

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. LINCOLN PORTELA)

Dispõe sobre a garantia de atendimento humano, presencial ou digital acessível, pelas instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de atendimento adequado, acessível e humanizado pelas instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional - SFN, assegurando aos consumidores e usuários o direito de optar por atendimento humano e presencial, quando aplicável, bem como por canais de suporte humano acessíveis nas operações realizadas por meios digitais.

Art. 2º As instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional que possuam modelo operacional presencial ou híbrido deverão manter, no mínimo, uma agência, posto de atendimento, escritório físico ou estrutura equivalente apta à prestação de atendimento presencial aos consumidores e usuários de serviços financeiros.

§ 1º O atendimento presencial deverá possibilitar a realização dos serviços essenciais disponibilizados por meios digitais, eletrônicos ou virtuais, especialmente:

- I - abertura, movimentação e encerramento de contas;
- II - contratação, renegociação e liquidação de operações de crédito;
- III - cadastramento e atualização de dados;
- IV - contestação de cobranças e resolução de demandas;
- V - emissão de documentos, comprovantes e extratos;



VI - realização de pagamentos, transferências e demais operações financeiras;

VII - adesão, cancelamento e alteração de produtos ou serviços financeiros;

VIII - demais procedimentos necessários ao adequado exercício dos direitos do consumidor.

§ 2º É vedada a imposição exclusiva de canais digitais, eletrônicos ou automatizados para acesso a serviços financeiros ou resolução de demandas apresentadas pelo consumidor, quando houver solicitação de atendimento humano.

§ 3º O atendimento presencial deverá ser prestado em condições adequadas de acessibilidade, segurança, dignidade e atendimento humanizado.

§ 4º A obrigatoriedade prevista no caput deste artigo não se aplica às instituições financeiras, instituições de pagamento, *fintechs* ou demais entidades autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil cuja constituição e modelo operacional sejam originariamente integralmente digitais, desde que assegurem:

I - canais de atendimento humano acessíveis, gratuitos e não exclusivamente automatizados;

II - suporte adequado e efetivo ao consumidor para solução de demandas, reclamações e operações;

III - mecanismos compatíveis de acessibilidade às pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, pessoas analfabetas ou semialfabetizadas e consumidores em situação de vulnerabilidade digital;

IV - possibilidade de atendimento síncrono com interação humana;

V - observância integral das normas consumeristas, de acessibilidade, proteção de dados pessoais e regulamentações expedidas pelos órgãos competentes.



Art. 3º As instituições abrangidas por esta Lei deverão assegurar atendimento prioritário e adequado às pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, pessoas analfabetas ou semialfabetizadas, bem como àquelas que possuam limitações técnicas, cognitivas, motoras, visuais, auditivas, sociais ou econômicas que dificultem ou restrinjam o acesso a meios digitais.

Parágrafo único. A ausência de familiaridade com plataformas digitais não poderá constituir impedimento, restrição ou embaraço ao acesso integral aos serviços financeiros.

Art. 4º É vedada a recusa de atendimento humano para a prática de atos, operações ou procedimentos disponibilizados por meio eletrônico, virtual, aplicativo ou plataforma digital.

Parágrafo único. A instituição financeira deverá assegurar ao consumidor igualdade de acesso, de condições e de efetividade entre os canais de atendimento disponibilizados, observadas as peculiaridades operacionais das instituições originalmente digitais.

Art. 5º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará a instituição infratora às sanções administrativas aplicáveis pelos órgãos reguladores e fiscalizadores competentes, sem prejuízo das penalidades previstas na legislação consumerista, de acessibilidade e de proteção às pessoas com deficiência.

Art. 6º Os órgãos reguladores e supervisores do Sistema Financeiro Nacional poderão editar normas complementares para a fiel execução desta Lei.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição visa assegurar atendimento adequado, acessível, humanizado e inclusivo aos usuários de serviços financeiros no



âmbito das instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional – SFN, garantindo aos consumidores o direito de acesso efetivo aos serviços financeiros, seja por meio presencial, seja mediante canais digitais que contem com suporte humano adequado.

A crescente digitalização dos serviços bancários e financeiros representa importante avanço tecnológico, ampliando eficiência, inovação e competitividade no setor. Todavia, a progressiva substituição do atendimento humano por plataformas exclusivamente digitais tem gerado obstáculos concretos ao acesso de parcela significativa da população brasileira aos serviços financeiros essenciais.

Milhões de brasileiros ainda enfrentam limitações para utilização de aplicativos, plataformas digitais e canais exclusivamente virtuais, especialmente pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas analfabetas ou semialfabetizadas, indivíduos hipervulneráveis e cidadãos com limitações técnicas, cognitivas, motoras, visuais, auditivas, sociais ou econômicas que dificultam sua plena inserção digital.

Em inúmeras situações, a eliminação ou restrição do atendimento humano impede o exercício efetivo de direitos básicos relacionados à movimentação financeira, recebimento de benefícios, renegociação de dívidas, atualização cadastral, contratação de serviços, encerramento de contas, contestação de cobranças e resolução de conflitos.

Tornou-se recorrente a imposição exclusiva de canais automatizados para realização de procedimentos relevantes, obrigando consumidores a utilizarem aplicativos ou plataformas digitais mesmo quando inexistem condições adequadas de acessibilidade, compreensão ou autonomia tecnológica. Tal prática afronta princípios fundamentais de proteção e defesa do consumidor, acessibilidade, dignidade da pessoa humana, boa-fé objetiva e inclusão social.

A presente iniciativa busca assegurar equilíbrio entre inovação tecnológica e proteção do consumidor, sem inviabilizar os modelos digitais legitimamente estabelecidos no mercado financeiro brasileiro. Nesse sentido, o texto foi estruturado de forma a distinguir instituições originalmente presenciais



ou híbridas das instituições cuja constituição e modelo operacional sejam integralmente digitais desde sua origem.

Assim, preserva-se a liberdade econômica, a inovação tecnológica e a evolução do sistema financeiro, ao mesmo tempo em que se estabelece a obrigatoriedade de canais efetivos de atendimento humano, acessível e não exclusivamente automatizado, inclusive para *fintechs*, instituições de pagamento e demais entidades digitais autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

A proposição não pretende impedir a expansão dos serviços digitais, tampouco impor modelo único de funcionamento às instituições financeiras. Busca-se, ao contrário, assegurar coexistência harmônica entre os meios digitais e mecanismos mínimos de atendimento humano, garantindo liberdade de escolha, acessibilidade e efetividade na prestação dos serviços financeiros.

A Constituição Federal consagra a dignidade da pessoa humana, a defesa do consumidor, a redução das desigualdades sociais e a promoção da acessibilidade como fundamentos estruturantes do Estado brasileiro. Também assegura proteção especial às pessoas idosas e às pessoas com deficiência, impondo ao Poder Público e aos agentes econômicos o dever de promover inclusão e acessibilidade nos serviços ofertados à população.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência estabelece que serviços disponibilizados ao público devem observar condições adequadas de acessibilidade, autonomia e participação social. Da mesma forma, o Estatuto da Pessoa Idosa assegura prioridade, proteção integral e facilitação de acesso da pessoa idosa aos serviços essenciais.

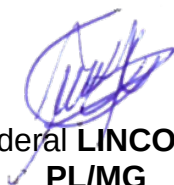
Além disso, o projeto observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade ao afastar a obrigatoriedade de manutenção de agência física para instituições originariamente digitais, desde que garantidos canais humanos efetivos de suporte ao consumidor, evitando-se excessos regulatórios e preservando-se a livre iniciativa e a livre concorrência.



A medida proposta revela-se necessária para assegurar inclusão financeira efetiva, proteção dos consumidores hipervulneráveis e respeito à dignidade dos usuários dos serviços financeiros, sem desconsiderar a modernização e a transformação tecnológica do setor.

Diante da relevância social, econômica e consumerista da matéria, contamos com o apoio dos nobres Pares para aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em de de 2026.



Deputado Federal **LINCOLN PORTELA**
PL/MG

