



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 3.309, DE 2012**

**(Do Sr. Romero Rodrigues)**

Dispõe sobre instalação de equipamento telefônico instalado nos terminais de autoatendimento das instituições financeiras, e dá outras providências.

**DESPACHO:**

APENSE-SE AO PL-3211/2012.

**APRECIÇÃO:**

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

**O Congresso Nacional decreta:**

Art. 1º As instituições financeiras, públicas e privadas, autorizadas a funcionar no País pelo Banco Central do Brasil, no tocante ao funcionamento de seus terminais de autoatendimento que estejam situados fora dos recintos das agências bancárias, deverão instalar em cada um desses terminais um equipamento telefônico, observando obrigatoriamente que:

I – o acesso telefônico feito pelo cliente à central de atendimento ao cliente da instituição financeira dar-se-á de modo automático e imediato, com um tempo máximo de espera de 30 (trinta) segundos para o atendimento da respectiva ligação;

II - a central de atendimento ao cliente funcionará de segunda-feira a domingo, compreendendo ininterruptamente o período de vinte e quatro horas de cada dia;

Parágrafo único. Para o caso de eventual pane ou defeito no equipamento telefônico a ser instalado junto ao terminal de autoatendimento, adicionalmente será divulgado, em local de fácil visualização ao público, um número de telefone da central de atendimento ao cliente da instituição financeira, com discagem gratuita.

Art. 2º A não observância ao disposto no art. 1º desta lei sujeitará os infratores às penas previstas no art. 44 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias de sua publicação oficial.

**JUSTIFICAÇÃO**

Há muito tempo que o cliente bancário vem sendo tratado com pouco respeito e importância pelos bancos, especialmente quando necessita utilizar as máquinas de autoatendimento, também conhecidas como “banco 24 horas” ou similares.

Não são raras as vezes em que o cliente se depara com máquinas de autoatendimento defeituosas, que muitas vezes travam seu cartão magnético, ou simplesmente apresentam defeitos nos teclados ou na

tela do monitor, comprovando que não têm uma manutenção adequada que assegure seu bom funcionamento.

Nessas situações, sempre desagradáveis e vexatórias, invariavelmente causando prejuízos e constrangimentos ao consumidor dos serviços bancários, este se vê completamente abandonado pela instituição bancária, que sequer lhe faculta um telefone para resolver tais problemas. É curioso constatar ainda que, frequentemente, essas situações ocorrem à noite e nos finais de semana, período em que o cliente não tem a quem recorrer, ficando desamparado.

Desse modo, queremos trazer a questão para discussão nas Comissões temáticas desta Casa, com o propósito de se chegar a uma solução que possa solucionar esse tipo de problema enfrentado diariamente por milhares de clientes dos bancos em nosso País.

Ficamos, então, certos de contar com a compreensão e o indispensável apoio de nossos ilustres Pares para a breve aprovação desta proposição nas Comissões Permanentes e no Plenário desta Casa.

Sala das Sessões, em 29 de fevereiro de 2012

Deputado **ROMERO RODRIGUES**  
**PSDB/PB**

|  |
|--|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|--|

**LEI Nº 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 V  
DAS PENALIDADES**

.....

Art. 44. As infrações aos dispositivos desta lei sujeitam as instituições financeiras, seus diretores, membros de conselhos administrativos, fiscais e semelhantes, e gerentes, às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras estabelecidas na legislação vigente:

I - Advertência.

II - Multa pecuniária variável.

III - Suspensão do exercício de cargos.

IV - Inabilitação temporária ou permanente para o exercício de cargos de direção na administração ou gerência em instituições financeiras.

V - Cassação da autorização de funcionamento das instituições financeiras públicas, exceto as federais, ou privadas.

VI - Detenção, nos termos do § 7º deste artigo.

VII - Reclusão, nos termos dos artigos 34 e 38, desta lei.

§ 1º A pena de advertência será aplicada pela inobservância das disposições constantes da legislação em vigor, ressalvadas as sanções nela previstas, sendo cabível também nos casos de fornecimento de informações inexatas, de escrituração mantida em atraso ou processada em desacordo com as normas expedidas de conformidade com o art. 4º, inciso XII, desta lei.

§ 2º As multas serão aplicadas até 200 (duzentas) vezes o maior salário-mínimo vigente no País, sempre que as instituições financeiras, por negligência ou dolo:

a) advertidas por irregularidades que tenham sido praticadas, deixarem de saná-las no prazo que lhes for assinalado pelo Banco Central da República do Brasil;

b) infringirem as disposições desta lei relativas ao capital, fundos de reserva, encaixe, recolhimentos compulsórios, taxa de fiscalização, serviços e operações, não atendimento ao disposto nos arts. 27 e 33, inclusive as vedadas nos arts. 34 (incisos II a V), 35 a 40 desta lei, e abusos de concorrência (art. 18, § 2º);

c) opuserem embaraço à fiscalização do Banco Central da República do Brasil.

§ 3º As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento ao Banco Central da República do Brasil, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação, ressalvado o disposto no § 5º deste artigo e serão cobradas judicialmente, com o acréscimo da mora de 1% (um por cento) ao mês, contada da data da aplicação da multa, quando não forem liquidadas naquele prazo;

§ 4º As penas referidas nos incisos III e IV, deste artigo, serão aplicadas quando forem verificadas infrações graves na condução dos interesses da instituição financeira ou quando da reincidência específica, devidamente caracterizada em transgressões anteriormente punidas com multa.

§ 5º As penas referidas nos incisos II, III e IV deste artigo serão aplicadas pelo Banco Central da República do Brasil admitido recurso, com efeito suspensivo, ao Conselho Monetário Nacional, interposto dentro de 15 dias, contados do recebimento da notificação.

§ 6º É vedada qualquer participação em multas, as quais serão recolhidas integralmente ao Banco Central da República do Brasil.

§ 7º Quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que atuem como instituição financeira, sem estar devidamente autorizadas pelo Banco Central da República do Brasil, ficam sujeitas à multa referida neste artigo e detenção de 1 a 2 anos, ficando a esta sujeitos, quando pessoa jurídica, seus diretores e administradores.

§ 8º No exercício da fiscalização prevista no art. 10, inciso VIII, desta lei, o Banco Central da República do Brasil poderá exigir das instituições financeiras ou das pessoas físicas ou jurídicas, inclusive as referidas no parágrafo anterior, a exibição a funcionários

seus, expressamente credenciados, de documentos, papéis e livros de escrituração, considerando-se a negativa de atendimento como embaraço à fiscalização, sujeito à pena de multa, prevista no 2º deste artigo, sem prejuízo de outras medidas e sanções cabíveis.

§ 9º A pena de cassação, referida no inciso V, deste artigo, será aplicada pelo Conselho Monetário Nacional, por proposta do Banco Central da República do Brasil, nos casos de reincidência específica de infrações anteriormente punidas com as penas previstas nos incisos III e IV deste artigo.

Art. 45. As instituições financeiras públicas não federais e as privadas estão sujeitas, nos termos da legislação vigente, à intervenção efetuada pelo Banco Central da República do Brasil ou à liquidação extrajudicial.

Parágrafo único. A partir da vigência desta lei, as instituições de que trata este artigo não poderão impetrar concordata.

.....  
.....

|                         |
|-------------------------|
| <b>FIM DO DOCUMENTO</b> |
|-------------------------|