

PROJETO DE LEI N° , DE 2011
(DO Sr. Beto Faro)

Dispõe sobre o limite de tempo para o atendimento ao público nos serviços bancários prestados no interior das respectivas agências e dos demais estabelecimentos de crédito, e dá outras providências.

O Congresso Nacional Decreta:

Art. 1º O tempo para o atendimento dos usuários dos serviços bancários, prestados diretamente pelos funcionários dessas instituições no interior das agências ou postos de atendimento correspondentes, bem como nos demais estabelecimentos de crédito, não poderá exceder a vinte minutos, sem prejuízo do atendimento preferencial de gestantes, mães com crianças de colo, idosos e deficientes.

Art. 2º Para as finalidades do disposto no art. 1º, as instituições bancárias fornecerão senhas de atendimento ao público nas quais constarão os registros da data e hora de retirada, e nelas registradas, também, pelo funcionário da instituição bancária, o horário de atendimento.

Parágrafo único. Caso de interesse do usuário será obrigatório o fornecimento, no ato do atendimento, de cópia da senha com todos os registros especificados no caput.

Art. 3º É vedada a criação, ou majoração de tarifas de qualquer natureza para o aparelhamento das instituições bancárias para o atendimento do disposto nesta Lei.

Art. 4º O não cumprimento dos dispositivos desta lei sujeitará os infratores a multa de R\$ 10.000,00 (dez mil Reais), atualizáveis a cada dois anos pelo Banco Central do Brasil, devidas em dobro no caso de reincidência

Art. 5º Esta Lei entrará em vigor no prazo de noventa dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em que pese constituir o segmento da economia brasileira com as maiores taxas de lucratividade, em geral, os Bancos do país estão entre as instituições que lideram as reclamações do público junto aos órgãos de defesa do consumidor em função da precariedade dos serviços prestados.

Após as reformas no âmbito Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional – PROER, instituído pela Medida Provisória nº 1.179 e a Resolução nº 2.208, ambas de 3/11/95, as instituições financeiras procederam a um

programa radical de redução de pessoal sem a contrapartida equivalente em meios de auto-atendimento para manter a qualidade razoável dos serviços até então prestados aos usuários.

Por conta desse quadro, nos últimos anos, marcadamente em vários Municípios, foram instituídas legislações impondo regras aos Bancos para um melhor atendimento ao público. No entanto, tais regramentos não têm tido eficácia nos seus intentos em razão, em especial, das fragilidades dos Poderes Municipais diante desse segmento de grande poder econômico e político.

Nesses termos apresentamos a presente proposição que sugere a federalização do controle e de parte da qualidade dos serviços de atendimento ao público pelas instituições bancárias.

Por meio do PL em consideração, propomos mecanismo que reputamos via de rigoroso controle do tempo despendido pelas pessoas na demanda por serviços nessas instituições. Estas forneceriam senhas de atendimento com os registros da retirada e do efetivo atendimento que não poderia exceder a vinte minutos. Claro que limitamos a regulação para a relação do cliente com o atendimento direto pelos funcionários dos Bancos de modo a excluir os serviços de auto-atendimento.

Para dar tempo de adequação às agências bancárias, sugerimos que a vigência da Lei ocorra somente três meses após a data da publicação da Lei.

Tendo em vista a utilidade pública da proposição, contamos com o apoio dos membros deste Parlamento para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 10 de junho de 2011.

Deputado Beto Faro