

LEI 14235 2002 Data: 26/04/2002 Origem: LEGISLATIVO

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO A CLIENTES EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO.

O povo do Estado de Minas Gerais, por seus representantes, aprovou, e eu, em seu nome, nos termos do § 8º do art. 70 da Constituição do Estado de Minas Gerais, promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Fica o estabelecimento bancário obrigado a atender

cliente no prazo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.

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

I - cliente a 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 ou o posto de atendimento do estabelecimento bancário fornecerá ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

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

Art. 4º - O estabelecimento bancário é obrigado a instalar banheiro e bebedouro para os clientes.

Art. 5º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I - advertência escrita;

II - multa de R\$5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais) em caso de reincidência.

Art. 6º - 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.

Art. 7º - O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação.

Art. 8º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º - Revogam-se as disposições em contrário.

Palácio da Inconfidência, em Belo Horizonte, aos 26 de abril de 2002.

Antônio Júlio - Presidente da ALMG