



CÂMARA DOS DEPUTADOS

# PROJETO DE LEI N.º 5.559, DE 2020

(Do Sr. Nicoletti)

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

**DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:  
DEFESA DO CONSUMIDOR;  
FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO E ART. 54, RICD); E  
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

**APRECIAÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

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 16 de dezembro de 2020.

Deputado NICOLETTI

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG  
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL  
Seção de Legislação Citada - SELEC

**LEI N° 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964**

Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I  
DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL**

Art. 1º O Sistema Financeiro Nacional, estruturado e regulado pela presente Lei, será constituído:

- I - do Conselho Monetário Nacional;
- II - do Banco Central do Brasil; (*Denominação alterada conforme o Decreto-Lei nº 278, de 28/2/1967*)
- III - do Banco do Brasil S.A.;
- IV - do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social; (*Denominação alterada conforme Decreto-lei nº 1.940, de 25/5/1982*)
- V - das demais instituições financeiras públicas e privadas.

**CAPÍTULO II  
DO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL**

Art. 2º Fica extinto o Conselho da atual Superintendência da Moeda e do Crédito, e criado, em substituição, o Conselho Monetário Nacional, com a finalidade de formular a política da moeda e do crédito como previsto nesta lei, objetivando o progresso econômico e social do País.

.....  
.....

**FIM DO DOCUMENTO**