

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007

(Do Sr. Luiz Fernando Faria)

Estabelece limite de tempo de espera
para atendimento nas instituições bancárias.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As instituições bancárias ficam obrigadas a dar início ao atendimento ao cliente no prazo máximo de quinze minutos, contados a partir de seu ingresso na agência ou posto de atendimento.

Art. 2º A comprovação do tempo de espera para atendimento far-se-á através da emissão da senha de atendimento contendo:

I – números de identificação da instituição bancária e da agência;

II – a data e o horário de impressão da senha;

III – o horário do início de atendimento.

Art. 3º O descumprimento do disposto na presente lei sujeita seus infratores às penalidades estabelecidas pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, artigo 44, incisos I, II e III.

Art. 4º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Desde a década passada, o sistema bancário vem introduzindo tecnologias que dispensam a presença do cliente ou usuário nas agências. Trata-se de prática louvável por poupar tempo e reduzir custos operacionais, estimulando a diminuição dos *spreads*.

Entretanto, existe parcela da população que não pode prescindir de sua presença nas agências, para a realização de operações bancárias básicas, como o pagamento de contas, recebimento de aposentadorias e pensões, entre outras.

Esta população, predominantemente de baixa renda, vem sendo sacrificada com a insuficiência da estrutura das agências para seu atendimento, o que resulta na formação de longas filas, especialmente em determinado período do mês, impondo-lhe grande desconforto.

Consideramos este fato indesejável socialmente, pois o sistema bancário pode perfeitamente absorver este custo adicional, dada a sua elevadíssima rentabilidade.

Para corrigir a distorção acima, estamos propondo que as instituições bancárias sejam obrigadas a atender as pessoas que demandam seus serviços presencialmente no prazo máximo de quinze minutos de seu ingresso na agência ou posto de atendimento.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos nobres Colegas para a aprovação de nosso projeto de lei.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado LUIZ FERNANDO FARIA