

LEI Nº 50/2014

Em 08 de outubro de 2014

“DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO A CLIENTES EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

JURANDIR BARBOSA DE MORAIS, Prefeito Municipal de Nova Aliança, Comarca de Potirendaba, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais:

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Artigo 1º. - Ficam as instituições financeiras de Nova Aliança, obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, a partir da sua entrada na fila de atendimento, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Artigo 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 no primeiro dia seguinte aos feriados prolongados;
- III. 30 (trinta) minutos, nos dias de pagamento aos servidores públicos.

Parágrafo único. - Os prazos mencionados nesse artigo não poderão ser ultrapassados, com exceção do previsto no art. 7º desta Lei.

Artigo 3º. - Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- I. usuário, a pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de auto atendimento em instituições financeiras;
- II. fila de atendimento, a que conduz o usuário ao caixa e aos equipamentos de auto atendimento;
- III. tempo de espera, o computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

Artigo 4º. - As instituições financeiras fornecerão aos usuários senha de atendimento, na qual deverão constar o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

Artigo 5º. - Sem prejuízo de outros equipamentos, as instituições financeiras deverão dispor de:

I- porta eletrônica de segurança individualizada, em todos os acessos destinados ao público, incluindo o espaço de auto atendimento, provida de:

- a) detector de metais;
- b) travamento e retorno automático;
- c) vidros laminados e resistentes ao impacto de projéteis oriundos de armas de fogo até calibre 45;
- d) abertura ou janela para entrega, ao vigilante, do metal detectado.

II- vidros laminados resistentes a impactos e a disparos de armas de fogo, nas fachadas externas e nas divisórias internas das agências e postos de serviço bancários, os quais deverão possuir:

- a) composição por lâminas de cristais interligados;
- b) película apropriada para a retenção de estilhaços; e
- c) nível de proteção III ou III-A, de acordo com a norma internacional para blindagem.

III- sistema de monitoramento e gravação eletrônicas de imagens, em tempo real, através de circuito fechado de televisão, interligado com central de controle fora do local monitorado, com:

a) câmeras com sensores capazes de captar imagens em cores com resolução capaz de permitir a clara identificação de assaltantes, criminosos e suspeitos, instaladas em todos os acessos destinados ao público, em todos os caixas e locais de acesso aos mesmos, na sala dos terminais de auto atendimentos e em áreas onde houver guarda e movimentação de numerário no interior do estabelecimento, bem como nas calçadas externas e na área de estacionamento, onde houver;

b) equipamento que permita gravação simultânea e ininterrupta das imagens geradas por todas as câmeras do estabelecimento durante o horário de atendimento externo e quando houver movimentação de numerário no interior do estabelecimento;

c) gravação simultânea, permanente e ininterrupta das imagens de todas as câmeras, de forma que sempre se tenha armazenadas, no equipamento de controle, as imagens nas últimas 24 (vinte e quatro) horas;

d) equipamento de gravação de caixa de proteção e instalação em local que não permita sua violação ou remoção através da utilização de armas de fogo, ferramentas ou instrumento de utilização manual;

e) equipamento com alimentação de emergência capaz de mantê-lo operante por no mínimo 2 (duas) horas, no caso de estabelecimento de atendimento convencional.

IV- divisórias opacas e com altura de dois metros entre os caixas, inclusive nos caixas eletrônicos, para garantir a privacidade dos clientes durante as suas operações bancárias.

Artigo 6º. - As instituições financeiras implantarão, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto nesta Lei.

Artigo 7º. - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita a instituição financeira infratora às seguintes penalidades:

- I. advertência escrita;
- II. multa de R\$ 3.000,00 (três mil reais), em caso de reincidência, dobrada a cada nova reincidência.

Parágrafo único.- O valor da multa de que trata o inciso II deste 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.

Artigo 8º. - Não será considerada infração à Lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Artigo 9º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Nova Aliança - SP, em 08 de outubro de 2014.

JURANDIR BARBOSA DE MORAIS
Prefeito Municipal

Registrado e em seguida publicado na forma da lei.

Vanderlei Passarini
Sup. Rec. Humanos