

Febraban contesta norma que limita demora em banco

A Febraban — Federação Brasileira de Bancos — vai contestar na Justiça a lei do município de São Paulo que estipula tempo máximo de espera nas filas em agências bancárias. A norma, sancionada pelo prefeito José Serra, determina que os clientes têm de ser atendidos em no máximo 15 minutos em dias normais.

Pela lei, às vésperas e depois de feriados prolongados, o tempo sobe para 25 minutos. O prazo máximo de espera é de 30 minutos, e somente nos dias de pagamentos de funcionários públicos. Em casos de desobediência, a multa prevista é de R\$ 564,00 e pode dobrar se houver reincidência. Segundo as regras, os bancos têm 120 dias para instalar relógios de ponto para controlar o tempo de atendimento dos clientes.

Em nota oficial, a Febraban afirmou que leis desse gênero são ilegais e inconstitucionais. “Ilegais porque ferem a Lei 4.595, que dispõe que é competência do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central o funcionamento das agências bancárias em todo o país”, registra a nota.

Para a entidade, a lei também contraria dois princípios constitucionais: o da isonomia e o da razoabilidade. De acordo com a Federação, “seria necessário aplicar a mesma lei para todos os estabelecimentos comerciais como, por exemplo, supermercados, cinemas, casas noturnas e áreas de entretenimento”.

Confira a nota da Febraban e a íntegra da Lei 13.948/05

Os bancos e a legislação

Para o sistema bancário, é vital tornar o atendimento cada vez mais rápido e melhor. Os bancos dependem da satisfação dos clientes para serem bem-sucedidos num mercado em que a concorrência e a disputa pela preferência são extremamente acirradas. A Febraban entende, porém, que as leis municipais e estaduais, em geral, são ilegais e inconstitucionais.

Ilegais porque ferem a Lei 4.595, que dispõe que é competência do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central o funcionamento das agências bancárias em todo o País. E inconstitucionais porque ferem dois princípios. O primeiro é o da isonomia, pelo qual somos todos regidos pelas mesmas leis. Isso significa que seria necessário aplicar a mesma lei para todos os estabelecimentos comerciais como, por exemplo, supermercados, cinemas, casas noturnas e áreas de entretenimento. O segundo, complementar ao primeiro, é o da razoabilidade. Afinal, os bancos, independentemente do número de pessoas nas filas, por exemplo, as atendem no mesmo dia.

A Lei do Município de São Paulo, no. 13.948, de 20 de janeiro de 2005, padece das mesmas ilegalidades e oportunamente será levada ao crivo do Judiciário, pelas razões acima.

Cabe destacar que aceleradamente os bancos multiplicam as possibilidades de acesso aos serviços financeiros, com conforto e segurança crescentes, por intermédio de telefones, computadores, fax e

caixas automáticas, serviços disponíveis muito além do horário de expediente ao público. Nas agências, se investe constantemente em modernos sistemas que aceleram o atendimento, com a utilização de terminais de caixa ligados em tempo real e equipamentos de leitura ótica de código de barras que capturam informações sem necessidade de digitação manual.

A ampliação da rede complementar de atendimento, por meio dos correspondentes bancários, é uma das grandes preocupações da maioria dos bancos. Esses convênios permitem disponibilizar serviços bancários nos Correios, nas lotéricas, nos supermercados, postos de gasolina, locadoras e noutros estabelecimentos comerciais, próximos das casas dos usuários ou locais de trabalho, sem a necessidade de deslocamento até uma agência bancária.

A Febraban mantém em seu site diversas dicas que orientam clientes e usuários e lançou, recentemente, a segunda edição da cartilha *Você e seu Banco*, que pode ser acessada por meio do endereço eletrônico www.febraban.org.br.

Febraban – Federação Brasileira dos Bancos

Superintendência de Comunicação Social

Leia a íntegra da lei

Lei Municipal 13.948, de 20-01-2005: Agências Bancárias – estabelece horário, para atendimento digno e profissional a seus clientes.

Dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito de colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para dar atendimento digno e profissional a seus clientes.

JOSÉ SERRA, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 23 de dezembro de 2004, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito do Município de São Paulo obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Art. 2º Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I – 15 (quinze) minutos em dias normais;

II – 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III – 30 (trinta) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.

Parágrafo único. Os prazos estabelecidos neste artigo também se aplicam nos casos de atendimento de

que trata a Lei nº 11.248, de 1º de outubro de 1992, modificada pela Lei nº 13.036, de 18 de julho de 2000.

Art. 3º As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei, ou seja, para instalar relógio de ponto em suas dependências, para uso de seus clientes, registrando a hora de entrada do contribuinte e seu tempo de permanência nas filas.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta lei acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), dobrado em caso de reincidência.

Parágrafo único. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

Art. 5º As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas aos órgãos competentes.

Art. 6º As despesas decorrentes da execução desta lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 7º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 20 de janeiro de 2005, 451º da fundação de São Paulo.

JOSÉ SERRA, PREFEITO

LUIZ ANTÔNIO GUIMARÃES MARREY, Secretário Municipal dos Negócios Jurídicos

MAURO RICARDO MACHADO COSTA, Secretário Municipal de Finanças

WALTER MEYER FELDMAN, Secretário Municipal de Coordenação das Subprefeituras

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 20 de janeiro de 2005.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

Date Created

24/01/2005