



PREFEITURA MUNICIPAL DE DIAMANTINA

LEI N.º 3205, DE 03 DE MAIO DE 2007

DISPÕE SOBRE ATENDIMENTO BANCÁRIO A CLIENTES EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO NO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A CÂMARA MUNICIPAL DE DIAMANTINA DECRETA E EU, SANCIONO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º - Ficam os estabelecimentos bancários que operam no Município de Diamantina, obrigados a atender o cliente no prazo máximo de quinze minutos, contados a partir do momento que ele tenha entrado na fila do atendimento.

Parágrafo único: Para os efeitos desta Lei, considera - se:

I - cliente qualquer pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de auto - atendimento em agência bancária ou posto de atendimento;

II - fila de atendimento a que conduz o cliente 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.

Art. 2º - A agência bancária ou posto de atendimento do estabelecimento bancário, fornecerá ao cliente senha de atendimento, na qual conste o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento, ficando obrigado também a afixar cartazes em locais de fácil visualização, esclarecendo sobre o prazo máximo de atendimento.

Art. 3º - O estabelecimento bancário implantará, no prazo máximo de noventa dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto no artigo 1º desta Lei.

Art. 4º - Fica assegurado o direito a atendimento prioritário e preferencial às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo e pessoas portadoras de qualquer tipo de deficiência, não apenas a física.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DIAMANTINA

Art. 5º - A agência bancária ou posto de atendimento deverá manter em todas as suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais, que garantam a prestação de informações sobre os seus procedimentos e serviços aos portadores de deficiência sensorial (visual e auditiva).

Art. 6º - O estabelecimento bancário deverá adotar as medidas necessárias para assegurar o efetivo acesso do portador de deficiência física às suas dependências, disponibilizando nas agências cadeiras de roda para uso gratuito dos portadores de necessidades especiais e promovendo alterações arquitetônicas nas entradas dos prédios em que estão instaladas, a fim de garantir o livre e fácil acesso do portador de deficiência ao interior do estabelecimento bancário.

Art. 7º - O estabelecimento bancário fica obrigado a instalar banheiro e bebedouro para uso de todos os clientes.

Art. 8º - A agência ou posto de atendimento deverá colocar à disposição de seus clientes informações que assegurem o total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, boletos de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos.

Art. 9º - O estabelecimento bancário é obrigado a manter sempre abastecido com numerário suficiente, todos os seus equipamentos de auto - atendimento, todas os dias da semana, inclusive sábado, domingo e feriado.

Art. 10 - As denúncias de descumprimento serão feitas ao Procon e/ou autoridades competentes.

Art. 11 - O descumprimento do disposto nesta Lei, sujeita o estabelecimento infrator às seguintes advertências:

- I - advertência escrita;
- II - multa de R\$ 5.320,00 (Cinco mil trezentos e vinte reais) em caso de reincidência.
- III - duplicação do valor da multa, em caso de nova reincidência.

Art. 12 - 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DIAMANTINA

Art. 13 - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de noventa dias, contados da data de sua publicação.

Art. 14 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

DIAMANTINA (MG), 03 DE MAIO DE 2007.

**GUSTAVO BOTELHO JÚNIOR
PREFEITO MUNICIPAL**