



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## PROJETO DE LEI N.º 4.483, DE 2021

(Do Sr. Miguel Lombardi )

Dispõe sobre a disponibilização pelas instituições financeiras, em ambiente virtual e telefônico, de canal “SOS fraude”, com atendimento imediato para os clientes que tenham sido vítimas de golpes, roubos de dados pessoais, furtos ou outra ação fraudulenta que possibilite a invasão de dados bancários, e dá outras providências.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-145/2019.

**APRECIAÇÃO:**  
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

### PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

## **PROJETO DE LEI N° , DE 2021**

### **(Do Sr. Miguel Lombardi)**

Dispõe sobre a disponibilização pelas instituições financeiras, em ambiente virtual e telefônico, de canal “SOS fraude”, com atendimento imediato para os clientes que tenham sido vítimas de golpes, roubos de dados pessoais, furtos ou outra ação fraudulenta que possibilite a invasão de dados bancários, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - As instituições financeiras públicas e privadas disponibilizarão em seu sítio oficial na rede mundial de computadores (internet), bem como em seus aplicativos de internet banking, Caixas Eletrônicos, e ainda, nos canais de atendimento via telefone, canal denominado “SOS fraude” com acesso facilitado e atendimento imediato, para os clientes e correntistas que tenham sido vítimas de golpes, furto de dados pessoais, roubo, sequestro, estelionato, e demais ações fraudulentas que possam gerar prejuízos financeiros por meio da invasão de dados bancários.

Art. 2º - O canal de que trata a presente Lei deverá:

- I- Estar disponível no menu inicial e/ou abertura, em todos os formatos de atendimento;
- II- Disponibilizar atendimento imediato;
- III- Fornecer todas as orientações para o cliente;
- IV- Fornecer documento de protocolo ao final do referido atendimento;

Art. 3º - O Banco Central deverá editar portaria regulamentando a presente Lei, no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua aprovação.

Art. 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

A cada dia, aumentam os casos de golpes, fraudes, invasões de dados, estelionatos, sequestros relâmpagos, furtos e toda a sorte de práticas Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Miguel Lombardi  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD212728060200>



criminosas com vistas a capturar os dados bancários de cidadãos e causarem verdadeira devassa em suas contas, cartões, créditos aprovados para empréstimos etc.

E, não bastasse o trauma de ser vítima de algo tão violento, do ponto de vista emocional, físico e pessoal, o segundo baque vem quando o cidadão procura seu banco para solucionar. Entre as inúmeras reclamações que chegaram a este deputado, a mais comum é a falta de transparência e acessibilidade dos bancos no atendimento desses casos.

Por isso, o presente projeto de lei visa à determinação de que as instituições financeiras disponibilizem atendimento imediato em todos os seus meios de atendimento virtual e telefônico, na página ou menu de início, de forma pública e transparente, a fim de que essas vítimas sejam imediatamente atendidas.

É importantíssimo sanar esta situação. Importante ressaltar aos nobres pares nesta oportunidade a competência constitucional do Poder Legislativo no que se refere ao tema. Isto posto, na certeza de que compartilho dos mesmos sentimentos que Vossas Excelências em relação a esta matéria tenho a convicção de poder contar com os nobres pares na votação e aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2021.

Deputado **MIGUEL LOMBARDI**



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Miguel Lombardi  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD212728060200>



\* C D 2 1 2 7 2 8 0 6 0 2 0 0 \*