

- serviços de atendimento a pessoas com deficiência auditiva;
- pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas;
- divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário;
- admissão de entrada e permanência de cão-guia junto de pessoa portadora de deficiência visual, mediante apresentação da carteira de vacina atualizada do animal.

Entende-se por imediato o atendimento prestado antes de qualquer outra pessoa, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento.

As instituições financeiras devem possuir, pelo menos, um telefone de atendimento adaptado a pessoas portadoras de deficiência auditiva.

Normas relacionadas: Lei nº 10.098, de 2000 e Decreto nº 5.296, de 2004.



Banco Central do Brasil
 Departamento de Educação Financeira
 SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 1ºss
 70074-900 – Brasília-DF
 Tel.: (61) 3414-4020 – E-mail: educacaofinanceira@bcb.gov.br



**cidadania
financeira**

Série I - Relacionamento com o Sistema Financeiro Nacional

Atendimento Bancário



Horário de funcionamento dos bancos

O horário de funcionamento é de livre escolha das instituições financeiras. No entanto, no caso das agências de bancos múltiplos com carteira comercial, de bancos comerciais e da Caixa Econômica Federal, o horário mínimo de expediente para o público é de cinco horas diárias ininterruptas, com atendimento obrigatório no período das 12h às 15h, horário de Brasília.

Para os postos de atendimento, bem como para as agências instaladas em município onde não exista outra agência bancária, não se aplica horário mínimo de expediente ao público.

Os bancos são obrigados a divulgar, em local e formato visíveis ao público, o respectivo horário de atendimento em cada uma de suas dependências, sendo que qualquer alteração deve ser comunicada com antecedência mínima de trinta dias.

Na Quarta-Feira de Cinzas, em 24 de dezembro e em casos excepcionais, tais como festividades locais ou eventos extraordinários, pode ser estabelecido horário especial de funcionamento, desde que garantido o período mínimo de duas horas de atendimento ao público.

No último dia útil de cada ano, não haverá atendimento ao público por parte dos bancos, admitindo-se, no entanto, operações entre os bancos.

Não são considerados dias úteis, para fins de operações praticadas no mercado financeiro, os sábados, os domingos e os feriados de âmbito nacional, inclusive a segunda-feira e a terça-feira de carnaval, a quinta de Corpus Christi e o dia 2 de novembro.



Para mais informações, consulte o site do Banco Central, em [www.bcb.gov.br/?](http://www.bcb.gov.br/)

ATENDIMENTOBANCARIOFAQ

Norma relacionada: Resolução CMN nº 2.932, de 2002 (sobre o horário de funcionamento).

Fila

A regulamentação do tempo de espera em filas não é competência do Banco Central. A matéria vem sendo tratada por meio de leis estaduais e municipais. Cabe aos órgãos de defesa do consumidor (Procon, Prodecon, Decon) a orientação sobre o tema.

Acessibilidade

A acessibilidade não é um assunto tratado pelo Conselho Monetário Nacional nem pelo Banco Central, mas pela Lei Federal nº 10.098, de 2000 e pelo Decreto nº 5.296, de 2004, que a regulamentou.

Garantir acessibilidade significa oferecer um ambiente inclusivo, que garanta dignidade e acesso apropriado às pessoas com necessidades especiais.

Por acessibilidade, entende-se a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários, das edificações e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

O acesso prioritário às edificações e aos serviços das instituições financeiras deve seguir os preceitos estabelecidos no Decreto nº 5.296, de 2004 e nas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), no que não conflitarem com a Lei nº 7.102, de 1983, que dispõe sobre a segurança para estabelecimentos financeiros. As normas da ABNT tratam, entre outros tópicos, de área de circulação, sinalização visual e tátil, corrimãos, alarmes, pisos, rampas, rotas de fuga, elevadores, previsão de vagas e sanitários.

As instituições financeiras devem dar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência (física, auditiva, visual ou mental), com mobilidade reduzida (permanente ou temporária) e também às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.

O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato, incluindo-se, entre outros:

- assentos de uso preferencial sinalizados;
- mobiliário e atendimento adaptado à condição física de cadeirantes;