

PLs buscam melhorar atendimentos em agências bancárias

Assunto:

CONSUMIDOR



Alternativas para tornar mais ágil o atendimento nas agências bancárias, aumentar a transparência nas informações e evitar cobrança de alguns serviços são algumas das propostas apresentadas por vereadores da Câmara Municipal. Um dos PLs de vereadores sobre o tema virou lei no segundo semestre do ano passado, complementando a exigência de atendimento aos clientes em, no máximo, 15 minutos.

Tramita em segundo turno na CMBH, o Projeto de Lei 1859/11, de autoria do vereador Pablo César ? Pablito (PSDB), que obriga os bancos a disponibilizar guichê específico para recebimento de até dois boletos por cliente. O objetivo é garantir rapidez na prestação do serviço. ?Com isso, haverá prioridade no atendimento aos clientes com baixa demanda de pagamentos, sem prejudicar aqueles que possuem alta demanda?, justifica o parlamentar. O texto, se aprovado em Plenário e sancionado pelo prefeito, deverá ser regulamentado em 60 dias pelo Executivo.

Outra proposta que busca reduzir as filas nas agências bancárias e financeiras é o de número 1750/11, de autoria do vereador Paulinho Motorista (PSL). O texto limita a cinco o número de operações bancárias e financeiras para idosos, gestantes e deficientes físicos nos caixas preferenciais. O projeto também proíbe que o idoso, a gestante e o deficiente físico façam operações para terceiros nos caixas preferenciais.

Segundo o PL, que tramita em 1º turno, se um desses usuários necessitar continuar o atendimento, deverá ceder o lugar ao cliente mais próximo na fila e retornar ao caixa para realização de apenas mais cinco operações. Se for realizar mais operações, o cliente deverá ficar na fila não-preferencial de atendimento.

?Muitas vezes os idosos, as gestantes e deficientes físicos são utilizados consciente e inconscientemente como "office boys da terceira idade", por empresas privadas que usurpando o direito ao atendimento preferencial cometem verdadeiro abuso, pois sobrecarregam os caixas com inúmeras operações que dificultam o atendimento das demais

pessoas?, explica Paulinho Motorista.

O descumprimento da norma poderá levar o estabelecimento a pagar multa. Caso seja aprovada em Plenário e sancionada pelo prefeito, a proposta deverá ser regulamentada pelo Executivo em até 90 dias.

Cobrança

A cobrança indevida, outro motivo de queixas de muitos clientes, é tema do Projeto de Lei 359/09, de autoria do ex-vereador Wellington Magalhães. O texto proíbe acrescentar ao valor de prestações parcela referente ao custo de emissão e envio de carnê ou boleto bancário. O PL, que tramita em 2º turno, engloba instituições financeiras, bancárias e do comércio em geral.

?Popularmente trata-se de taxa de manuseio ou tarifa bancária, com a finalidade de repassar ao consumidor os seus custos de cobrança. É de se ressaltar que esse acréscimo nas prestações em muitas oportunidades nem é explicado, sendo simplesmente apresentado ao consumidor no próprio carnê ou no boleto de cobrança da prestação devida?, afirma o parlamentar.

As penalidades, em caso de descumprimento da norma, vão de notificação até multas, que podem ser triplicadas em casos de reincidências.

Lei

Um dos projetos que tratam da melhoria do atendimento bancário virou lei no ano passado. Trata-se da Lei 10.274, de 26/09/11, originária do Projeto de Lei 1242/10, de autoria do vereador Reinaldo - Preto Sacolão (PMDB). A norma complementa alguns artigos da Lei 7.617/98, que obriga as agências bancárias a atenderem em no máximo 15 minutos os clientes, a contar do momento em que a pessoa entra na fila.

A nova lei inclui, entre os procedimentos necessários para os estabelecimentos cumprirem a norma, deixar à disposição um número suficiente de funcionários e terminais de atendimento. Outro parágrafo acrescenta a obrigatoriedade de afixação, em posição visível ao cliente que estiver na fila, cartaz legível com dizeres que expressem a exigência da lei e o número telefônico do Procon-BH.

As penalidades incluem advertência e multas para os estabelecimentos que descumprirem a norma.

Confira outros projetos de lei ligados às instituições financeiras:

- **Projeto de Lei 534/09, de autoria do vereador Léo Burguês de Castro (PSDB)**

Autoriza o Poder Público Municipal a conceder incentivos para Bancos do Povo e Instituições Bancárias Locais.

- **Projeto de Lei 1143/10, de autoria da vereadora Maria Lúcia Scarpelli (PC do B)**

Dispõe sobre informação ao consumidor do direito de liquidação antecipada de débito, nos termos da Lei Federal nº 8.078/90, que dispõe sobre proteção e defesa do consumidor.

Superintendência de Comunicação Institucional

Data publicação:

Terça-Feira, 7 Fevereiro, 2012 - 00:00
