marcação do atendimento não poderá ser superior a 3 (três) dias úteis.

§ 3º É facultado as instituições financeiras ampliar o horário de atendimento para atender ao agendamento disposto no **caput** deste artigo.

Art. 3º O disposto nesta Lei não implica qualquer modificação adicional na forma de atendimento realizada atualmente pelas instituições bancárias.

Art. 4º O Banco Central do Brasil regulamentará as normas operacionais para o cumprimento do disposto nesta Lei.

Art. 5º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Os direitos do cidadão brasileiro, na condições de consumidor e cliente bancário, nem sempre são respeitados. Na verdade, as instituições financeiras, mesmo as privadas, embora prestem um serviço público, não têm priorizado de forma alguma a melhoria nas condições que oferecem para atendimento aos seus clientes, especialmente aqueles de baixa renda.

Além disso, é bom lembrar que os bancos têm auferido lucros crescentes e astronômicos desde sempre, mesmo quando diversos setores da economia e a população em geral passam por momentos de crise e carestia.

Essa realidade indica que os bancos podem arcar com algum aumento em seus custos por conta de nossa proposta sem nenhum problema. Ao contrário, seria inclusive um modo de alocar o pessoal que está sendo demitido por conta da rápida digitalização dos serviços bancários em curso atualmente.

Por fim, remetemos ao Banco Central a tarefa de regulamentar a proposta, tendo em vista as suas atribuições legais definidas na Lei nº 4.595/64, bem como sua natural *expertise* nessa questão. Ainda facultamos um prazo longo, de cento e oitenta dias, para que a nova lei venha a ser implementada pelas instituições bancárias que atuam no País

Ante o exposto, pedimos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em                      de                      de 2020.

Deputado NICOLETTI

