



Lei nº: 556 / 2013

Determina obrigações às agências bancárias em relação aos seus usuários e dá outras providências.

(Autor: Vereador Eros Prucoli)

O PREFEITO MUNICIPAL DE MUQUI, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica determinado que as agências bancárias, no âmbito Municipal, prestem para seus usuários um atendimento em tempo razoável.

§ 1º - Entende-se como tempo razoável para atendimento, como mencionado no caput, o prazo máximo de:

- I – 20 (vinte) minutos em dias normais,
- II – 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados; dias de pagamentos de funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimento de contas concessionárias de serviços públicos e de recebimento de tributos municipais, estaduais e federais.

§ 2º - Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao Órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei, as datas mencionadas no Inciso II.

§ 3º - As agências bancárias deverão informar aos seus usuários, fixando em sua entrada, em local visível, o tempo máximo de espera na fila do caixa para prestação do serviço pela Agência, de modo que todos tenham acesso a estas informações.

§ 4º - As agências bancárias fornecerão gratuitamente, por qualquer meio, bilhete de senha de atendimento no caixa.

§ 5º - No ato do atendimento, o caixa protocolizará o bilhete de senha, quando solicitado, lançando o horário de atendimento e devolvendo ao cliente.

Art. 2º - Todas as agencias são obrigadas a manter assentos confortáveis e em número suficiente aos clientes que esperam pelo atendimento, sendo vedado

AF



MUNICÍPIO DE MUQUI ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



sujeitar o cliente à espera em pé, bem como instalar bebedouros que atendam a demanda das respectivas agências.

Art. 3º - O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, única ressalva de preferência quanto a atendimento, será realizado através de senha numérica e reserva de no mínimo 20% (vinte por cento) dos assentos disponível para o público em geral.

Art. 4º - Ficam as agências e os postos de serviços bancários obrigados a instalar divisórias individuais entre os caixas e o espaço reservado para clientes que aguardam atendimento proporcionando privacidade às operações financeiras.

Art. 5º - O não cumprimento desta lei sujeitará o infrator às penalidades previstas em Decreto próprio que será elaborado pelo Executivo Municipal, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da publicação desta lei.

Art. 6º - As denúncias dos usuários dos serviços bancários, quanto ao descumprimento desta Lei, deverão ser encaminhadas à Secretaria Municipal de Administração e/ou qualquer Órgão do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e/ou Ministério Público Estadual para as providências cabíveis.

Art. 7º - As agências bancárias terão prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta lei, para se adequarem às disposições da presente lei.

Art. 8º - Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação, revoga-se a Lei 278 de 18 de novembro de 2005 e demais disposições em contrário.

Muqui-ES, 20 de agosto de 2013.


ALUÍSIO FILGUEIRAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE MUQUI PREFEITO MUNICIPAL

PUBLICAÇÃO

Publicado nos termos do art. 89 do LOM.

Prefeitura de Muqui-ES, 21/08/2013


Secretaria de Administração
Prefeito Municipal