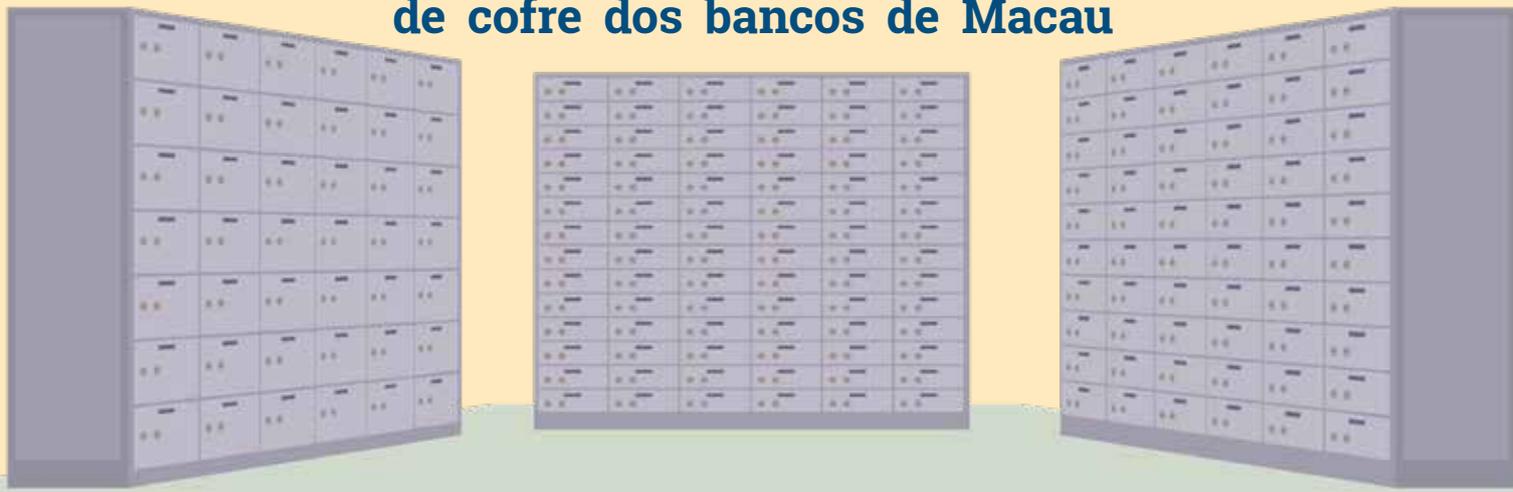


Investigação sobre o preço do serviço de aluguer de cofre dos bancos de Macau



À medida do desenvolvimento socioeconómico e do aumento das fortunas pessoais, cada vez mais pessoais dá importância à conservação segura dos bens pessoais preciosos e dos documentos importantes, sobretudo os artigos de ouro e as jóias raramente utilizados e os documentos jurídicos. Neste contexto, o cofre bancário é bem procurado por ser uma forma de armazenamento segura, confiável e conveniente. Assim sendo, em Maio deste ano (2024), o CC enviou um inquérito a 30 bancos em Macau, com vista a conhecer as medidas dos cofres colocados à disposição do consumidor no mercado actual, assim como o preço e as precauções nesta matéria.

Visão geral sobre o serviço de aluguer de cofre

Actualmente, em Macau há 11 bancos que prestam o serviço de aluguer de cofre fornecendo ao consumidor cofres de diferentes tamanhos em resposta às distintas necessidades do mesmo. Merece atenção que um desses bancos coloca à disposição até 15 tipos de cofres e outro ainda tem salas VIP. De modo geral, os cofres são medidos em polegadas, tendo uma profundidade compreendida entre 22 e 24 polegadas e maioritariamente uma largura de 10 polegadas. Portanto, os consumidores podem informar-se previamente junto do banco sobre o tamanho de cofres, para tomar decisão de aluguer com base nas próprias necessidades.

Como a comissão anual depende das medidas do cofre, para facilitar a comparação, categorizamos os cofres conforme o seu tamanho. Em termos gerais, a comissão anual varia entre 300 e 600 patacas para os cofres de tamanho pequeno (menos de 5" x 5" de altura e largura) e 380 e 1.560 patacas para os de tamanho

médio (entre 3" x 10" e 10" x 10" de altura e largura). Quanto aos cofres de maior tamanho, não é apropriado fazer a comparação de preços devido à grande diferenciação nas medidas de cofre entre os bancos. No que toca ao pagamento, todos os bancos aceitam pagamento por transferência automática, enquanto alguns desses ainda permitem que o locatário efectue pagamento nas suas agências.

Duração do contrato

Com a excepção de alguns bancos, o aluguer de cofre exige sempre que o locatário tenha uma conta bancária no banco locador. Para a maioria dos bancos, a duração de contrato de aluguer conta-se por ano, mas alguns bancos também fornecem contrato de duração indeterminada conforme as necessidades reais do locatário.

Caução

Todos os 11 bancos indicaram que quando o consumidor aluga um cofre, além da comissão, cobram-lhe uma caução, cujo valor equivale à comissão para alguns bancos, ou ao dobro da comissão para outros bancos. A caução será devolvida ao consumidor na cessação do contrato. Além disso, se o locatário cessar o contrato de aluguer antes do termo do prazo, só um banco devolve proporcionalmente a comissão pelo tempo não utilizado.

São cobrados custos em caso de emissão de 2.ª via de chave

Em caso de perda de chave do cofre, para a emissão de 2.ª

via de chave cobram-se devidos custos, cujo valor oscila entre os bancos e consoante a situação. De modo geral, os custos variam entre 200 e 800 patacas para a emissão de 1 chave e de 800 a 2.000 patacas para 2 chaves. Aliás, alguns bancos cobram ainda custos de emissão de 2.ª via, de arrombamento e de tratamento especial, bem como podem surgir custos extra na situação do dano do chave. Portanto, o consumidor deve guardar bem as chaves do cofre para evitar o aumento de despesas.

Horário de funcionamento dos cofres

No que respeita ao horário de funcionamento dos cofres, ou seja, ao horário em que o locatário pode aceder ao cofre, na maioria dos bancos, o cofre só é aberto durante o horário de expediente geral, sendo que algumas agências também funcionam fora do horário geral. Portanto, se necessitar de levantar ou depositar bens no cofre alugado, deve informar-se previamente do seu horário de funcionamento.

Cláusulas de responsabilidade e forma de tratamento em caso de terminar a prestação do serviço

Relativamente à forma de tratamento em caso de perda ou danos sofridos nos bens guardados pelo consumidor no cofre, dos bancos investigados, 5 bancos responderam que não dão indemnização nessas situações, enquanto os restantes 6 indicaram a existência das cláusulas de responsabilidade. Assim sendo, o consumidor deve conhecer detalhadamente o preço e as cláusulas de responsabilidade antes de alugar o cofre ou celebrar o contrato de aluguer.

Apesar de ser raro que o banco ou a sua agência deixe de prestar o serviço de aluguer de cofre, sugere-se que o consumidor se informe bem junto do banco da forma de tratamento da respectiva situação, que pode ser a transferência de cofre para outro ponto de atendimento ou a resolução do contrato com a devolução da comissão pelo tempo não utilizado.

Conhecer o serviço de aluguer de cofre dos bancos

Antes de alugar um cofre no banco, em primeiro lugar deve-se conhecer o serviço por ele prestado, nomeadamente as medidas do cofre, a comissão, a duração do contrato de aluguer e os concretos

procedimentos de aluguer, informando-se detalhadamente junto do funcionário do banco para tomar decisão. Geralmente, os consumidores optam por alugar cofre a longo prazo, o que constitui despesas constantes, por isso é aconselhável escolher um cofre correspondente às próprias necessidades reais.

Alguns bancos dispõem da lista de espera

O serviço de aluguer de cofre caracteriza-se pela segurança e confiabilidade, verificando uma procura crescente por parte dos consumidores. Porém, devido ao número limitado de cofres e ao hábito dos consumidores de recorrer ao banco que frequentam mais, os cofres podem estar esgotados em algumas agências bancárias. Uns dos bancos investigados indicaram que dispõem da lista de espera para consumidores, que se podem informar junto deles em caso necessário.

Dicas de consumo

1. Antes de alugar um cofre, considere bem o tipo, a quantidade e o tamanho dos bens a guardar, para escolher um cofre adequado;
2. O serviço de aluguer de cofre pode variar entre diferentes bancos, pelo que convém comparar o preço e o nível de conveniência do serviço entre os bancos para escolher o que lhe seja mais adequado;
3. Os custos relativos ao aluguer de cofre diferem entre bancos e em função das medidas de cofre, podendo haver custos extra. Como se trata de aluguer a longo prazo, não se esqueça de consultar o preço antes de alugar um cofre, de modo a planear bem o orçamento pessoal;
4. Antes de celebrar o contrato de aluguer, informe-se pormenorizadamente de todos os custos e cláusulas de responsabilidade, pedindo esclarecimento junto do funcionário do banco em caso de dúvida;
5. Utilize o cofre conforme as regras do banco, não colocando nele objectos proibidos.

Investigação sobre o preçário do serviço de aluguer de cofre dos bancos de Macau (1)

N.º [1]	Designação de banco	Medidas de cofre Altura x largura x profundidade (em polegadas, excepto casos especiais)	Comissão anual (MOP)	Caução (MOP)	Prazo do contrato de aluguer	Meio de pagamento da comissão	Forma de aviso sobre o ajustamento da comissão	Custos a cobrar na perda de chave de cofre (MOP)	Atribui indemnização por perda ou danos dos bens guardados no cofre?	O que é que faz se não prestar mais o serviço de aluguer de cofre? E se o consumidor tiver pago a comissão anual, como ficará a comissão do tempo não utilizado?
1	Banco Nacional Ultramarino, S.A.	3" x 5" x 24"	450	500	12 meses, de renovação automática	Dedução automática na conta bancária	Envio de aviso, por correio, com a antecedência mínima de 30 dias	1 chave: 500 2 chaves: 1.000	✗	Será prestado o serviço de transferência de cofre para outros pontos de atendimento (se estes ainda tiverem cofres disponíveis) ou Será reembolsada a comissão pelo tempo não utilizado e anulado o contrato, sendo a comissão transferida à conta bancária designada pelo consumidor.
		3" x 10" x 24"	600	500						
		5" x 10" x 24"	800	600						
		10" x 10" x 24"	1.200	1.500						
		30" x 10" x 24"	5.000	3.000						
2	Banco Tai Fung, S.A.	2" x 5" x 22"	300	300	Contrato de 1 ano, que será automaticamente renovado por período de 1 ano, salvo se o locatário avisar o banco da cessação do contrato antes do término do mesmo	Dedução automática na conta bancária; Pagamento nas agências do banco	Envio de aviso, por correio, com antecedência de 15 dias	Perda de 1 chave: 300 (O banco recolhe o restante chave e emite 2 chaves novos) Perda de 2 chaves: 1.800 (incluindo o arrombamento, a substituição de fechadura e a emissão de 2 chaves novos)	O banco não se responsabiliza pelos prejuízos sofridos nos bens guardados no cofre, incluindo deterioração ou danos causados por fenómenos de origem natural, tempestades, inundações e incêndios, perturbações da sociedade civil, tumultos e sismos; ou atraso causado pela avaria do portão do centro de cofres ou da fechadura do cofre, ou danos resultantes do furto ou roubo e por motivo de força maior, ou prejuízos causados pela abertura do cofre por qualquer indivíduo sem poderes com documentos falsificados.	Será reembolsada a comissão pelo tempo não utilizado e anulado o contrato, sendo a comissão transferida à conta bancária designada pelo consumidor.
		3" x 5" x 22"	500	500						
		5" x 5" x 22"	600	600						
		3" x 10" x 22"	750	750						
		5" x 10" x 22"	1.200	1.200						
		10" x 10" x 22"	1.500	1.500						
		15" x 15" x 22"	4.000	4.000						
3	Banco Industrial e Comercial da China (Macau), S.A.	3" x 5" x 24"	300	300	Contrato de duração indeterminada	Dedução automática na conta bancária; Pagamento nas agências do banco	Publicação do aviso em jornal e por anúncio com antecedência de 30 dias	1 chave: 400 2 chaves: 1.000	✗	Será reembolsada a comissão pelo tempo não utilizado e anulado o contrato, sendo a comissão transferida à conta bancária designada pelo consumidor ou devolvida em numerário ou Será tratado o caso conforme as directrizes da Autoridade Monetária de Macau.
		5" x 5" x 24"	400	400						
		3" x 10" x 24"	500	500						
		5" x 10" x 24"	600	600						
4	Banco da China (Macau), S.A.	2" x 5" x 22"	350	300	Contrato de 1 ano, que será automaticamente renovado por ano, salvo se o locatário avisar o banco da cessação do contrato antes do termo do mesmo	<ul style="list-style-type: none"> ● Dedução automática na conta bancária ● Pagamento nas agências do banco 	Envio do aviso por correio ou publicação do anúncio do banco com antecedência de 1 mês	Cofre tradicional Perda de chave: 1 chave: 500 2 chaves: 1.000 Arrombamento - custos equivalentes aos cobrados na perda de 2 chaves Chave danificada: 150 por cada Smart Safe Deposit Box Perda de chave: 1 chave: 500 2 chaves: 1.000 Quanto aos custos resultantes do arrombamento, substituição de fechadura e reparação em caso de perda de chaves, excepto no período regular para a emissão de 2.ª via de chave em cada mês, se o cliente pedir a emissão especial de 2.ª via de chave, ser-lhe-ão cobrados custos extra de 5.000 Arrombamento - custos equivalentes aos cobrados na perda de 2 chaves Chave danificada: 150 por cada	Actualmente não atribui indemnização por perda ou danos dos bens guardados no cofre	Será prestado o serviço de transferência de cofre para outros pontos de atendimento ou Será reembolsada a comissão pelo tempo não utilizado e anulado o contrato, sendo a comissão transferida à conta bancária designada pelo consumidor ou devolvida em numerário.
		3" x 5" x 22"	380	300						
		5" x 5" x 22"	500	320						
		3" x 10" x 22"	600	400						
		4" x 10" x 22"	700	460						
		5" x 10" x 22"	900	560						
		10" x 10" x 22"	1.300	920						
		15" x 15" x 22"	3.800	3.200						
		15" x 30" x 22"	6.600	6.500						
		86" x 33" x 20"	29.000	23.000						
		86" x 48" x 30"	43.000	36.000						
		89" x 38" x 37"	45.000	38.000						
		■ 12cm x 26cm x 45cm	1.688	3.376						
◆ 17cm x 26cm x 45cm	2.188	4.376								
▼ 22cm x 26cm x 45cm	2.688	5.376								
5	Banco Well Link, S.A.	5" x 10" x 22"	960	1.920	1 ano	<ul style="list-style-type: none"> ● Dedução automática na conta bancária ● Pagamento nas agências do banco 	Envio de aviso por escrito e por meio electrónico com antecedência de 30 dias	200	Excepto os prejuízos ou danos directos e razoavelmente previsíveis que sejam causados directa e meramente pelo Well Link ou seu pessoal ou representante autorizado por incúria, por negligência, por dolo ou por desonestidade durante o emprego ou no prazo de procuração (se houver), este banco não se responsabiliza por qualquer prejuízo ou dano sofrido nos bens guardados no cofre alugado.	Se for necessário mudar o cofre sem o abrir para a realização da obra de reparação em qualquer local no centro de cofres e perto do cofre, o banco pode não comunicar ou pedir previamente a autorização do arrendatário. O banco também pode avisar, por escrito, o locatário da cessação do contrato com antecedência de 1 mês, reembolsando proporcionalmente a comissão pelo tempo não utilizado. Se caducar o prazo de comunicação e o locatário ainda não vier devolver o cofre, o banco poderá mudar o cofre sem outra comunicação. Será transferida a comissão do tempo não utilizado à conta bancária designada pelo consumidor.
		10" x 10" x 22"	1.560	3.120						
		15" x 15" x 22"	3.600	7.200						
		15" x 30" x 22"	6.000	12.000						

Investigação sobre o preço do serviço de aluguer de cofre dos bancos de Macau (2)

N.º [1]	Designação de banco	Medidas de cofre Altura x largura x profundidade (em polegadas, excepto casos especiais)	Comissão anual (MOP)	Caução (MOP)	Prazo do contrato de aluguer	Meio de pagamento da comissão	Forma de aviso sobre o ajustamento da comissão	Custos a cobrar na perda de chave de cofre (MOP)	Atribui indemnização por perda ou danos dos bens guardados no cofre?	O que é que faz se não prestar mais o serviço de aluguer de cofre? E se o consumidor tiver pago a comissão anual, como ficará a comissão do tempo não utilizado?
6	BANCO OCBC (MACAU), S.A.	3" x 5" x 22"	450	650	1 ano	<ul style="list-style-type: none"> Dedução automática na conta bancária na conta bancária; Pagamento nas agências do banco 	Envio de aviso, por correio, com antecedência de 30 dias	300 Arrombamento: 800	Sim. No entanto, excepto os prejuízos ou danos directos e razoavelmente previsíveis que sejam causados pelo banco ou seu pessoal por negligência grave ou por dolo durante o emprego, este banco não se responsabiliza por qualquer prejuízo ou dano causado por qualquer forma em qualquer circunstância. [2]	Será prestado o serviço de transferência de cofre para outros pontos de atendimento ou Será reembolsada a comissão pelo tempo não utilizado e anulado o contrato, sendo a comissão transferida à conta bancária designada pelo consumidor.
		5" x 10" x 22"	1.000	1.000						
		10" x 10" x 22"	1.300	1.500						
7	Chong Hing Bank Ltd., Macau Branch	5" x 10" x 24"	380	380	Contrato de prazo com perioridade anual, automaticamente renovado por ano	<ul style="list-style-type: none"> Dedução automática na conta bancária na conta bancária; Pagamento nas agências do banco 	Envio de aviso, por correio, com antecedência de 30 dias	Custos: 1 chave - 300 2 chaves - 800 Custos extras a cobrar conforme a cotação imediata em caso de arrombamento	X	Será reembolsada a comissão pelo tempo não utilizado e anulado o contrato, sendo a comissão devolvida em numerário ou transferida à conta bancária designada neste banco.
		10" x 10" x 24"	600	600						
8	Banco Delta Ásia, S.A.	5" x 5" x 22"	400	500	1 ano	Dedução automática na conta bancária	Envio de aviso, por correio, com antecedência de 30 dias	300 para além dos custos de emissão de chave	Este banco não assume qualquer responsabilidade, excepto quando os danos forem causados pelo seu funcionário, empregado e/ou agente por negligência, não consideração da consequência/ou dolo, desonestidade e/ou irregularidade durante ou não durante o emprego, bem como não tem obrigação de adquirir seguro para os bens guardados no cofre.	Será reembolsada a comissão pelo tempo não utilizado e anulado o contrato, sendo a comissão transferida à conta bancária designada pelo consumidor.
		3" x 10" x 22"	600	1.000						
		5" x 10" x 22"	900	1.000						
		10" x 10" x 22"	1.300	1.500						
9	Banco Chinês de Macau, S.A.	5" x 10" x 22"	1.200	1.200	Por convenção	Dedução automática na conta bancária	Envio de aviso por escrito com a antecedência mínima de 30 dias	1 chave - 600 2 chaves - 2.000	Este banco não se responsabiliza pelo prejuízo ou dano sofrido nos bens ou qualquer parte deles guardados no cofre, que seja causado pelo furto, roubo, incúria por terceiros, não consideração da consequência, desonestidade, dolo ou erro ou omissão, ou por motivo, circunstância e ambiente incontrolável de origem natural ou de outra natureza, salvo se for comprovado que tal prejuízo ou dano é causado pelo banco ou seu pessoal, representante ou agente por fraude, negligência, não cumprimento do contrato ou dolo.	O banco irá avisar, por escrito, o locatário da mudança do cofre com a antecedência mínima de 60 dias, mas tem direito a não proceder a tal comunicação em caso de urgência. O aviso sobre a mudança de cofres será afixado oportunamente no quadro de avisos no centro de cofres, no lobby dos sucursais ou na conta de WeChat e website do banco.
		10" x 10" x 22"	1.800	1.800						
		15" x 15" x 22"	3.800	3.800						
		15" x 30" x 22"	7.600	7.600						
		Sala VIP	60.000	60.000						
10	Banco Luso Internacional, S.A.	3" x 5" x 22"	400	500	Contrato de duração indeterminada	<ul style="list-style-type: none"> Dedução automática na conta bancária na conta bancária; Pagamento nas agências do banco 	Publicação do anúncio no website do banco, afixação do aviso no centro de cofres, com antecedência de 7 a 14 dias	200	X	Será prestado o serviço de transferência de cofre para outros pontos de atendimento ou Será reembolsada a comissão pelo tempo não utilizado e anulado o contrato, sendo a comissão transferida à conta bancária designada pelo consumidor.
		5" x 5" x 22"	450	500						
		3" x 10" x 22"	600	500						
		5" x 10" x 22"	800	600						
		10" x 10" x 22"	1.000	800						
11	Banco Comercial de Macau, S.A.	3" x 10" x 22"	500	600	1 ano	Dedução automática na conta bancária	Publicação do anúncio do banco/envio de aviso por correio com antecedência de 30 dias	800	De acordo com as condições de aluguer de cofre no contrato celebrado entre este banco e o locatário, o primeiro não se responsabiliza pelos danos sofridos nos bens guardados no cofre, salvo se forem causados pelo banco ou seu pessoal por negligência grave ou por dolo. [3]	Será reembolsada a comissão pelo tempo não utilizado e anulado o contrato, sendo a comissão transferida à conta bancária designada pelo consumidor.
		5" x 10" x 22"	800	800						
		10" x 10" x 22"	1.200	1.200						

Obs.: As informações constantes do mapa foram recolhidas pelo CC junto dos bancos investigados entre Maio e Junho de 2024, podendo ser actualizadas o preço e o conteúdo dos respectivos serviços pelos próprios bancos. Portanto, as informações supra apresentadas servem de mera referência.

[1] Os bancos são enumerados por ordem crescente conforme o número de traços do primeiro carácter da sua designação em chinês, e em caso de igualdade, conforme o do segundo carácter e assim sucessivamente;

[2] Este banco não se responsabiliza, incluindo mas não se limitando, por qualquer prejuízo ou dano resultante das seguintes circunstâncias: 1. Dano, deterioração, prejuízo ou remoção do cofre ou dos bens nele guardados, ou qualquer dano causado pelo acesso não autorizado ao cofre ou aos bens nele guardados, ou pela conservação inadequada de qualquer objecto no cofre, ou; 2. Avaria mecânica, avaria da electricidade, anomalia, mau funcionamento, interrompimento, funcionamento suspenso, catástrofe, guerra, rebelião, perturbações da sociedade civil, epidemia ou qualquer motivo fora do controlo deste banco;

[3] Este banco não se responsabiliza, incluindo mas não se limitando, pelas seguintes situações:

1. Qualquer mudança qualitativa sofrida nos bens guardados no cofre; 2. Avaria de qualquer equipamento ou circunstâncias não controláveis pelo banco, nomeadamente avaria da electricidade, avaria de aparelhos, catástrofe, guerra, rebelião e epidemia, sobre as quais não se prevêem disposições; 3. Utilização incorrecta do serviço de aluguer de cofre. Excepto as situações supramencionadas, este banco irá proceder ao tratamento consoante o caso.

X: não

■ Smart Safe Deposit Box(1);

◆ Smart Safe Deposit Box(2);

▼ Smart Safe Deposit Box(3).