Fls. n.º 02
Proc. 241 2001

Câmara Municipal de Mococa
Estado de São Paulo

CÂMARA MUNICIPAL DE MOCOCA
PROTOCOLO

Numero	Data	Rubrica
887	09/04/2001	

Projeto de Lei nº. 024 de _____ de 2001.

Dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção, pelos estabelecimentos de crédito, de guardas de segurança para proteção dos usuários dos caixas eletrônicos 24 horas.

FAÇO SABER, que a Câmara Municipal de Mococa, em Sessão realizada no dia ____ de _____ de 2001, aprovou Projeto de Lei nº. _____/2001, de autoria do Vereador Fernando Scovini, e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. – Nos caixas eletrônicos 24 horas dos estabelecimentos de crédito será obrigatória durante todo o período, a permanência de guardas de segurança, para proteção dos usuários desse sistema de operação bancária.

Art. 2º. – A instituição bancária que não cumprir o disposto nesta lei, fica sujeita a multa de 100 (cem) Unidades Fiscais do Município-UFM, renovada a cada 90 (noventa) dias, no caso de persistir o descumprimento.

Art. 3º. - Esta Lei entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte a sua publicação.

Art. 4º. – Revogam-se as disposições em contrário.

Plenário Venerando Ribeiro da Silva, 02 de Abril de 2001.

FERNANDO SCOVINI
Vereador

Fls. n.º 03
Proc. 241 /2001

Câmara Municipal de Mococa

Estado de São Paulo

DESPACHOS

Processo nº. 241 / 2001.

Projeto de Lei nº. 024 /2001.

DESPACHO

A(s) Comissões: Justiça
Finanças

Sala das Sessões, 03 / 04 / 2001

SOLANGE A. DE SOUZA DIAS
Presidente

Recebimento para estudo e parecer em 04 / 4 / 2001
com o prazo de 15 dias
vencível em 23 / 4 / 2001
Sala das Comissões Permanentes
da Câmara Municipal de Mococa.

Presidente

Comissão de Justiça

Designo Relator à Presente Matéria o Vereador
Raul Carlos N.
com prazo de 7 dias vencíveis em 16/4/01
Sala das Comissões, em
04 / 04 / 01
Presidente

Recebimento para estudo e parecer em 04 / 4 / 2001
com o prazo de 15 dias
vencível em 23 / 4 / 2001
Sala das Comissões Permanentes
da Câmara Municipal de Mococa.

Presidente

Comissão de Finanças

Designo Relator à Presente Matéria o Vereador
Aleide F. Bidim
com prazo de 7 dias vencíveis em 16/4/01
Sala das Comissões, em
04 / 04 / 01
Presidente

BRANDÃO - (POLICIA FEDERAL | 7102. 24/06/83 - M.J. DA NOC FE
9017. 20/03/95

BRASIL (LUIZ)

BARBOSA (JOSÉ)

CARTA FED-

U2 SIDNEY - BEN CONTRAL -

Retirado

SOLANGE A. DE SOUZA DIAS
PRESIDENTE

Câmara Municipal de Mococa
Estado de São Paulo

Comissão de Constituição, Justiça e Redação.

Ref. - Projeto de Lei nº. 024/2001.

Interessado - Vereador Fernando Scovini.

Assunto - Dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção, pelos estabelecimentos de crédito, de guardas de segurança para proteção dos usuários dos caixas eletônicos 24 horas.

Relator - Vereador - Raul Garib Júnior.

RELATÓRIO

Trata-se de projeto de lei criando obrigatoriedade às instituições financeiras, instaladas no Municipio de Mococa, de destacar vigilante permanente, nos caixas 24 horas, sob pena de multa pelo descumprimento da lei.

Em síntese, são estes os termos da propositura.

DISPOSITIVO

O mérito do presente projeto de lei é plausível, posto que visa a segurança da coletividade, entretanto, quanto ao aspécto constitucional, padece de vício.

Câmara Municipal de Mococa
Estado de São Paulo

Destarte, exaro parecer contrário ao Projeto de Lei nº. 024/2001, de autoria do Nobre Edil Fernando Scovini, por ser inconstitucional.

É o parecer, s.m.j.

Sala das Comissões, de Abril de 2001.

RAUL GARIB JUNIOR
Relator

De acordo com o parecer supra

Sala das Comissões, de Abril de 2001.

Dr. LUIZ ARMANDO CALIÓ
Presidente

ÍTALO MAZIERO JÚNIOR
Secretário

Fls. n.º 06
Proc. 241/2001

Câmara Municipal de Mococa

Estado de São Paulo

Parecer da Comissão de Orçamento, Finanças e Contabilidade.

Ref. - Projeto de Lei nº. 024/2001.

Autoria - Vereador Fernando Scovini.

Assunto - Dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção pelos estabelecimentos de crédito, de guardas de segurança, para proteção dos usuários dos caixas eletrônicos, durante 24 horas.

Relator Vereadora Neide Falarini Bedin

Como Relatora do Projeto de Lei nº. 024/2001, de autoria do Nobre Vereador Fernandco Scovini, criando obrigatoriedade de instituições financeiras, instaladas no município de Mococa, manter vigilante permanente em caixas eletrônicos 24 horas, embora o mesmo tenha sustentação quanto ao mérito, e quanto ao aspecto financeiro não ofereça despesa ao érário municipal, o mesmo padece de inconstitucionalidade, conforme acentua a Comissão de Constituição, Justiça e redação, somos impelida a exarar parecer CONTRÁRIO a presente Propositura.

Esse é o nosso parecer, s.m.j.

Sala das Comissões, 12 de Março de 2001.

NEIDE FALARINI BEDIN
Relatora

Aprovamos o parecer da Relatora, pela rejeição do Projeto.

LUIZ BRAZ MARIANO
Membro

ANTÔNIO ULIAM FILHO
Membro

Fls. n.º 07
Proc. 241 2001
IBAM

Fls. n.º 8
998 99

Instituto Brasileiro de Administração Municipal
Consultoria Jurídica

Nota Explicativa Nº 06/98

Município. Estabelecimento de normas de funcionamento dos estabelecimentos bancários. Impossibilidade. Competência da União.

Fls. n.º 08
Proc. 241 2001

9
998 99

Tantas têm sido as consultas enviadas a este Instituto, cujo objetivo é submeter-nos à análise projetos de lei que versam sobre a edição de normas de funcionamento dos estabelecimentos bancários existentes nos Municípios, que o fato motivou-nos a elaborar esta Nota Explicativa com o intuito de esclarecer a quem pertence a competência sobre a matéria.

O Município possui poder de polícia administrativa sobre os bens e atividades particulares que afetam direta e imediatamente os interesses da coletividade. Por esse mecanismo, próprio do Direito Administrativo, o Poder Público contém a ação particular contrária, nociva ou inconveniente à coletividade.

No dizer do mestre Hely Lopes Meirelles:

> "A *polícia administrativa* se destina a assegurar o bem estar geral, impedindo, através de ordens e proibições das autoridades competentes, o uso anti-social dos direitos individuais e da propriedade particular. Exterioriza-se pelo conjunto de órgãos e serviços incumbidos de fiscalizar, controlar e deter as atividades individuais (não os indivíduos) que se revelem contrárias, inconvenientes ou nocivas à coletividade, no tocante à segurança, à higiene, à saúde, ao sossego, à moralidade, ao conforto públicos e à estética da cidade." (In:- *Direito de construir*. 4 ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1983, p. 80)

Observe-se que para que o poder de polícia seja válido existem determinadas condições a serem satisfeitas, quais sejam: competência; finalidade pública; proporcionalidade e legalidade dos meios. Falaremos, aqui, somente da primeira que, no momento, é a que diz respeito ao tema de que estamos a tratar.

A competência é condição primordial para que se reconheça a validade a qualquer lei ou ato administrativo, não sendo válidos aqueles que emanarem de entidades, órgãos ou autoridades sem qualidade para praticá-los.

Desse modo, antes de editar qualquer norma nessa espécie, deve o Município, em primeiro lugar, verificar se possui competência para

Fls. n.º 09
Proc. 241 2001

10
998 99

tanto. Se não a detiver para deliberar sobre determinada materia, também não a terá para praticar atos de polícia.

Cumpre verificar que compete à União dispor sobre o funcionamento de estabelecimentos bancários ou financeiros, a teor dos arts. 48, XIII, 163, V e 192, IV da Carta Republicana. Assim sendo, as atividades de tais instituições sujeitam-se às normas emanadas do Banco Central, consoante o que rezam os arts. 4º, 10 e 11 da Lei nº 4.595, de 31/12/64, que dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias e cria o Conselho Monetário Nacional. E quanto às normas de segurança, em particular, o art. 2º da Lei nº 7.102, de 20/06/83.

Para aclarar a questão, vale reproduzir a redação do art. 4º, VII da sobredita Lei, sendo oportuno lembrar que, como não foi editada a lei complementar responsável por regular o Sistema Monetário Nacional a que se refere o art. 192, *caput* da CF, fica valendo, pelo princípio da recepção, essa lei federal:

> "Art. 4º - Compete privativamente ao Conselho Monetário Nacional:
>
> .....
>
> VIII - regular a constituição, **funcionamento e fiscalização** dos que exercem atividades subordinadas a esta lei, bem como a aplicação das penalidades previstas." (g.n.)

Como se vê, a regulamentação do funcionamento dos estabelecimentos bancários é matéria afeta à União, não cabendo, pois, ao Município editar normas sobre a mesma.

Corroborando essa assertiva, valemo-nos novamente das palavras de Hely Lopes Meirelles:

> "Claro está que, se a atividade estiver sujeita à regulamentação federal ou estadual, o Município deverá respeitar essa regulamentação superior, como ocorre com o horário bancário." (In: - *Direito municipal brasileiro*, 9 ed., São Paulo: Malheiros, 1997, p.364).

Fls. n.º 10
Proc. 241 2001

Fls. n.º 11
Proc. 998 99

Trazemos à baila também o entendimento dos Tribunais acerca do tema, conforme demonstram as ementas de acórdãos reproduzidas abaixo:

> "**BANCO - LEI MUNICIPAL QUE OBRIGA INSTALAÇÃO DE PORTA DE SEGURANÇA - INCOMPETÊNCIA**
>
> Estabelecimentos Bancários - Lei Municipal que obriga a instalação de porta de segurança com alarme e câmeras de gravação nas agências bancárias - Matéria de competência federal, cabendo a regulamentação ao Banco Central do Brasil - Mandado de segurança coletivo impetrado pela FEBRABAN – Segurança concedida - Decisão confirmada - Recursos improvidos.
>
> Não merecem prosperar os recursos, **pois a Municipalidade não tem competência para disciplinar matéria referente às instituições financeiras**, incluindo a segurança bancária, tendo em vista a competência privativa do Banco Central do Brasil (arts. 30, VIII e 48, XIII da Constituição Federal; Lei Federal nº 7.102/83)." g.n. (1º Câm. Civ. TJ/SP - Apelação Cível 234.571-1/0 – Voto 9.575)
>
> "**BANCO - HORÁRIO EXTERNO DE FUNCIONAMENTO - FIXAÇÃO - COMPETÊNCIA.**
>
> A fixação do horário bancário para atendimento ao público é da competência da União." (STJ - Ac. unân. da 2ª T - DJ 20.06.94, p. 16.076 - Rec. Esp. 19.387-0-PR - Rel. Min. Hélio Mosimann)
>
> "Recurso Extraordinário. Horário de funcionamento bancário. **Matéria que, por sua abrangência, transcende ao peculiar interesse do Município. Competência exclusiva da União para legislar sobre o assunto.** Precedentes do STF. RE conhecido e provido." g.n. (STF – Ac. unân. da 2ª T - DJ 14.12.90 p. 15111 - RE 118363/PR - Rel. Min. Célio Borja)
>
> "Administrativo. **Horário bancário. Fixação. Competência do Conselho Monetário Nacional. Não cabe ao Município. Lei nº 4.595/64. Orientação sumulada.** I - Nos termos do verbete nº 19 da Súmula da jurisprudência predominante nesta Corte, compete à União a fixação do horário bancário para atendimento ao público. II - Recurso provido. (STJ - REsp. nº 32.931-0/PR - Rel. Min. Cesar Rocha - BDM-março/94)."

Fls. n.º 11
Proc. 241 2001

Fls. n.º 12
Proc. 998 2001

"Mandado de Segurança. O Município não tem atribuição por lei para fixação de horário de funcionamento bancário. Trata-se de interesse nacional, consequentemente, a competência é da União. Agravo Regimental improvido." (STF – Ac. unân. da 2ª T - DJ 25.03.88 p. 06385 - Agrag - 124069/MA - Rel. Min. Djaci Falcão)

Registre-se, ainda, que o Superior Tribunal de Justiça inclusive sumulou a matéria, no tocante à fixação de horário bancário, sendo a determinação aplicável por analogia às demais normas que pretendam outros entes da federação, que não a União, estabelecer para o funcionamento dos bancos. Vejamos:

"Súmula nº 19 - A fixação do horário bancário, para atendimento ao público, é de competência da União."

Considerando a exposição ofertada, é de se concluir pela improcedência de quaisquer projetos de leis municipais que tenham por fim estabelecer normas de funcionamento dos estabelecimentos bancários, seja para determinar horário de funcionamento, seja para determinar instalação de equipamentos, como bebedouros ou portas de segurança, ou, ainda, para determinar limites de tempo para atendimento aos clientes, em razão de não possuirem os Municípios competência normativa sobre a matéria, e, consequentemente, o poder de polícia a ela inerente.

Eugenia de Souza Affonso
Assessora Jurídica

④

Fls. n.º 13
Proc. 241 2001

23
998 99

Jurisprudência

Tribunais apreciam as leis federais definindo competências para legislar sobre funcionamento dos bancos e declaram vedado aos municípios editar lei nessa matéria

Numerosos municípios insistem em pretender regular matéria bancária.

Os Tribunais Regionais, porém, assim como os Tribunais Superiores, são unânimes em reconhecer que compete exclusivamente à Lei Federal estabelecer as regras de funcionamento dos bancos sob os mais diferentes aspectos. Destacamos algumas dessas decisões.

Horário Bancário

"ADMINISTRATIVO. HORARIO BANCÁRIO MODIFICADO POR LEI MUNICIPAL. COMPETÊNCIA DO BANCO CENTRAL DO BRASIL.

1. *A Constituição Federal conferiu à União Federal competência privativa no que concerne aos assuntos relativos ao sistema financeiro nacional. Tal competência, referente ao horário de funcionamento dos estabelecimentos bancários, foi delegada pelo Conselho Monetário Nacional ao Banco Central do Brasil.*
2. *Não pode, assim, o município legislar sobre a matéria.*
3. *Remessa oficial improvida.*

(MAS nº 90.03.008081/SP, TRF 3ª Região, 4ª Turma, Relator Juiz Grandino Rodas, v.u., DJU 03.06.91, pág. 00162)."

"CONSTITUCIONAL. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA E SEUS LIMITES. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS BANCOS.

A pretexto de atender a seus interesses peculiares, não pode o município legislar contrariando dispositivo de lei federal.

1. *A fixação do funcionamento do horário bancário é da competência da União. Precedentes do Supremo Tribunal Federal e Súmula nº 19 do Superior Tribunal de Justiça.*
2. *Remessa oficial desprovida.*

(MAS nº 90.03.000212/SP, TRF 3ª Região, 3ª Turma, Relatora Juíza Anamaria Pimentel, v.u., DJU. 06.04.92, pág. 00162)."

Fls. n.º 13 Proc. 241

A propósito de muitos outros temas, numerosos acórdãos evidenciam estarem na esfera da União as normas que regem o funcionamento dos bancos. O acordão Souza Pires, com citações de diferentes arestos, prossegue no mesmo sentido:

• "CONSTITUCIONAL. FUNCIONAMENTO DE ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. HORÁRIO.

1. A competência para legislar sobre o funcionamento dos estabelecimentos bancários é da União Federal (Constituição de 1988, art. 22, VI e VII – Lei nº 4.595/64).

2. O interesse nacional na fixação do horário bancário sobrepuja o interesse meramente local.

3. A Lei nº 02/87 do Município de Jacobina/BA é inconstitucional porque, fixando o horário bancário, invadiu competência reservada a União Federal.

(MAS nº 89.01.24856/BA, TRF 1ª Região, 2ª Turma, Relator Juiz Hermenito Dourado, v.u., DJU, 20.11.89)"

SEGURANÇA DOS BANCOS

• ADMINISTRATIVO ESTABELECIMENTO DE CRÉDITO. NORMAS DE SEGURANÇA. CONFLITO DE ATRIBUIÇÃO.

1. As normas de segurança dos estabelecimentos de créditos estão na alçada federal, com a participação da Secretaria da Segurança Pública (art. 6º da Lei nº 7.102/83).

2. Ilegalidade de norma municipal que impõe poder de polícia aos estabelecimentos de crédito, exigindo-lhes outros itens de segurança.

3. Recursos improvidos.

(MAS nº 94.01.05479/PI, TRF 1ª Região, 4ª Turma, Relatora Juíza Eliana Calmon, v.u., DJU, 29.09.94, pág. 55.279)."

SUMULAS

Súmulas dos Tribunais Superiores se fundaram sobre tais vv. julgados.

STF – Súmula 596: *As disposições do Decreto nº 22.626/33 não se aplicam às taxas de juros e aos outros encargos cobrados nas operações realizadas por instituições públicas ou privadas que integram o sistema financeiro nacional.*

STJ – Súmula nº 19 – *A fixação do horário bancário, para atendimento ao público, é de competência da União*

Fls. n.º 25
Proc. 908 99

Fls. n.º 14
Proc. 241/2001

FUNCIONAMENTO E SEGURANÇA TFR

Texto de acórdão proferido pelo Tribunal Regional da 3ª Região decidindo sobre diferentes situações de funcionamento dos bancos e de sua segurança também vão no mesmo sentido:

• Apelação em Mandado de Segurança nº 96.03.021664-0/SP

"O Senhor Desembargador Federal SOUZA PIRES. Inicialmente cumpre asseverar que a Constituição Federal de 1988 conferiu privativamente à União competência para legislar sobre o sistema financeiro nacional (artigo 22, inciso VI, CR/88).

É bem por isso que foi editada a Lei Federal nº 7.102/83 que, em seu artigo 6º, estabelece o seguinte:

"Art. 6º - Compete ao Banco Central do Brasil:

I – autorizar o funcionamento dos estabelecimentos financeiros após verificar os requisitos mínimos de segurança indispensáveis, de acordo com o artigo 2º desta Lei, ouvida a respectiva Secretaria de Segurança Pública.

II – fiscalizar os estabelecimentos financeiros quanto ao cumprimento desta Lei; e

III – aplicar aos estabelecimentos financeiros as penalidades previstas nesta Lei.

Consequentemente, tenho como certo não caber à lei municipal pretender disciplinar sobre sistema de segurança para estabelecimentos financeiros, em face da ausência de previsão legal que autorize tal procedimento."

Sendo unânimes os Tribunais Superiores e os Tribunais Regionais em afirmar competir à Lei Federal estabelecer regras para o funcionamento dos bancos sob múltiplos aspectos, não há como supor válidas pretensões municipais com essa finalidade. Se fossem admitidas, estariam os municípios alçando-se acima da Constituição e das Leis Federais.

Fls. n.º 26
998 99

Fls. n.º 15
Proc. 241 [illegible]

O entendimento do Banco Central

Em resposta a pedido de esclarecimento feito pela Febraban – Federação Brasileira das Associações de Bancos, em 07 de junho de 1999, o Banco Central prestou as seguintes informações sobre a competência de leis municipais e/ou de portarias de autarquias, repartições e/ou secretarias estaduais, que pretendam fixar disciplina sobre as matérias ali relacionadas:

Horário bancário

Relativamente à fixação do horário de funcionamento de instituições financeiras, informamos que o art. 4º, inciso VIII, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, atribui competência privativa ao Conselho Monetário Nacional para dispor a respeito, encontrando-se o assunto regulamentado pela Resolução nº 2.301, de 25 de julho de 1996.

Prazo de atendimento

Quanto ao prazo máximo para o atendimento de usuários em fila de espera nos estabelecimentos bancários, esclarecemos que a questão está inserida no contexto da prestação de serviços onde as instituições financeiras se configuram como fornecedoras, devendo ser tratada em âmbito federal, tendo em vista tratar-se de assunto de âmbito nacional.

Tarifas de serviços

No tocante a tarifas de serviços bancários e critérios de sua divulgação cabe-nos registrar que a Lei nº 4.595, de 1964, por meio de seu art. 4º, inciso IX, confere ao Conselho Monetário Nacional competência privativa para limitar a remuneração daqueles serviços, tendo sido instituída, nesse sentido, a Resolução nº 2.303, de 25 de julho de 1996, que disciplina o assunto.

Segurança bancária

Por fim, acerca da segurança bancária, ressaltamos que a Lei nº 9.017, de 30 de março de 1995, ao modificar a Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, transferiu deste Banco Central para o Ministério da Justiça as atribuições relativas à matéria.

Fls. n.º 27
998 92

Fls. n.º 16
Proc. 241 2001

A racionalidade do horário bancário

Seria impossível assegurar o bom funcionamento do sistema bancário para os clientes, se a legislação - Leis 4.595/64, 4.728/65, 7.102/83 e 9.017/95 – e a Constituição não atribuíssem competência exclusiva ao poder federal para legislar sobre o setor financeiro. As transferências de valores, as cobranças, a compensação de cheques e de outros papéis, as centrais de liquidação de títulos públicos e privados, o câmbio são serviços que dependem de sistemas que funcionam de forma integrada e sincronizada em âmbito nacional. Se estivessem submetidos à diferentes formas de funcionamento, nas legislações de cada um dos 5.506 municípios brasileiros, a situação seria caótica e os serviços financeiros do País ficariam comprometidos com sérios prejuízos para os clientes e para toda a economia.

O sistema bancário também está limitado por uma legislação trabalhista, datada de 1933, que fixa a jornada de trabalho dos bancários em trinta horas semanais e seis diárias. Para satisfazer qualquer legislação municipal que fixasse em mais de cinco horas o expediente de atendimento ao público, os bancos seriam obrigados a funcionar com base em horas extras ou em mais de um turno de trabalho. Para atender ao público por cinco horas um caixa precisa trabalhar além dessas cinco horas, mas meia hora antes e meia hora depois desse período para executar os procedimentos necessários ao início e ao término de suas atividades. Assim, se os bancos operassem permanentemente com base em horas extras ou com mais de um turno de trabalho para cumprir jornadas mais extensas de atendimento ao público, determinadas em leis municipais, haveria um encarecimento dos serviços bancários para os clientes.

⑦

28
998 99

Fls. n.º 17
Proc. 241 2001

Bancos ampliaram e aperfeiçoaram atendimento aos clientes e usuários sem mudanças no horário bancário, nem ônus para os clientes

O elevado grau de automação bancária no Brasil garante hoje um horário de atendimento muito mais amplo que o período em que as agências permanecem abertas para o público. Os bancos vêm investindo cerca de dois bilhões de dólares por ano, para ampliar a oferta de serviços automatizados. Cada vez menos os clientes necessitam ir às agências, podendo realizar os principais serviços bancários nos caixas eletrônicos, por telefones, fax e computadores.

O público presente nas agências é composto cada vez mais por não clientes que vão pagar contas de serviços essenciais – água, luz, telefone, gás etc. Esses usuários poderão ter multiplicadas suas opções de locais de pagamento e ampliado seu horário de atendimento, se os prestadores daqueles serviços firmarem convênios para recebimento dessas contas com redes de farmácias, supermercados, correios e outros estabelecimentos comerciais, como vem sendo feito em diversas localidades do País.

Investimentos

Os investimentos realizados pelos bancos, nos últimos três anos, em equipamentos e tecnologias de automação, informática e telecomunicações, para ampliar a capacidade de atendimento e tornar os serviços bancários mais confortáveis, ágeis e seguros, atingiram R$ 5,4 bilhões.

1996 - R$ 1,5 bilhão
1997 - R$ 1,8 bilhão
1998 - R$ 2,1 bilhões

Para 1999, os bancos prevêem investimentos de R$ 2,2 bilhões em informática e telecomunicações, sendo R$ 1,07 em equipamentos de informática (*hardware*), R$ 329 milhões em equipamentos e linhas de telecomunicações, R$ 418 milhões em programas (*softwares*) adquiridos de terceiros e R$ 414 milhões em programas desenvolvidos pelas próprias instituições.

Fls. n.º 19
Proc. 998.99

Equipamentos aumentam capacidade de atendimento

Nesse periodo, os bancos ampliaram em 34% o numero de equipamentos instalados em locais cada vez mais próximos de residências, postos de trabalho e no comércio, para oferecer conforto e segurança. Dessa forma, os clientes também passaram a dispor de serviços financeiros em horários mais amplos que os destinados ao atendimento público nas agências e necessitam cada vez menos se deslocar até essas dependências para a realização de serviços financeiros.

Fls. n.º 18
Proc. 241/2001

Dos 89.829 equipamentos que os bancos mantinham à disposição dos clientes em dezembro de 1998, 51.406 (57,2%) já estavam instalados em ante-salas, postos e quiosques, atendendo aos clientes em horários mais amplos do que os das agências.

O total de clientes bancários com cartões magnéticos (não inclui cartões só de crédito) aumentou 15%, passando de 54,3 milhões em 1997 para 62,8 milhões em 1998.

Na rede de agências, os guichês de caixa automatizados da rede bancária cresceram de 115.784 para 127.260, entre 1997 e 1998, com um aumento de 9,9% e passaram a representar 99,7% dos guichês de caixa em funcionamento.

Fls. n.º 30
Proc. 998 99

Com novas formas de atendimento, cliente depende cada vez menos de agências

Fls. n.º 19
Proc. 241 2001

- Do total de 12,7 bilhões de transações realizadas pelos bancos em 1998, 4,8 bilhões (38,1%) foram feitas através de funcionários de agências e 7,9 bilhões (61,9%) ocorreram das seguintes formas:

- 4,1 bilhões (32,49%) por intermédio dos equipamentos de auto-atendimento, como ATMs e terminais;
- 2,3 bilhões (18,35%) processados por comandos internos dos próprios bancos;
- 560 milhões (4,38%) foram débitos automáticos de contas autorizadas pelos clientes ou créditos como os de salários;
- 442,1 milhões (3,45%) por intermédio de computadores instalados em casa ou no escritório com programas fornecidos pelos bancos (*home/office banking*);
- 199,3 milhões (1,56%) via central de atendimento com ajuda de funcionários dos bancos;
- 171,1 milhões (1,34%) em terminais instalados no comércio (POS);
- 38,7 milhões (0,30%) via Internet.

Em 1997, o percentual de transações executadas por intermédio de funcionários nas agências representava 49,7% e as demais formas os 50,3% restantes.

Cresce volume de serviços eletrônicos

- As transações provenientes de auto-atendimento, como saques e pedidos de saldos em caixas eletrônicos e terminais, passaram de 2,5 bilhões em 1997 para 4,1 bilhões em 1998, aumentando 65,7%;

- As transações automáticas de origem externa, que permitem ao cliente realizar uma operação sem necessidade de ir até a agência bancária, a exemplo dos débitos automáticos de contas de água, luz, gás e telefone, passaram de 438,6 milhões em 1997 para 560,3 milhões em 1998, evoluindo 27,7%;

- As transações feitas com cartões em terminais instalados no comércio (POS) e conectados aos bancos passaram de 59,8 milhões em 1997 para 171,1 milhões em 1998, com um crescimento de

Fls. n.º 31
Proc. 998 99

185,7% (eliminam a necessidade emissão, compensação e depósito de um número equivalente de cheques nas agências);

- O numero medio mensal de consultas dos clientes por telefones em Unidades de Resposta Audível, por computador, alcançou 49,8 milhões em 1998;

- As transações realizadas por intermédio de computadores instalados nas residências e escritórios somaram, em 1998, 442,1 milhões (*home/office banking*, com programas fornecidos pelos bancos);

- O número de clientes pessoas físicas com *home banking* passou de 2,1 milhões em 1997 para 2,6 milhões em 1998, aumentando 23,3%;

- O número de pessoas jurídicas com *office banking* cresceu de 338.144 em 1997 para 499.868, evoluindo 47,8%;

- As transações bancárias automatizadas via Internet, alcançaram em 1998, 38,7 milhões;

Fls. n.º 30
Proc. 241/2001

Evolução das contas correntes e de poupança

Número de contas correntes:

39,0 milhões em 1995
40,3 milhões em 1996 (+ 3,3%)
42,4 milhões em 1997 (+ 5,2%)
44,7 milhões em 1998 (+ 5,4%)