

# Produits d'épargne et de transaction d'ANZ

CONDITIONS GENERALES | 07.13  
EDITION DE VANUATU



## **A propos de ce livret**

Vous devez lire ce livret ainsi que le livret « Frais applicables aux comptes bancaires ANZ » et les « Conditions générales de la banque en ligne ANZ », le cas échéant. Ces documents constituent ensemble les conditions générales qui vous sont applicables pour les produits et services énumérés à la page suivante.

Si vous souhaitez obtenir une copie du livret « Frais applicables aux comptes bancaires ANZ » ou des « Conditions générales de la banque en ligne ANZ », veuillez appeler au +678 26355.

## **Comment utiliser ce livret**

Vous trouverez ci-dessous la liste des produits et services régis par les présentes Conditions générales ainsi qu'une table des matières détaillée comprenant les numéros de page.

Ce livret traite de points tels que l'ouverture et l'utilisation de comptes ANZ, les Conditions générales de produits spécifiques ainsi que la procédure à suivre pour nous contacter (voir au verso de ce livret).

## **Demandes de renseignements généraux**

Si vous avez des questions d'ordre général à propos de ce livret ou des Conditions générales qu'il contient, ou si vous souhaitez tout simplement en savoir plus sur tout compte ANZ, veuillez vous adresser à l'une des succursales d'ANZ ou téléphoner à notre Centre de service client au +678 26355 (disponible de 7 h 30 à 18 h les jours ouvrables).

Dans ce livret figurent les Conditions générales relatives aux produits et services suivants :

- Dépôts à terme
- Compte Fast Saver (Compte d'épargne bonifiée)
- Compte Progress Saver (Compte d'épargne Progrès)
- Compte Access (Compte Accès)
- Compte Access Simplicity (Compte Simplicité d'accès)
- Compte chèque
- Prélèvements automatiques
- Paiements périodiques
- Banque en ligne
- Service BillPay
- Compte Access Everyday (Compte Accès quotidien)
- Compte Access Premium (Compte Accès Premium)
- Compte Pacific Savings (Compte d'épargne Pacific)
- Compte Priority Cash Management (Compte Priorité à la gestion de trésorerie)

## Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>8</b>
<b>Application des présentes Conditions générales</b>	<b>8</b>
<b>Acceptation des présentes Conditions générales</b>	<b>8</b>
<b>Définitions</b>	<b>9</b>
<b>Procédure de résolution des erreurs ou des litiges</b>	<b>12</b>
<b>Avis et accords</b>	<b>12</b>
<b>Section 1 :</b>	
<b>Comment ouvrir un compte ANZ</b>	<b>13</b>
1.1 Comment ouvrir un compte ANZ	13
1.2 Identification	13
1.3 Charges gouvernementales	13
1.4 Comptes joints	13
1.5 Comptes fiduciaires	14
1.6 Dépôt à terme	14
1.7 Fins légales	15
<b>Section 2 :</b>	
<b>Utilisation d'un compte ANZ</b>	<b>16</b>
2.1 Habilitation à utiliser un compte	16
2.2 Dépôts	16
2.3 Devise	17
2.4 Chèques	18
2.5 Encaissement spécial de fonds	22
2.6 Retrait ou transfert de fonds	22
2.7 Interruption ou modification des paiements pour des prélèvements automatiques et des paiements périodiques	23
2.8 Traitement des retraits et dépôts	24
2.9 Procédures de paiement et fonds insuffisants	25
2.10 Modifications des frais, des taux d'intérêt et des présentes Conditions générales	25
2.11 Montants dus	26
2.12 Intérêts	26
2.13 Calcul des intérêts que nous payons	26

2.14	Fourniture d'un crédit	27	3.17	Sécurité de la carte	45
2.15	Déclarations et avis	28	3.18	Transactions non autorisées	46
2.16	Respect de la vie privée et confidentialité	29	3.19	Défaillance de l'équipement	48
2.17	Comptes inactifs	31	3.20	Responsabilité liée à l'utilisation de BillPay	48
2.18	Interruption du service	31	3.21	Modifications des conditions d'utilisation de la banque en ligne	49
2.19	Résolution des problèmes	31	3.22	Modifications des transactions réalisées via des terminaux électroniques	49
2.20	Dégagement de responsabilité	33	3.23	Relevés imprimés des transactions	49
2.21	Lutte contre le blanchiment d'argent et sanctions	33	3.24	Services de tiers	49
2.22	Retenues	34	3.25	Généralités	49
2.23	Déclaration au titre de la Norme prudentielle australienne 222	35	3.26	Transfert électronique de fonds au point de vente (EFTPOS)	50
			3.27	Maestro et Cirrus	50
	<b>Section 3:</b>				
	<b>Conditions d'utilisation de la banque en ligne</b>	<b>36</b>		<b>Section 4:</b>	
				<b>Autres informations à savoir</b>	<b>52</b>
3.1	Conditions d'utilisation	36	4.1	Modification du nom ou de l'adresse	52
3.2	Plafonds des transactions	36	4.2	Notre droit de regrouper des comptes ou d'en interdire l'accès	52
3.3	Comment utiliser la banque en ligne ANZ	37	4.3	Clôture de votre compte ANZ	52
3.4	Accès et utilisation des transferts locaux et des services internationaux	37			
3.5	Droits d'accès à la banque en ligne ANZ	37		<b>Section 5:</b>	
3.6	Traitement des instructions – généralités	38		<b>Frais bancaires</b>	<b>54</b>
3.7	Date de traitement	39			
3.8	Traitement des instructions – Banque en ligne ANZ	40		<b>Section 6:</b>	
3.9	Traitement des instructions – Transferts locaux et services internationaux	40		<b>Nous contacter</b>	<b>55</b>
3.10	Traitement des instructions – Service BillPay	41			
3.11	Validité de la carte	42			
3.12	Perte ou vol de carte, de mot de passe ou de code PIN	42			
3.13	Perte ou vol de carte ou de code PIN – à l'étranger	43			
3.14	Annulation de cartes ou de l'accès électronique	43			
3.15	Retrait de l'accès électronique	44			
3.16	Votre responsabilité vis-à-vis de votre carte ANZ, de votre mot de passe et de votre code PIN	45			

## Introduction

Dans les présentes Conditions générales, les termes « nous », « notre », « nos » et « ANZ » font référence à ANZ Bank (Vanuatu) Limited.

Lisez les conditions générales de vos produits  
Vous devez lire toutes les conditions générales que vous avez reçues et vous adresser à nous pour toute question ou préoccupation.

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez en savoir plus sur tout compte ANZ, veuillez vous adresser à l'une des succursales d'ANZ ou téléphoner à notre Centre de service client au +678 26355 (disponible de 7 h 30 à 18 h les jours ouvrables).

### Application des présentes Conditions générales

Si vous ouvrez un nouveau compte, les présentes Conditions générales seront immédiatement applicables.

D'autres conditions, notamment celles prévues par la loi, s'appliquent également. Dans les limites autorisées par la loi, les présentes Conditions générales prévaudront en cas d'incompatibilité.

Si la loi prévoit des conditions qui ne peuvent être exclues, la responsabilité d'ANZ au titre de ces conditions sera limitée dans toute la mesure autorisée par la loi.

Si tout ou partie des dispositions des présentes Conditions générales venaient à être jugées illégales ou inapplicables, lesdites dispositions pourront être dissociées des présentes Conditions générales et les autres dispositions des présentes Conditions générales resteront en vigueur.

### Acceptation des présentes Conditions générales

Vous êtes réputé accepter les présentes Conditions générales à la date de votre première utilisation de votre compte ou à la date de votre acceptation des présentes Conditions générales conformément aux recommandations d'ANZ, le cas échéant, la date la plus proche étant retenue.

## Définitions

Sauf indication contraire, les définitions suivantes s'appliquent :

« **Compte** » désigne un compte pour lequel les présentes Conditions générales s'appliquent, à savoir les comptes énoncés à la page de couverture de ce livret, et englobe les comptes pouvant être gérés par une carte ANZ et un code PIN délivrés par ANZ lorsque l'utilisateur a opté pour une telle utilisation.

« **Titulaire du compte** » désigne la ou les personnes au nom desquelles le compte a été ouvert et qui sont responsables du compte conformément au mandat de signature du compte concerné. En cas de pluralité de titulaires du compte, le terme « titulaire du compte » désigne l'ensemble des titulaires du compte et chacun d'entre eux individuellement.

« **ANZ** » désigne ANZ Bank (Vanuatu) Limited ainsi que ses cessionnaires, successeurs et ayants droit.

« **ANZBGL** » désigne Australia and New Zealand Banking Group Limited (ABN 11 005 357 522) ainsi que ses cessionnaires, successeurs et ayants droit.

« **Carte ANZBGL** » désigne une carte qui vous est délivrée par ANZ et qui peut être utilisée pour gérer un compte à partir d'un terminal électronique à Vanuatu.

« **Membre du groupe ANZ** » désigne ANZ ainsi que l'ensemble de ses succursales, bureaux de représentation, bureaux régionaux, filiales, sociétés affiliées, entités liées, employés, dirigeants et agents dans quelque pays que ce soit.

« **Banque en ligne ANZ** » désigne les services bancaires fournis via Internet et accessibles à l'adresse [www.anz.com/vanuatu](http://www.anz.com/vanuatu)

« **Jour ouvrable ANZ** » désigne tout jour de la semaine, du lundi au vendredi, durant lequel ANZ est ouverte dans au moins l'une de ses succursales situées à Vanuatu (hors jours fériés).

« **DAB** » signifie distributeur automatique de billets.

« **Opérateur autorisé** » désigne la ou les personnes autorisées à gérer le compte conformément au mandat de signature du compte concerné.

« **Jour ouvrable bancaire** » désigne tout jour au cours duquel les banques de Vanuatu peuvent effectuer les règlements par l'intermédiaire de la Banque de Réserve de Vanuatu.

« **Service BillPay** » désigne le service de paiement électronique grâce auquel vous pouvez demander à ANZ d'effectuer des paiements en votre nom aux émetteurs de factures.

« **Conditions d'utilisation de la banque en ligne** » désigne la section 3 des présentes Conditions générales.

« **Terminal électronique** » désigne tout terminal ou dispositif avec lequel il vous est possible d'utiliser une carte ANZ et un code PIN délivrés par ANZ et autorisés par ANZ pour une telle utilisation, ce qui comprend :

- tous les guichets automatiques des succursales d'ANZ ;
- tous les distributeurs automatiques de billets d'ANZ ;
- les distributeurs automatiques de billets (DAB) d'autres banques et établissements financiers choisis ;
- les terminaux au point de vente ;
- les terminaux de transfert électronique de fonds au point de vente ;
- tout autre terminal ou dispositif autorisé connecté au système de banque en ligne ANZ, le cas échéant.

« **Loi** » désigne toute loi, législation, réglementation, proclamation, ordonnance, règlement, règle, instrument, directive officielle, arrêté, circulaire, code de pratique, code de conduite, exigence prudentielle ou en matière de licence, dans quelque pays que ce soit.

« **Jour de traitement des transferts locaux** » désigne tout jour de la semaine, du lundi au vendredi, qui n'est pas un jour férié à Vanuatu.

« **Marchand** » désigne un fournisseur de biens ou un prestataire de services qui dispose d'un terminal électronique.

« **Frais de services bancaires mensuels** » désigne des frais fixes facturés mensuellement au titre de la gestion et de la tenue de votre compte par ANZ.

« **Code PIN** » signifie code personnel d'identification, c'est-à-dire le code alphanumérique délivré avec une carte ANZ par ANZ afin de pouvoir gérer un compte via des terminaux électroniques.

« **Securemail** » désigne le système de messagerie électronique permettant d'envoyer à ANZ ou de recevoir de la part d'ANZ des communications dans le cadre de la banque en ligne ANZ.

« **Conditions générales** » désigne les conditions générales qui figurent dans ce livret.

« **Nom d'utilisateur** » désigne le numéro d'identification client que nous vous délivrons pour la banque en ligne ANZ.

« **Écrit** » désigne un document physique, lequel doit être signé par vous ou votre représentant légal lorsqu'il confère un pouvoir.

« **Vous** », « **votre** » ou « **vos** » désigne, selon le contexte, le titulaire du compte ou l'opérateur autorisé et, le cas échéant, désigne également le titulaire du compte ou l'opérateur autorisé auquel une carte ANZ a été délivrée par ANZ à la demande du titulaire du compte, afin de gérer un compte.

## Procédure de résolution des erreurs ou des litiges

Si vous pensez qu'une erreur s'est produite lors d'une transaction, le titulaire du compte doit contacter ANZ dans les plus brefs délais à l'aide des numéros de téléphone figurant au verso de ce livret ou en se rendant à la succursale ANZ la plus proche.

Afin d'aider ANZ lors de son enquête, vous devrez communiquer les informations suivantes :

- votre nom, votre adresse, votre numéro de carte et les informations relatives à votre compte ;
- les détails relatifs à la transaction concernée ; et
- le montant de l'erreur soupçonnée ou de la transaction contestée.

Si vous en informez ANZ oralement, ANZ pourra vous demander de lui transmettre votre réclamation ou votre demande par écrit sous 10 jours.

## Avis et accords

Sauf disposition contraire de la part d'ANZ :

- toutes les nominations que vous faites et tous les avis que vous adressez dans le cadre ou en relation avec votre compte ou les présentes Conditions générales doivent être effectués par écrit et reçus par ANZ pour être valables ;
- tout accord entre ANZ et vous dans le cadre ou en relation avec les présentes Conditions générales doit être établi par écrit pour être valable ;
- toute demande d'indemnité selon des conditions acceptables pour ANZ, transmise par télécopie ou par courrier électronique, doit être signée pour être valable.

## Section 1 : Comment ouvrir un compte ANZ

### 1.1 Comment ouvrir un compte ANZ

L'ouverture d'un compte se fait à la seule discrétion d'ANZ. Conformément à la loi, toute personne ouvrant un nouveau compte, y compris les opérateurs autorisés, doit faire l'objet d'une identification et d'une vérification de la part d'ANZ.

Cette personne doit également respecter les exigences d'ANZ en matière d'identification et de vérification.

### 1.2 Identification

Conformément à la législation de Vanuatu, nous devons vérifier l'identité de tous les titulaires de comptes ainsi que de toute personne autorisée à agir en leur nom. A cette fin, les titulaires de comptes et toute personne autorisée à agir en leur nom doivent répondre de manière satisfaisante aux exigences de la Procédure d'identification client d'ANZ.

Votre photographie et votre signature devront figurer sur l'un des documents fournis. Pour de plus amples informations sur les documents que vous pouvez utiliser comme justificatif d'identité, veuillez vous adresser à un membre du personnel de toute succursale d'ANZ. Si vous souhaitez ouvrir un compte et que vous avez préalablement effectué la procédure d'identification auprès d'ANZ, vous devrez nous communiquer le numéro de votre compte ANZ ainsi que le nom de la succursale où la pièce d'identité a été présentée.

### 1.3 Charges gouvernementales

L'ensemble des charges gouvernementales, droits, taxes, prélèvements ou obligations de quelque nature que ce soit facturés ou exigibles dans le cadre de la gestion de votre compte sont débités de votre compte et figurent sur votre relevé de compte.

### 1.4 Comptes joints

Lorsque votre compte est détenu conjointement avec une ou plusieurs autres personnes, les dispositions suivantes s'appliquent :

- ANZ peut fournir des relevés de compte, des avis, des correspondances et tout autre document à tout titulaire du compte (par envoi postal ou mise à disposition dans l'une des succursales d'ANZ ou autrement en vertu d'un accord spécifique avec ANZ) ;
- Si ANZ fournit un relevé de compte, un avis, une correspondance ou tout autre document à l'un des titulaires du compte joint, il sera considéré comme reçu par tous les titulaires du compte ; et
- en cas de décès de l'un des titulaires du compte, ANZ considérera le solde du compte comme étant la propriété du (des) titulaire(s) du compte survivant(s), à moins qu'ANZ soit tenue ou autorisée par la loi à agir autrement.

### 1.5 Comptes fiduciaires

Les comptes fiduciaires peuvent être ouverts sur demande comme suit :

- lorsqu'une ou plusieurs personnes ouvrent un compte pour lequel elles sont nommées fiduciaires pour une ou plusieurs autres personnes. Par exemple, un compte fiduciaire détenu par des parents pour le compte de leurs enfants ;
- par des fiduciaires en vertu d'un testament ; ou
- par des fiduciaires pour un club ou tout autre organisme.

### 1.6 Dépôt à terme

Les dépôts à terme ANZ seront ouverts dans les deux (2) jours ouvrables ANZ suivant la date de réception de vos instructions écrites adressées à ANZ. Les dépôts à terme ANZ prévoient un montant minimum et une durée minimale qui pourront être modifiés périodiquement et sans préavis par ANZ.

Pour chaque dépôt à terme ANZ auprès d'ANZ, un certificat de dépôt à terme sera délivré, lequel fera mention du capital déposé, de la date d'échéance, du taux d'intérêt annuel, de la périodicité de versement des intérêts et de la méthode de versement des intérêts.

Sauf si ANZ reçoit des instructions écrites de votre part deux (2) jours ouvrables après l'échéance de chaque dépôt à terme ANZ, le capital et les intérêts acquis pendant la durée du dépôt à terme ANZ seront successivement renouvelés pour une même durée au taux d'intérêt en vigueur d'ANZ.

### 1.7 Fins légales

Vous ne devez pas utiliser votre compte à des fins illégales, telles que l'acquisition de biens et de services interdits par la législation du territoire où vous vous trouvez.



## Section 2: Utilisation d'un compte ANZ

### 2.1 Habilitation à utiliser un compte

Lors de l'ouverture de votre compte, le titulaire du compte doit désigner la ou les personnes autorisées à gérer le compte. Sauf disposition expresse contraire d'ANZ, cette dernière peut, à tout moment, considérer que l'opérateur ou les opérateurs autorisés peuvent agir pleinement et effectivement en ce qui concerne toute opération, affaire ou transaction (dont des retraits) en relation avec le compte.

Le titulaire du compte engage sa responsabilité vis-à-vis d'ANZ au titre de toutes les opérations effectuées sur le compte. Si le titulaire du compte tient conjointement le compte avec une ou plusieurs personnes, chacun de vous est solidairement responsable envers ANZ au titre de toutes les opérations effectuées sur le compte.

Si le titulaire du compte souhaite modifier les instructions d'autorisation du compte, le titulaire doit en informer ANZ par écrit.

ANZ peut refuser d'ouvrir un compte ou d'accepter une désignation si le titulaire du compte ou tout autre opérateur autorisé ne respecte pas les exigences de la loi et d'ANZ en matière d'identification et de vérification des titulaires de compte et des opérateurs autorisés.

### 2.2 Dépôts

Sauf stipulation contraire, vous pouvez effectuer des dépôts sur votre compte comme suit :

- en prenant des dispositions afin que votre salaire ou tout autre revenu (tel que des indemnités ou des pensions d'Etat) soit versé directement sur votre compte ;
- en personne dans toutes les succursales ou agences ANZ ou auprès de marchands choisis, par le biais d'un transfert électronique de fonds au point de vente ;
- à tous les DAB (distributeurs de billets) d'ANZ qui acceptent les dépôts, si vous disposez d'une carte ANZ pour votre compte ;

- en effectuant un crédit électronique par l'intermédiaire d'un autre établissement financier ;
- par transfert de fonds grâce à l'utilisation de la banque en ligne ANZ ;
- auprès de toute autre banque (veuillez noter que cette banque pourra appliquer des frais pour ce service).

ANZ pourra accepter au titre de tout crédit sur votre compte (sauf indication contraire d'ANZ), des chèques, des traites, des billets à ordre, des lettres de change, des mandats-poste et tout autre instrument désigné par ANZ, le cas échéant (les Instruments).

Tout dépôt non électronique doit être accompagné d'instructions écrites.

Vous devez endosser et vous assurer que les informations requises figurent sur l'Instrument et sur les instructions écrites avant d'effectuer le dépôt auprès d'ANZ. ANZ n'est pas tenue de remplir les informations que vous avez omises et ne saurait être responsable des dépôts incorrects effectués découlant du fait que vous n'avez pas vérifié et complété toutes les informations requises sur l'Instrument et/ou les instructions écrites.

ANZ pourra refuser un dépôt sur votre compte si ANZ n'est pas en mesure de s'assurer de la provenance des fonds. Tout dépôt refusé par ANZ sera retourné au déposant ou à l'établissement financier remettant tel que déterminé par ANZ.

### 2.3 Devise

Sauf stipulation contraire d'ANZ, tout paiement effectué dans le cadre ou aux fins des présentes Conditions générales doit être effectué dans la devise dans laquelle votre compte est libellé. Lorsqu'un paiement est reçu sur votre compte ou effectué depuis celui-ci dans une devise autre que la devise dans laquelle votre compte est libellé, ANZ peut, à sa discrétion, convertir le paiement dans la devise dans laquelle votre compte est libellé au taux de change en vigueur. Les pertes et frais de change éventuels sont à votre charge.

## 2.4 Chèques

Les dépôts autres que des espèces, tels que des chèques et tout autre instrument papier ne seront pas crédités sur votre compte tant qu'ils n'auront pas été compensés.

Lorsque vous déposez un chèque sur un compte, ANZ peut, à sa discrétion, vous autoriser à utiliser ce chèque avant que celui-ci n'ait été compensé. Cependant, des frais bancaires seront débités de votre compte pour les transactions effectuées à partir de fonds non virés.

### Que se passe-t-il si votre chèque est refusé ?

Nous pourrions vous facturer des frais liés au refus de ce chèque. Nous préleverons également le montant de ce chèque de votre compte.

### A quel moment un chèque ou un paiement peut-il être refusé ?

A sa discrétion, ANZ peut refuser un paiement ou un chèque dans différents cas. Ceci inclut, notamment, les cas suivants :

- si les fonds sur le compte du tireur sont insuffisants ;
- si le chèque n'est pas rempli correctement ou n'est pas signé ;
- si le chèque date de plus de 12 mois ;
- si le chèque est postdaté ;
- si le chèque a été modifié matériellement et que cette modification n'a pas été signée ;
- s'il existe un obstacle juridique au paiement ;
- s'il a été fait opposition au chèque ;
- si la signature sur le chèque ne correspond pas au spécimen de signature enregistré dans les informations relatives à votre compte auprès d'ANZ ;
- ANZ présume que le chèque est contrefait ;
- ANZ vous soupçonne de vous livrer à une activité frauduleuse ou d'avoir un comportement inapproprié ; ou
- la banque procédant au paiement a été informée de la déficience mentale, de la faillite ou du décès du tireur.

### Que faire en cas de perte ou de vol de mon chèque ou chéquier ?

Vous devez assurer la sécurité de votre chèque ou de votre chéquier à tout moment.

En cas de perte ou de vol d'un chèque, vous devez procéder comme suit:

- en cas de perte ou de vol d'un chèque à votre ordre, vous devez en informer l'auteur du chèque ;
- en cas de perte ou de vol d'un chèque que vous avez rempli, vous devez nous demander de faire opposition à ce chèque et informer la personne à l'ordre de laquelle le chèque était libellé ;
- en cas de perte ou de vol de votre chéquier ANZ, demandez-nous de faire opposition aux chèques appartenant à ce même chéquier. Si par la suite vous retrouvez ces chèques, vous ne pourrez les utiliser avant de nous avoir donné une autorisation écrite.

Si vous ne nous informez pas immédiatement de la perte ou du vol de votre chéquier, vous serez responsable des transactions encourues avant que vous nous en avisiez, même si celles-ci sont effectuées sans votre autorisation. Veuillez noter que des frais peuvent s'appliquer pour toute opposition faite à un chèque.

### Chèques barrés

Un chèque traversé par deux lignes parallèles est un « chèque barré ». Un chèque barré doit être déposé sur un compte auprès d'une banque ou de tout autre établissement financier. Il ne peut être encaissé.

### Chèques non négociables

Si les termes « non négociable » sont inscrits entre les deux lignes parallèles d'un chèque barré, ceux-ci protègent le vrai propriétaire d'un chèque perdu ou volé en garantissant que le destinataire du chèque ne se voit pas conférer davantage de droits que la personne qui a effectué le chèque.

Par exemple, si votre chèque a été volé et que le voleur le transmet à une personne innocente, vous aurez la possibilité de récupérer le montant payé par votre chèque auprès de la personne innocente (ou

du voleur si celui-ci est identifié). Ceci s'explique par le fait que le voleur ne disposait d'aucun droit sur le chèque et qu'il n'a par conséquent transmis aucun droit à la personne innocente.

### « Bénéficiaire du compte uniquement »

Si vous inscrivez ces termes sur un chèque, vous indiquez à la banque qui encaisse le chèque de le déposer uniquement sur le compte de la personne nommée sur le chèque.

### « Au porteur » et « à ordre »

Si les termes « au porteur » sont inscrits sur un chèque, la banque peut l'encaisser pour le compte de n'importe quelle personne l'ayant en sa possession et pas uniquement pour le compte de la personne à l'ordre de laquelle il était libellé. Si vous supprimez ces termes, le chèque devient un chèque « à ordre ». Pour un chèque « à ordre », si le bénéficiaire souhaite le transférer à une autre personne, il doit d'abord signer au dos du chèque.

### Encaissement d'un chèque

Si, en tant que tireur, vous souhaitez encaisser un chèque « barré » ou « non négociable » auprès de votre succursale, veuillez toujours inscrire « Veuillez payer comptant » à la place d'un nom en haut du chèque, et signer de vos nom et prénom (n'inscrivez jamais simplement vos initiales). Vous devez aussi signer de vos nom et prénom dans la zone prévue à cet effet.

Si vous souhaitez encaisser un chèque auprès d'une autre succursale, vous devrez fournir deux pièces d'identité :

- l'une doit comporter une photo d'identité, comme votre permis de conduire ;
- l'autre peut être votre carte ANZ associée à votre compte.

### Chèques à l'ordre d'un tiers

Si vous essayez de verser ou d'encaisser un chèque qui est, ou semble être, à l'ordre d'un tiers ou qui semble appartenir à un tiers, nous pourrions refuser ce chèque, refuser de l'encaisser ou fixer certaines conditions que vous devrez satisfaire avant que nous l'acceptions.

### Opposition à un chèque

Si un chèque n'a pas été présenté pour paiement, vous pourrez faire opposition au chèque que vous avez rempli en indiquant les éléments suivants à ANZ :

- le montant du chèque ;
- le numéro et la date du chèque ; et
- le nom du bénéficiaire.

ANZ pourra facturer des frais d'opposition. En cas de perte d'un chèque que vous avez reçu d'un tiers, informez cette personne afin qu'elle puisse faire opposition au chèque.

### Conseils pour assurer la sécurité des chèques

- ne laissez pas d'espaces entre les mots ;
- lorsque vous indiquez le montant en lettres, commencez le plus à gauche possible et inscrivez « uniquement » à la fin du montant ;
- lorsque vous écrivez le montant en chiffres, accolez-le le plus possible au symbole de la devise ;
- ne remplissez jamais un chèque avec un crayon, ou à l'encre effaçable (ou gommable) ;
- ne signez jamais un chèque avant de l'avoir complètement rempli ;
- inscrivez toujours le montant en toutes lettres et en chiffres ; et
- vérifiez régulièrement vos relevés de compte afin de vous assurer que les montants prélevés de votre compte coïncident avec les montants indiqués sur les talons de chèque.

### Chèques bancaires

Les chèques bancaires sont des chèques qui ordonnent un paiement de la part de la banque elle-même plutôt que du compte d'un client. Ils visent à fournir une solution de rechange par rapport au transport de sommes importantes en espèces lorsque les chèques personnels ne peuvent être acceptés. Les chèques bancaires sont généralement demandés car ils comportent moins de risques d'impayé. Cependant, les chèques bancaires ne doivent pas être considérés comme étant équivalents aux espèces.

En tant que titulaire d'un compte ANZ, vous avez la possibilité d'acheter un chèque bancaire moyennant des frais. Nous pouvons refuser un chèque bancaire si:

- le chèque bancaire est frauduleux ou contrefait ;
- le chèque bancaire a été modifié ;
- une fraude ou tout autre délit a été commis ;
- nous avons été informés du vol ou de la perte du chèque bancaire ;
- une décision judiciaire nous empêche d'honorer un chèque bancaire ;
- nous n'avons pas perçu les frais ou la valeur relative au chèque bancaire ; ou
- le chèque bancaire est présenté par une personne ne disposant pas des droits nécessaires pour effectuer ces formalités.

En cas de perte ou de vol d'un chèque que nous avons émis, nous fournirons, dans certains cas, un chèque de remplacement moyennant des frais. Nous pourrions vous demander de signer un formulaire d'indemnité.

## 2.5 Encaissement spécial de fonds

Vous pouvez prendre des dispositions afin qu'un chèque soit encaissé plus rapidement que d'ordinaire en effectuant une demande d'« encaissement spécial ».

## 2.6 Retrait ou transfert de fonds

Les dépôts à terme ANZ sont régis par des conditions particulières applicables au retrait ou au transfert de fonds. Les dépôts à terme ANZ ne peuvent faire l'objet d'un retrait, en tout ou en partie, avant la date d'échéance, sauf accord contraire d'ANZ, à sa discrétion, et aux conditions qu'ANZ pourra préciser, telles que notamment l'application de frais en cas de retrait anticipé. Si ANZ consent au retrait anticipé d'un dépôt à terme ANZ, ANZ ne sera pas tenue mais pourra, à sa discrétion, payer des intérêts au titre des durées et selon les taux qu'elle définira, minorés des autres frais qu'ANZ pourra appliquer. Les frais spécifiques applicables sont énoncés dans le livret d'ANZ tel que pouvant être modifié périodiquement.

Sauf indication contraire, vous pouvez effectuer un retrait d'argent de votre compte, tant que vous disposez des fonds suffisants sur celui-ci, comme suit:

- au guichet de toute succursale d'ANZ ;
- par prélèvement électronique, par exemple, par prélèvement automatique ou par paiement périodique ;
- par chèque, si vous disposez d'un chéquier pour votre compte ;
- si vous disposez d'une carte ANZ associée à votre compte :
  - au guichet d'une succursale d'ANZ ;
  - à un DAB qui accepte la carte ; et
  - via un terminal de transfert électronique de fonds au point de vente.
- via la banque en ligne ANZ ;
- via d'autres DAB n'appartenant pas à ANZ ; ou
- en fixant un prélèvement électronique, par exemple en ce qui concerne une transaction récurrente ou un paiement périodique qui doit être prélevé directement de votre compte.

Veuillez noter que si vous effectuez un retrait ou une demande de solde de compte à un DAB n'appartenant pas à ANZ à Vanuatu, l'exploitant du DAB pourra vous facturer des frais. Ces transactions ne sont pas prises en compte dans le nombre de transactions gratuites auxquelles vous pouvez avoir droit.

## 2.7 Interruption ou modification des paiements pour des prélèvements automatiques et des paiements périodiques

Un prélèvement automatique est un prélèvement effectué de votre compte ANZ que vous effectuez par l'intermédiaire d'un marchand ou de tout autre prestataire de services.

Un paiement périodique est un débit effectué de votre compte ANZ, dont le montant est versé par ANZ, à votre demande, sur le compte d'une autre personne ou d'une entreprise ou bien à vous-même entre plusieurs comptes ANZ à votre nom.

Si vous disposez des facilités de prélèvement automatique ou de paiement périodique sur votre compte, vous pouvez :

- faire en sorte qu'un prélèvement automatique ou un paiement périodique soit interrompu si vous en informez ANZ par écrit avant que le paiement ne soit effectué ;
- faire en sorte que le versement d'un prélèvement automatique ou d'un paiement périodique soit modifié si vous en informez ANZ par écrit au moins deux (2) jours ouvrables ANZ avant que le paiement ne soit effectué ; ou
- annuler une demande de prélèvement automatique ou une facilité de paiement périodique à tout moment en informant ANZ par écrit.

ANZ est susceptible de vous facturer des frais en cas d'annulation d'un prélèvement automatique ou d'un paiement périodique.

### **Il est important d'agir rapidement**

Vous pourrez nous informer de votre demande d'interruption d'un prélèvement automatique ou d'un paiement périodique en nous téléphonant au +678 26355 ou en vous rendant à une succursale d'ANZ. Si vous nous téléphonez, nous pourrions vous demander également de nous envoyer une confirmation écrite de vos instructions en vue de l'interruption du prélèvement automatique ou du paiement périodique.

### **2.8 Traitement des retraits et dépôts**

En général, tout retrait, dépôt ou transfert effectué sur votre compte ANZ sera traité sur votre compte le jour même s'il est effectué avant :

- 16 h le lundi et le vendredi (hors jours fériés) ; et
- 15 h 30 le mardi, le mercredi et le jeudi (hors jours fériés).

Toute transaction effectuée en dehors de ces heures limites pourra être traitée le jour ouvrable ANZ suivant.

Les dépôts en espèces effectués à partir des DAB d'ANZ pourront prendre un ou deux jours ouvrables ANZ avant d'être encaissés. Les chèques déposés

aux DAB d'ANZ pourront prendre cinq à sept jours ouvrables ANZ avant d'être encaissés.

Si un paiement périodique doit être payé en dehors d'un jour ouvrable ANZ, ce paiement interviendra le jour ouvrable ANZ suivant, sauf si vous nous demandez d'effectuer ce paiement à une autre date.

Si vous effectuez un dépôt auprès d'une autre banque ou d'un autre établissement financier, un retard de plusieurs jours pourra être enregistré avant que le montant n'apparaisse sur votre compte.

Vous devrez payer des frais de refus de prélèvement si vous autorisez une personne ou une entreprise à procéder à un prélèvement automatique sur votre compte et si nous ne pouvons procéder à ce paiement du fait que votre compte ne dispose pas des fonds suffisants.

Vous devrez payer des frais pour défaut de paiement d'un paiement périodique si vous avez autorisé un paiement périodique que nous ne pouvons débiter de votre compte du fait que celui-ci ne dispose pas des fonds suffisants.

### **2.9 Procédures de paiement et fonds insuffisants**

ANZ se réserve le droit de procéder au paiement des transactions présentées pour paiement dans l'ordre de son choix. Lorsque le montant des transactions présentées pour paiement est supérieur aux fonds disponibles pour le paiement sur le compte, ANZ a le pouvoir discrétionnaire de verser ou non les fonds. ANZ ne procédera pas au paiement partiel d'un paiement.

### **2.10 Modifications des frais, des taux d'intérêt et des présentes Conditions générales**

Vous convenez que :

- ANZ peut, à sa discrétion et à tout moment, modifier les présentes Conditions générales, les frais et les taux d'intérêt applicables à votre compte ; et
- toute modification des présentes Conditions générales, des frais et/ou des taux d'intérêt applicables à votre compte s'appliqueront immédiatement après réception de votre part,

ou à partir du moment où vous serez réputé avoir reçu en vertu des présentes Conditions générales un avis vous en informant.

Vous acceptez que, dans les limites autorisées par la loi, ANZ puisse vous informer de toute modification apportée à votre compte, aux frais, aux taux d'intérêt ou aux présentes Conditions générales par avis affiché :

- dans les succursales d'ANZ ;
- sur le site Internet d'ANZ ; ou
- par annonce dans un des principaux journaux quotidiens ou nationaux.

Vous serez réputé avoir reçu l'avis immédiatement après un tel affichage ou une telle annonce.

### 2.11 Montants dus

Vous acceptez qu'ANZ puisse débiter prélever automatiquement sur votre compte tout montant dû à ANZ, tel que, notamment, des intérêts, taux d'actualisation, commissions de gestion, commissions de garantie, frais de transfert, frais d'administration et d'autres frais.

### 2.12 Intérêts

ANZ paiera des intérêts sur le compte conformément à ses taux en vigueur et à ses procédures normalisées, le cas échéant. Vous pouvez obtenir le détail des taux d'intérêts applicables à votre compte :

- dans chaque succursale d'ANZ ; ou
- en vous rendant sur notre site Internet à l'adresse [www.anz.com/vanuatu](http://www.anz.com/vanuatu).

Les dépôts à terme ANZ comportent des modalités spécifiques en ce qui concerne les intérêts comme indiqué dans votre Certificat de dépôt à terme.

### 2.13 Génération des intérêts que nous payons

En ce qui concerne les comptes d'épargne bonifiée, comptes d'épargne Progress et comptes Access d'ANZ, nous générerons des intérêts sur le solde de votre compte à la fin de chaque jour.

Nous générerons des intérêts quotidiens à un taux égal au taux annuel divisé par le nombre de jours de l'année concernée (365 généralement, ou 366 pour une année bissextile).

Certains comptes ont un taux d'intérêt progressif et d'autres un taux d'intérêt par tranche.

- un taux d'intérêt progressif signifie que vous bénéficierez de différents taux d'intérêt en fonction du solde de votre compte. Si le solde de votre compte dépasse un certain seuil, nous vous verserons un taux d'intérêt plus élevé sur la totalité du solde ;
- un taux d'intérêt par tranche signifie que divers taux d'intérêt s'appliquent aux différentes tranches du solde de votre compte. Par exemple, les intérêts que nous versons sur la tranche du solde de votre compte comprise entre 100 000 VUV et 200 000 VUV peuvent être différents des intérêts que nous versons pour les premiers 99 999 VUV du solde.
- Les intérêts d'un dépôt à terme ANZ seront calculés en fonction du montant du dépôt, du taux d'intérêt et de la durée du dépôt à terme comme indiqué sur votre Certificat de dépôt à terme. Les intérêts seront calculés au taux d'intérêt annuel divisé par le nombre de jours de l'année concernée (365 généralement, ou 366 pour une année bissextile).
- En ce qui concerne les dépôts à terme ANZ faisant l'objet d'un retrait anticipé, le paiement d'intérêts (le cas échéant) sera à la discrétion d'ANZ et sera calculé en fonction du taux d'intérêt défini par ANZ.

### 2.14 Fourniture d'un crédit

En l'absence de tout accord explicite entre vous et ANZ en vue de la fourniture d'un crédit en ce qui concerne votre compte ANZ (par exemple via des facilités de caisse), si vous faites une demande de retrait ou de paiement à partir de votre compte, ce qui mettrait votre compte à découvert, ANZ peut, à sa discrétion, autoriser le retrait ou le paiement selon les modalités suivantes :

- des intérêts seront calculés quotidiennement sur le découvert de votre compte et débités de votre compte ANZ le dernier jour ouvrable de chaque mois au taux d'intérêt applicable aux comptes à découvert et défini par ANZ au moment où votre compte devient débiteur ;
- des agios pourront être facturés du fait qu'ANZ ait accepté d'effectuer la transaction ayant entraîné le découvert ;

- le découvert, tout intérêt relatif à ce montant ainsi que les agios seront débités de votre compte ; et
- vous devez procéder au remboursement de ce découvert et payer tous les intérêts courus sur ce montant ainsi que les agios sur demande d'ANZ.

### 2.15 Déclarations et avis

Vous acceptez que les déclarations qui vous sont adressées par ANZ autres que des relevés de compte réguliers, telles que des déclarations multiples, des duplicatas de déclarations, des déclarations immédiates, des déclarations préalables ou autres soient assujetties à des frais.

ANZ vous enverra des relevés de compte par voie postale à l'adresse que vous avez désignée sauf si vous avez convenu d'un accord particulier avec ANZ afin de les récupérer dans l'une des succursales d'ANZ ou en vue de leur transmission par télécopie ou courrier électronique au numéro de télécopie ou à l'adresse électronique que vous avez désigné.

En ce qui concerne les autres correspondances, avis et documents qu'ANZ est tenue de vous adresser par écrit, ANZ, vous les fera parvenir, à sa discrétion, par courrier, télécopie ou courrier électronique à l'adresse postale, au numéro de télécopie ou à l'adresse électronique que vous avez indiqué à ANZ lors de la procédure d'ouverture du compte.

Vous serez réputé avoir reçu les relevés de compte et toute autre correspondance de la part d'ANZ :

- en cas d'envoi postal, deux (2) jours ouvrables après l'expédition par la poste ;
- en cas d'envoi par télécopie, le jour de l'envoi ; et
- en cas d'envoi par courrier électronique, le jour de l'envoi.

Si vous pensez que des erreurs ou des retraits ou paiements non autorisés apparaissent sur votre relevé, contactez-nous immédiatement. Les détails relatifs à nos procédures de résolution des litiges sont présentés à la section 2.19.

### 2.16 Respect de la vie privée et confidentialité

Lorsque vous faites appel aux services d'ANZ, il est possible que nous collections et utilisions certaines informations vous concernant, notamment les renseignements relatifs à vos transactions, votre situation financière, votre relation avec nous et/ou vos facilités de crédit (collectivement désignés les « informations »). Vous trouverez ci-dessous des explications concernant la façon selon laquelle et les circonstances dans lesquelles nous pouvons collecter, utiliser et divulguer les informations vous concernant.

#### (1) Collecte des informations

ANZ peut utiliser et divulguer les informations qu'elle collecte à votre sujet aux fins suivantes :

- a) fournir des informations à propos d'un produit ou service ;
- b) examiner une demande de produit ou de service de votre part ;
- c) vous fournir un produit ou service ;
- d) vous informer d'autres produits ou services ;
- e) effectuer des tâches internes administratives, opérationnelles ou technologiques (notamment la maintenance et le soutien de l'infrastructure technologique, la maintenance et le soutien des applications, la gestion des risques, le développement et les essais des systèmes, l'évaluation du crédit, la formation et le recrutement du personnel, les enquêtes de satisfaction de la clientèle et la gestion de la continuité des activités).
- f) empêcher ou enquêter sur toute fraude, activité illégale ou inconduite (ou toute fraude, activité illégale ou inconduite présumée) ;
- g) comme l'exigent les lois et/ou les accords conclus avec des organismes gouvernementaux ou des administrations fiscales, que ce soit au sein ou en dehors du pays dans lequel nous vous avons accordé et nous vous versons votre (vos) facilité(s) de crédit, afin d'enquêter sur votre situation fiscale ; et
- h) comme l'exigent les lois et les systèmes de paiement externes applicables, que ce soit au sein ou en dehors du pays dans lequel nous vous avons accordé et nous vous versons votre (vos) facilité(s) de crédit.

(2) En souscrivant et/ou en continuant de profiter de la ou des facilités de crédit que nous vous avons accordées, vous reconnaissez et acceptez que toute information qu'ANZ a collectée, ou collectera, auprès de vous ou vous concernant, le cas échéant, pourra être divulguée et/ou collectée, conservée, traitée, stockée dans un système de stockage des données électronique ou virtuel, ou utilisée, en totalité ou en partie, dans quelque pays que ce soit par les personnes suivantes:

- a) tout membre du Groupe ANZ ;
- b) tout prestataire, contractant, agent, auditeur et conseiller externe engagé par ANZ ou tout membre du Groupe ANZ afin d'effectuer ou de contribuer à ses fonctions et à ses activités bancaires (par exemple, des agences de publicité directe, d'évaluation du crédit ou de recouvrement) ;
- c) les organismes de réglementation, les organismes gouvernementaux, les administrations fiscales, les autorités juridiques et les tribunaux, que ce soit au sein ou en dehors du pays où nous avons accordé et versons votre/vos facilité(s) de crédit, afin de respecter toute loi et/ou des obligations de divulgation qui peuvent nous incomber en vertu d'un accord avec ces organismes, que la divulgation soit effectuée directement ou par l'intermédiaire de tout membre du Groupe ANZ ;
- d) d'autres parties auxquelles les membres du Groupe ANZ sont autorisés à ou tenus par la loi de divulguer des informations ;
- e) des participants du système des paiements (notamment des organisations de paiement et des marchands) et d'autres établissements financiers (par exemple, les banques) ;
- f) les assureurs et les réassureurs ;
- g) votre représentant (par exemple votre conseiller juridique, courtier en prêt hypothécaire, avocat ou exécuteur testamentaire) ;
- h) toute personne à qui, selon ANZ, la divulgation de vos informations est nécessaire ou souhaitable afin de nous permettre de nous acquitter de nos fonctions et d'exercer nos pouvoirs et nos droits conformément au présent accord ; ou
- i) toute personne disposant de votre accord préalable et écrit.

## 2.17 Comptes inactifs

Compte inactif : si votre compte présente un solde créditeur et vous n'avez pas effectué d'opération bancaire pendant douze (12) mois, ANZ considérera votre compte comme étant inactif. Des frais de compte inactif vous seront facturés dès le premier mois lors duquel votre compte sera considéré comme inactif. D'autres frais de compte inactif s'appliqueront également par la suite et seront débités de votre compte ANZ à la fin de chaque mois civil si votre compte n'a pas fait l'objet d'une réactivation.

Fonds non réclamés : si votre compte présente un solde créditeur, vous n'effectuez pas d'opération bancaire pendant 7 ans et vos fonds n'ont pas été réclamés par votre représentant légal au cours de cette période, ANZ sera tenue de clôturer le compte et de conserver les fonds sur un compte interne jusqu'à ce qu'une demande de remboursement des fonds soit formulée. Vous nous autorisez également à gérer autrement ces fonds non réclamés comme la loi l'exige.

## 2.18 Interruption du service

Une interruption se produit lorsqu'un service est momentanément indisponible ou lorsqu'un système ou un équipement ne fonctionne pas normalement ou de manière satisfaisante. ANZ corrigera toute saisie incorrecte effectuée sur votre compte suite à une interruption et ajustera tous les frais qui ont été appliqués suite à cette saisie incorrecte. Dans les limites autorisées par la loi, ANZ ne sera pas responsable des pertes ou des dommages, notamment les pertes ou dommages indirects, subis en raison d'une interruption.

Cette exonération vient s'ajouter à, et ne limite pas, toute autre disposition figurant dans les présentes Conditions générales et limitant la responsabilité d'ANZ.

## 2.19 Résolution des problèmes

### Etape 1 Service à la clientèle

Notre équipe de service à la clientèle représente votre premier point de contact pour faire part de vos inquiétudes ou de vos commentaires.



Discutez avec le personnel de votre succursale locale ANZ ou appelez notre Centre d'appel ; ils mettront tout en œuvre afin de vous aider à résoudre tout problème que vous rencontrez.

- utilisez la fonction « Locate Us / ATM » (Nous situer / Distributeurs automatiques) sur notre site [www.anz.com/vanuatu](http://www.anz.com/vanuatu) afin de trouver la succursale ou le centre d'affaires ANZ le plus proche ;
- appelez notre Centre d'appel au +678 26355.

### Etape 2 Centre de réponse à la clientèle

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez reçue ou si vous souhaitez déposer une plainte officielle, vous pouvez contacter notre Centre de réponse à la clientèle. Nos spécialistes travailleront en étroite collaboration avec vous afin de traiter votre problème rapidement et à l'amiable.

Nous avons pour objectif de résoudre la majorité des plaintes dans un délai maximum de cinq jours ouvrables. Dans le cas où votre plainte serait plus longue à résoudre, nous vous tiendrons informé de l'évolution de votre plainte.

#### Coordonnées :

Appelez notre Centre de réponse à la clientèle au : +678 26355 (de 7 h 30 à 18 h (heure normale de l'est de l'Australie) du lundi au vendredi)

Effectuez une demande en ligne via : [www.anz.com/vanuatu](http://www.anz.com/vanuatu)

### Etape 3 Avocat des clients d'ANZ

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par notre Centre de réponse à la clientèle, votre plainte peut être étudiée par l'avocat des clients ANZ qui procède gratuitement à un examen indépendant afin de trouver une solution équitable pour vous et ANZ.

#### Coordonnées : Avocat des clients

ANZ Bank (Vanuatu) Ltd  
PMB 9003, Lini Highway, Port Vila, Vanuatu  
Tél. : +678 23225

## 2.20 Dégagement de responsabilité

Chaque titulaire du compte et chaque personne autorisée par un titulaire du compte, s'engage à nous mettre hors de cause et nous garantir contre toute action, procédure, compte, réclamation, demande, perte et dommage découlant du fait que nous ayons, en toute bonne foi :

- appliqué des instructions reçues par courrier électronique ou d'autres moyens électroniques (que ce soit par télécopie, téléphone, Internet, DAB ou transfert électronique de fonds au point de vente) qui sont, ou sont présumées être données ou signées par le titulaire du compte, le conseiller, un représentant autorisé, un utilisateur autorisé ou un tiers signataire autorisé ou, dans le cas de titulaires d'un compte joint, par l'un des deux titulaires ; ou
- divulgué des informations vous concernant ou concernant votre compte à toute personne qui est, ou semble être, autorisée à recevoir ces informations (y compris tout représentant autorisé ou tiers signataire désigné par le titulaire du compte).

## 2.21 Lutte contre le blanchiment d'argent et sanctions

- (1) Vous acceptez qu'ANZ puisse retarder, bloquer ou refuser de procéder à toute transaction sans encourir aucune responsabilité si nous soupçonnons ou avons de bonnes raisons de soupçonner que :
  - (a) la transaction peut constituer une infraction à une loi ;
  - (b) la transaction implique ou est susceptible d'impliquer une personne (personne physique ou morale, entité publique, fiduciaire, société de personnes ou toute autre personne) qui se trouve sous le coup d'une sanction ou qui est liée, directement ou indirectement, à une personne se trouvant sous le coup d'une sanction économique ou commerciale imposée par un organisme supranational, un organisme officiel, les Etats-Unis, les Nations unies, l'Union européenne ou par tout pays ; ou

- (c) la transaction peut impliquer directement ou indirectement le produit, ou être réalisée dans le cadre, d'une conduite considérée comme illégale dans quelque pays que ce soit.
- (2) Vous êtes tenu de fournir à ANZ toute information que nous pouvons raisonnablement exiger dans le cadre de notre gestion des risques de blanchiment d'argent, de financement des activités terroristes ou de sanctions économiques et commerciales et du respect des lois y afférentes.
- (3) Sauf si vous avez stipulé agir en qualité de fiduciaire ou au nom d'un tiers, en acceptant les présentes Conditions Générales, vous garantissez agir en votre propre nom. Si vous agissez au nom d'un tiers (tel qu'un fiduciaire), vous acceptez de fournir les renseignements sur le propriétaire bénéficiaire des fonds déposés auprès d'ANZ qui pourront être demandés par cette dernière.
- (4) Vous déclarez et garantissez à ANZ que le traitement de toute transaction par ANZ selon vos instructions n'enfreindra aucune loi.

## 2.22 Retenues

ANZ pourra être tenue d'effectuer des retenues sur les paiements en faveur de certains titulaires de compte et de transmettre ces montants à une administration fiscale ou à un organisme gouvernemental local ou étranger en vertu de la loi ou d'un accord conclu avec ces autorités. Si, à tout moment, une administration fiscale ou un organisme gouvernemental local ou étranger demande à ANZ d'effectuer un prélèvement ou une retenue sur tout paiement qui vous est dû, vous vous engagez à rembourser immédiatement ANZ du montant de ce prélèvement ou de cette retenue, en autorisant notamment ANZ à prélever les montants concernés sur votre compte. Vous garantissez ANZ contre toutes pertes subies ou frais engagés par ANZ en raison de ce prélèvement ou de cette retenue.

## 2.23 Déclaration au titre de la Norme prudentielle australienne 222

ANZ est une filiale d'Australia and New Zealand Banking Group Limited (ANZBGL), qui est une société constituée en Australie. ANZ est une société constituée et autorisée à exercer son activité à Vanuatu avec une responsabilité limitée. ANZ n'est pas une institution de dépôt autorisée au sens des lois australiennes. Les dépôts et dettes auprès d'ANZ ne sont pas les dépôts et autres dettes d'ANZBGL, qui n'est pas tenue de répondre aux obligations d'ANZ.

## Section 3 : Conditions d'utilisation de la banque en ligne

### 3.1 Conditions d'utilisation

Cette section s'applique à toutes les transactions électroniques à l'exception de celles pour lesquelles votre signature peut également être requise.

A moins que les services associés à votre compte ne soient fournis ou conseillés par nos soins, nous n'autorisons, n'encourageons et n'approuvons pas l'utilisation de services offerts par des tiers et nécessitant l'accès à vos comptes ANZ (y compris les services de regroupement de comptes, tels qu'offerts par d'autres établissements financiers).

### 3.2 Plafonds des transactions

ANZ peut modifier ou imposer des plafonds sur les montants de fonds disponibles pour les transactions nécessitant l'utilisation d'une carte et d'un code PIN ANZ et réalisées via des terminaux électroniques au cours d'une période donnée. Les marchands et les autres établissements financiers peuvent également imposer des restrictions supplémentaires sur les plafonds des transactions.

A moins qu'une entente ait été conclue avec ANZ concernant la hausse ou la baisse du plafond, votre limite quotidienne de retrait autorisée à un distributeur automatique est de 200 000 VUV par carte ANZ. Cela signifie que vous pouvez utiliser votre carte ANZ Access pour retirer un maximum de 200 000 VUV par jour sur le(s) compte(s) associé(s), à condition que ce(s) compte(s) soi(en)t suffisamment approvisionné(s).

Aucun plafond n'est appliqué pour les fonds retirés avec une carte ANZ via un service de transfert électronique de fonds au point de vente à condition que votre/vos compte(s) soi(en)t suffisamment approvisionné(s).

\* Une journée commence à 0 h 00 m 01 s (heure de Vanuatu) et termine à 00 h 00 m 00 s (heure de Vanuatu) le même jour.

### 3.3 Comment utiliser la banque en ligne ANZ

Vous pouvez utiliser la banque en ligne ANZ pour effectuer des transactions sur les comptes associés, tel qu'établi dans les présentes Conditions générales. Vous pouvez également utiliser la banque en ligne ANZ pour régler vos factures. Pour plus d'informations, rendez-vous à l'adresse [www.anz.com/vanuatu](http://www.anz.com/vanuatu).

### 3.4 Accès et utilisation des transferts locaux et des services internationaux

Lorsque vous souscrivez à la banque en ligne ANZ, vous obtenez la possibilité d'effectuer des transferts locaux et internationaux et d'utiliser d'autres services disponibles. Vous pouvez augmenter ou diminuer la valeur du plafond de transfert quotidien autorisé dans le cadre de la banque en ligne en effectuant la demande via les services bancaires en ligne ANZ. Les options concernant les plafonds quotidiens sont définies à l'adresse [www.anz.com/vanuatu](http://www.anz.com/vanuatu) lors de votre souscription. Si vous souhaitez rééditer ou réinitialiser votre mot de passe d'accès à la banque en ligne ANZ, veuillez prévoir suffisamment de temps pour que cette modification soit prise en compte.

### 3.5 Droits d'accès à la banque en ligne ANZ

Droits d'accès :

- « **Accès illimité (Value)** » – accès à toutes les fonctionnalités disponibles sur la banque en ligne ANZ concernant le compte, y compris BillPay, les informations sur le solde du compte, l'historique des transactions, la commande d'un carnet de chèques/de dépôts, les virements entre comptes, la mise en place de versements périodiques, la consultation des taux de change, les transferts locaux, les transferts internationaux, les transferts transfrontaliers et les remboursements de prêts ;
- « **Accès limité (Non-value)** » – accès uniquement aux informations concernant le compte sur la banque en ligne ANZ.

Seul le titulaire ou les signataires du compte peuvent choisir un droit d'accès. Le titulaire ou les signataires du compte peuvent autoriser une autre personne (un utilisateur autorisé) à effectuer des opérations sur le compte ; cette personne peut posséder un droit d'accès différent de celui du titulaire du compte.

Le titulaire ou les signataires du compte peuvent supprimer ou modifier un droit d'accès en nous envoyant une demande écrite ou un message via Securemail ou en nous appelant au numéro approprié indiqué au verso de ce livret. Nous pouvons vous demander une confirmation écrite ; procéder à cette modification peut nous prendre plusieurs jours.

Les utilisateurs autorisés peuvent utiliser la banque en ligne ANZ pour modifier leur profil, accéder à leur messagerie Securemail et choisir ou modifier leur propre mot de passe.

### 3.6 Traitement des instructions - généralités

Le titulaire du compte nous autorise à agir selon les instructions qu'il nous fournit via les dispositifs électroniques. Vous ne pouvez annuler ou modifier les transactions électroniques effectuées à moins que les conditions générales applicables ne l'autorisent.

Nous pouvons retarder l'exécution d'une transaction ou vous demander de nous fournir plus d'informations avant de nous conformer à une instruction. Si des instructions nous sont données concernant plusieurs paiements à partir de votre/ vos compte(s), nous déterminerons l'ordre de priorité dans lequel les paiements seront effectués.

Si vous effectuez un retrait d'argent depuis un compte par le biais d'une transaction électronique et que le montant reçu ne correspond pas au montant indiqué sur le reçu, vous devez nous signaler cet incident et avertir le marchand (le cas échéant) dans les plus brefs délais. Vous pouvez nous signaler cette situation en appelant ANZ au +678 26355 pendant les jours ouvrables ou nous contacter gratuitement au 081010, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Si vous effectuez un dépôt d'argent sur un compte par le biais d'une transaction électronique et que le montant considéré comme ayant été déposé ne correspond pas au montant que nous recevons, le titulaire du compte sera averti de cette anomalie dans les plus brefs délais et sera informé du montant réel ayant été crédité sur le compte.

Nous ne saurions être tenus responsables si un marchand refuse d'accepter une transaction électronique et, dans les limites imposées par la

loi, nous déclinons toute responsabilité quant aux produits et services fournis par un marchand. ANZ peut refuser de procéder au traitement d'une transaction qui contrevient à une loi. Nous vous avertirons dans le cas où nous sommes dans l'impossibilité de procéder au traitement d'une transaction électronique.

Vous acceptez que :

- les équipements électroniques à partir desquels il est possible de retirer de l'argent sont susceptibles de ne pas contenir d'argent ;
- tout argent délivré par un équipement électronique est sous votre responsabilité à partir du moment où il est visible ou mis à votre disposition ; et que
- tous les équipements électroniques ne permettent pas d'effectuer des dépôts.

Les transferts immédiats, transferts locaux ou paiements par BillPay ne peuvent être annulés ou interrompus une fois votre instruction reçue par nos services.

Les instructions concernant des transferts postdatés, des transferts locaux ou des paiements par BillPay ne peuvent être annulés ou interrompus que si des instructions concernant la suppression de la transaction nous sont données via la banque en ligne ANZ avant 14 h 30 (heure de Vanuatu) un jour ouvrable ANZ (ou, dans le cas d'un transfert local, avant le jour de traitement des transferts locaux) avant que le traitement de la transaction ne soit programmé. Passé ce délai, l'instruction ne peut plus être annulée.

### 3.7 Date de traitement

En règle générale, les transactions effectuées à partir des DAB d'ANZ ou des DAB d'autres banques et établissements financiers sélectionnés ou les transactions via un transfert électronique de fonds au point de vente seront effectives sur votre compte le jour même à condition qu'elles soient effectuées avant 22 h du lundi au vendredi (hors jours fériés). Les transactions effectuées en dehors de ces heures limites pourront être traitées le jour ouvrable ANZ suivant.

### 3.8 Traitement des instructions – Banque en ligne ANZ

Les instructions données via la banque en ligne ANZ (y compris le service BillPay) seront en général traitées le jour de réception de ces instructions, si elles nous sont transmises avant 14 h 30 (heure de Vanuatu) du lundi au vendredi (hors jours fériés nationaux). Toute transaction effectuée après cette heure pourra être traitée le jour ouvrable ANZ suivant.

Les informations relatives au compte consultées via la banque en ligne ANZ refléteront généralement la situation du compte au moment considéré, sans tenir compte des transactions qui n'ont pas encore été traitées par nos services (y compris les chèques non encaissés et les opérations par carte de crédit non traitées) ou des chèques encaissés et des prélèvements automatiques traités par nos services le jour même.

### 3.9 Traitement des instructions – Transferts locaux et services internationaux

Nous traiterons généralement les instructions concernant des transferts locaux :

- dans le cas de transferts locaux immédiats, le jour où les instructions sont données, si elles nous sont transmises avant 14 h 30 (heure de Vanuatu) au cours d'un jour de traitement des transferts locaux ;
- dans le cas de transferts internationaux immédiats, le jour où les instructions sont données, si elles nous sont transmises avant 14 h 30 (heure de Vanuatu) au cours d'un jour de traitement des transferts locaux ; ou
- dans le cas de transferts postdatés, le jour que vous avez choisi, s'il s'agit d'un jour de traitement des transferts locaux (si ce n'est pas le cas, le jour de traitement des transferts locaux suivant le jour choisi).

Les instructions que vous nous donnez seront transmises à l'établissement financier du bénéficiaire le jour auquel nous traitons vos instructions sauf si :

- nous n'avons pas l'obligation de traiter vos instructions ;
- une défaillance technique survient ;

- les instructions ne sont pas acceptées en raison d'un retard ou d'une erreur imputable à l'établissement financier vers lequel le transfert doit être effectué ; ou
- les instructions concernent un transfert à effectuer par traite bancaire internationale ou traite bancaire par virement télégraphique.

Lorsque que votre instruction concerne un transfert nécessitant de notre part l'émission d'une traite bancaire internationale :

- nous enverrons la traite par voie postale à l'adresse de livraison que vous avez indiquée ; et
- vous reconnaissez être responsable de la transmission de la traite au destinataire visé.

Nous ne pouvons contrôler (et ne sommes pas responsables de) si et quand l'établissement financier du bénéficiaire traite vos instructions ou les frais que pourraient demander les établissements financiers pour traiter vos instructions.

Une fois que nous avons traité vos instructions de transfert, nous comptons sur l'établissement financier du bénéficiaire pour vous tenir informé du bon traitement de vos instructions. Si l'établissement financier du bénéficiaire vous informe que vos instructions de transfert n'ont pas été traitées, cela peut prendre plusieurs semaines, selon l'établissement financier, pour que le montant prélevé de votre compte associé ne vous soit restitué.

### 3.10 Traitement des instructions – Service BillPay

BillPay est un service de paiement électronique grâce auquel les clients peuvent effectuer des paiements aux émetteurs de factures.

- Tout paiement par BillPay sera traité le jour où vous en effectuez la demande.

Un retard de traitement du paiement par BillPay peut se produire lorsque :

- nos systèmes sont déconnectés.

Vérifiez attentivement vos relevés de compte et avertissez-nous dès que possible si vous vous apercevez :

- qu'un paiement par BillPay non autorisé a été effectué depuis votre compte associé ; ou
- qu'il est possible que vous ayez été frauduleusement incité à effectuer un paiement par BillPay.

Les codes d'émetteurs de factures ne peuvent être utilisés que par les émetteurs de factures autorisés afin de recevoir des paiements de factures qu'ils ont eux-mêmes émises. Vous n'êtes pas autorisé à fournir à une tierce personne un code d'émetteur de factures afin de recevoir les paiements qui vous sont dus. Les conditions générales régissant l'utilisation du service BillPay ne s'appliquent pas à ce type d'utilisation non autorisée des codes d'émetteurs de factures.

### 3.11 Validité de la carte

Votre carte demeure en tout temps notre propriété.

Chaque carte doit être immédiatement signée par la personne au nom de laquelle elle a été émise et ne doit être utilisée qu'à partir de la date de validité et jusqu'à la date d'expiration indiquées sur la carte. Pour des raisons de sécurité, vous devez, dès que la carte atteint sa date d'expiration, la détruire en la coupant en deux en diagonale (y compris la micropuce intégrée).

### 3.12 Perte ou vol de carte, de mot de passe ou de code PIN

Si vous signalez la perte ou le vol d'une carte, la carte sera aussitôt annulée. Vous ne devez plus utiliser une carte qui a été signalée perdue ou volée. Si vous retrouvez la carte perdue ou volée, vous devez la détruire en la coupant en deux en diagonale (y compris la micropuce intégrée) et l'envoyer à n'importe quelle succursale d'ANZ dans les plus brefs délais.

Vous devez nous signaler (et en informer le tiers concerné, dans le cas où un tiers a émis pour vous le nom d'utilisateur, le mot de passe, le code PIN ou la carte) si vous vous apercevez ou suspectez que votre mot de passe, nom d'utilisateur, code PIN ou identifiant a été divulgué ou est utilisé sans votre accord ou est perdu. Vous devez alors cesser d'utiliser votre mot de passe, nom d'utilisateur, code PIN ou identifiant. Nous supprimerons celui-ci et nous vous

permettrons de choisir un nouveau nom d'utilisateur, mot de passe ou code PIN ou nous vous fournirons un nouvel identifiant.

Vous pouvez nous signaler cette situation en appelant ANZ au +678 26355 les jours ouvrables ou nous appeler gratuitement au 081010 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le mieux est de contacter ANZ aux numéros de téléphone indiqués au verso de ce livret. Si le service de déclaration par téléphone d'ANZ n'est pas disponible, signalez la perte, le vol ou l'utilisation abusive auprès d'une succursale d'ANZ.

### 3.13 Perte ou vol de carte ou de code PIN – à l'étranger

En cas de perte ou de vol de votre carte ou de votre code PIN ou si un tiers a connaissance de votre code PIN, vous devez nous le signaler immédiatement. Nous appeler est le meilleur moyen de minimiser votre responsabilité. Les numéros de téléphone d'urgence sont indiqués au verso du livret.

- Carte ANZ Access (carte de DAB/transfert électronique de fonds au point de vente) – Nous ne pouvons remplacer votre carte ou votre code PIN en urgence que lors de votre retour à Vanuatu.

### 3.14 Annulation de cartes ou de l'accès électronique

Nous pouvons annuler une carte, un identifiant ou un accès électronique sans préavis si :

- nous estimons que l'utilisation de la carte ou l'accès électronique est susceptible d'entraîner des pertes pour le titulaire du compte ou pour nous ;
- le compte est inactif ;
- tous les comptes auxquels la carte peut accéder ont été clôturés ;
- le compte est à découvert (autrement que suite à l'utilisation de la facilité de caisse informelle) ou vous avez dépassé le plafond de crédit accordé ;
- nous constatons que vous ne répondez pas, ou cessez de répondre, aux critères d'éligibilité pour la carte ; ou

- en vous informant par préavis écrit d'au moins trois mois.

Le titulaire du compte peut demander l'annulation d'une carte ANZ à tout moment en envoyant à ANZ une demande par écrit ou en appelant ANZ au numéro approprié indiqué au verso du livret.

ANZ peut demander une confirmation écrite. La carte doit être coupée en deux en diagonale (y compris la micropuce intégrée) et renvoyée à ANZ.

Vous pouvez nous demander votre désinscription de la banque en ligne à tout moment par message via Securemail ou par téléphone au numéro approprié indiqué au verso de ce livret.

### 3.15 Retrait de l'accès électronique

ANZ peut vous retirer l'accès électronique à vos comptes via des terminaux électroniques sans préavis si :

- le matériel électronique est défectueux ou autrement indisponible ;
- un marchand refuse d'accepter votre carte ANZ ;
- l'un des comptes est à découvert ou sur le point de l'être (autrement que (dans le cas d'un compte Equity Manager (Gestionnaire d'actions) suite à l'utilisation de la facilité de caisse informelle) ou est considéré comme hors service par ANZ ;
- ANZ estime que votre accès aux comptes via un équipement électronique peut entraîner des pertes pour le titulaire du compte ou ANZ ;
- ANZ pense que la qualité ou la sécurité du processus de votre accès électronique ou des systèmes ANZ a peut-être été compromise ;
- tous les comptes auxquels vous avez accès via la banque en ligne ANZ ont été clôturés ou sont inactifs ; ou
- ANZ vous soupçonne de vous livrer à une activité frauduleuse ou d'avoir un comportement inapproprié ;  
à moins que la loi ne l'interdise.

ANZ peut modifier à tout moment le type de comptes pouvant être contrôlés ou le type de transactions électroniques pouvant être effectuées via des terminaux électroniques.

### 3.16 Votre responsabilité vis-à-vis de votre carte ANZ, de votre mot de passe et de votre code PIN

Vous devez conserver votre carte ANZ, votre mot de passe et votre code PIN en sécurité. Sinon, vous risquez d'être tenu responsable en cas de perte.

Attention : N'utilisez pas comme mot de passe votre date de naissance ou un code alphabétique correspondant à une partie reconnaissable de votre nom et ne choisissez pas de code PIN comportant des chiffres séquentiels, par exemple « 12345 » ou qui soit composé d'une série d'un même chiffre, par exemple « 11111 ». Sinon, vous risquez d'être tenu responsable des pertes causées par une transaction non autorisée.

#### Mot de passe et code PIN

Vous ne devez pas :

- divulguer votre mot de passe ou votre code PIN à une autre personne ;
- laisser une personne vous voir composer ou vous entendre communiquer votre mot de passe ou votre code PIN ;
- inscrire votre mot de passe ou votre code PIN sur votre carte ou sur un objet que vous transportez ou placez près de votre carte et qui est susceptible d'être perdu, volé ou utilisé abusivement en même temps que votre carte (sauf si votre mot de passe ou votre code PIN est correctement dissimulé).

### 3.17 Sécurité de la carte

Vous devez :

- signer le verso de votre carte ANZ dès sa réception ;
- détruire votre carte ANZ en la coupant en deux en diagonale lorsque celle-ci atteint la date d'expiration ;
- ne laisser personne d'autre utiliser votre carte ANZ ;
- prendre des mesures raisonnables afin de protéger votre carte ANZ contre la perte ou le vol.

Afin de vous aider, nous publions des directives de sécurité. Une copie des directives actuelles est disponible à l'adresse [www.anz.com/vanuatu](http://www.anz.com/vanuatu).

### 3.18 Transactions non autorisées

#### (a) Responsabilité du titulaire de compte

Le titulaire du compte est responsable de toute utilisation non autorisée de sa carte ANZ ou de son code PIN, y compris son utilisation de quelque façon que ce soit par un tiers. L'étendue de la responsabilité du titulaire du compte dépendra du degré de sa responsabilité dans l'utilisation non autorisée de sa carte ANZ ou de son code PIN.

Si vous avez contribué aux pertes causées par une transaction non autorisée :

- par le biais d'une fraude que vous avez commise ;
- en divulguant volontairement votre code PIN à un tiers, y compris un membre de votre famille ou un ami ;
- en inscrivant le code PIN de votre carte ANZ (même dissimulé) sur votre carte, sur un objet que vous transportez avec votre carte ANZ ou qui est susceptible d'être perdu ou volé en même temps que votre carte ANZ ;
- en utilisant comme code PIN votre date de naissance ou un code alphabétique correspondant à une partie reconnaissable de votre nom ; ou
- en agissant autrement avec une très grande imprudence et en ne protégeant pas la sécurité de votre code PIN ;

le titulaire du compte sera tenu responsable des pertes réelles survenues avant qu'ANZ ne soit prévenue de l'utilisation abusive, de la perte ou du vol de votre carte ANZ ou du fait qu'un tiers ait eu connaissance de votre code PIN.

Si, après vous être aperçu de la perte, du vol, de la violation ou de l'utilisation abusive de votre code PIN ou de votre carte ANZ, vous n'informez pas ANZ de la situation dans un délai raisonnable, le titulaire du compte sera tenu responsable des pertes survenues entre :

- la date à laquelle vous vous être aperçu des événements susmentionnés, ou, dans le cas de la perte ou du vol d'une carte, de la date à laquelle vous auriez raisonnablement dû vous apercevoir de la perte ou du vol ; et

- la date à laquelle ANZ est informée de l'événement correspondant.

Si votre contribution à la perte causée par une transaction non autorisée et à l'utilisation de la carte ou du code PIN ANZ pour effectuer une transaction non autorisée n'est pas évidente, le titulaire du compte est responsable de la perte réelle causée à la date à laquelle ANZ est informée de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de la carte ANZ ou de la violation de la sécurité du code PIN.

#### (b) Responsabilité d'ANZ

ANZ sera responsable des pertes subies par le titulaire du compte qui :

- sont dues aux fraudes ou aux négligences commises par des employés d'ANZ ou des agents ou entreprises impliqués dans des accords de coopération ou par des marchands ou leurs agents ou employés ;
- sont liées à tout élément contrefait, défectueux, expiré ou annulé du processus d'accès en ligne ;
- résultent de transactions nécessitant l'utilisation d'une carte ANZ ou d'un code PIN et s'étant produites avant que vous n'ayez reçu ou choisi la carte ANZ ou le code PIN ;
- résultent d'une transaction électronique incorrectement débitée une seconde fois ou plus d'un même compte ;
- résultent d'une transaction non autorisée se produisant après avoir informé ANZ de l'utilisation abusive, de la perte ou du vol de votre carte ANZ ou de la violation de la sécurité de votre code PIN ; ou
- résultent d'une transaction non autorisée où il est évident que vous n'avez pas contribué aux pertes survenues.



### 3.19 Défaillance de l'équipement

Nous sommes responsables envers le titulaire du compte de toute perte causée par la défaillance d'un équipement ayant empêché la réalisation d'une transaction acceptée conformément aux instructions.

Cependant, si vous saviez ou auriez dû savoir que l'équipement était inutilisable ou défectueux, notre responsabilité se limitera à la correction des erreurs sur le compte et au remboursement des frais imputés en conséquence.

Vous êtes seul responsable de l'antivirus installé sur votre ordinateur personnel et des mesures de sécurité informatiques adoptées ainsi que de celles des utilisateurs autorisés, afin d'éviter tout accès non autorisé via la banque en ligne ANZ à vos transactions et à vos comptes.

### 3.20 Responsabilité liée à l'utilisation de BillPay

Les paiements effectués par BillPay sont irrévocables. Aucun remboursement ne sera effectué par le biais du service BillPay en cas de litige avec l'émetteur de factures portant sur des biens ou services que vous auriez acceptés d'acquiescer auprès de l'émetteur de factures. Tout litige doit être résolu avec l'émetteur de factures.

Si un paiement par BillPay n'a pas été versé au bon émetteur de facture ou si le paiement versé ne correspond pas au bon montant et que votre compte a été débité de ce montant, vous devez directement résoudre ce problème avec l'émetteur de factures ayant reçu le paiement.

Si un paiement par BillPay est effectué conformément à un ordre de paiement qui semble avoir été émis par vous ou en votre nom mais que vous n'avez en fait pas autorisé, vous devez directement résoudre ce problème avec l'émetteur de factures.

ANZ n'est pas responsable des pertes ou dommages subis par vous suite à votre utilisation du service BillPay, y compris les pertes ou dommages indirects, sauf si la responsabilité d'ANZ est engagée conformément à la section 3.18 ci-dessus.

### 3.21 Modifications des conditions d'utilisation de la banque en ligne

Nous pouvons modifier les présentes Conditions d'utilisation de la banque en ligne à tout moment. Nous vous informerons par préavis écrit de 20 jours de toute modification qui implique :

- d'imputer ou d'augmenter les frais liés exclusivement à l'utilisation de l'équipement électronique ;
- d'accroître votre responsabilité en cas de pertes liées aux transactions électroniques ; ou
- de modifier votre plafond quotidien ou les autres plafonds périodiques qui s'appliquent à l'utilisation de l'équipement électronique.

### 3.22 Modifications des transactions réalisées via des terminaux électroniques

Vous ne pouvez annuler ou modifier les transactions réalisées depuis un terminal électronique.

### 3.23 Relevés imprimés des transactions

Si vous réalisez une transaction depuis un terminal électronique, vous recevrez un relevé imprimé de la transaction. Vérifiez attentivement ce relevé. Conservez ces relevés à des fins de vérification et afin d'assurer une comparabilité avec des relevés de compte.

### 3.24 Services de tiers

ANZ n'autorise, n'encourage, n'approuve et ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation des services associés à vos comptes fournis par des tiers et nécessitant l'accès à vos comptes ANZ (y compris les services de regroupement de comptes, tels qu'offerts par d'autres établissements financiers).

### 3.25 Généralités

ANZ ne saurait être tenue responsable si un marchand refuse d'accepter une transaction électronique et, dans les limites imposées par la loi, décline toute responsabilité quant aux produits et services fournis par un marchand.

Vous acceptez que :

- les équipements électroniques à partir desquels il est possible de retirer de l'argent sont susceptibles de ne pas contenir d'argent ;
- tout argent délivré par un équipement électronique est sous votre responsabilité à partir du moment où il est visible ou mis à votre disposition ; et que
- tous les équipements électroniques ne permettent pas d'effectuer des dépôts.

### 3.26 Transfert électronique de fonds au point de vente (EFTPOS)

EFTPOS signifie transfert électronique de fonds au point de vente (Electronic Funds Transfer at Point of sale).

Ce service vous permet de payer des produits ou services au moyen d'une carte associée à votre compte. Selon le détaillant, vous pouvez également utiliser la carte pour déposer ou retirer de l'argent via un terminal de transfert électronique de fonds au point de vente.

### 3.27 Maestro et Cirrus

Maestro® et Cirrus® sont des réseaux de transfert électronique de fonds au point de vente et de DAB internationaux vous permettant d'accéder aux fonds disponibles sur les comptes ANZ au moyen de votre carte ANZ Access (à l'exclusion de la carte ANZ Access Visa Debit) ou de la carte ANZ MasterCard associée que vous vous trouviez à Vanuatu ou à l'étranger.

Si un compte d'épargne et un compte chèque sont associés à votre carte, lorsque vous acceptez qu'une transaction soit réalisée, il est possible que vous puissiez choisir le compte à partir duquel le retrait doit être effectué. Certains DAB ne permettent pas de choisir un compte. Dans ce cas, le DAB retirera automatiquement l'argent sur votre compte principal associé.

Selon le DAB utilisé, il est possible que vous puissiez utiliser votre carte ANZ Access sur des DAB Cirrus afin de transférer des fonds entre différents comptes associés que vous vous trouviez à Vanuatu ou à l'étranger.

### Frais – Maestro et Cirrus

Des frais de transaction, des frais de transaction à l'étranger et des frais imposés par l'exploitant du DAB s'appliquent en cas d'utilisation d'un DAB Cirrus et du réseau de transfert électronique de fonds au point de vente Maestro à l'étranger et si le montant des transactions est supérieur au solde disponible sur votre compte (y compris tout plafond de découvert autorisé) et que nous n'acceptons pas de fournir ce montant dans le cadre de la facilité de caisse informelle.

### Taxes supplémentaires – Maestro et Cirrus

Effectuer un retrait à l'étranger à partir de certains DAB peut occasionner le règlement de taxes supplémentaires. Ces taxes supplémentaires ne seront pas détaillées sur votre relevé de compte. Elles seront incluses dans le montant total du retrait.

### Taux de change et conversion – Maestro et Cirrus

Les transactions réalisées en dollars américains seront converties en dollars australiens.

Les transactions réalisées dans d'autres devises seront d'abord converties en dollars américains puis converties dans la devise du compte. Dans la plupart des cas, le taux de conversion appliqué aux remboursements de transactions sera différent du taux de conversion utilisé lors de la transaction initiale.

## Section 4 : Autres informations à savoir

### 4.1 Modification du nom ou de l'adresse

Vous devez rapidement informer ANZ par écrit en cas de modifications des informations relatives à votre compte. ANZ ne sera pas responsable en cas d'erreurs ou de pertes liées à des modifications du compte à défaut de réception d'un préavis par ANZ.

### 4.2 Notre droit de regrouper des comptes ou d'en interdire l'accès

Nous nous réservons le droit d'interdire l'accès à votre compte. Nous pouvons combiner les soldes de deux de vos comptes ou plus, sans préavis, même si ces comptes sont détenus auprès de différentes succursales ou conjointement. Nous pouvons effectuer cette procédure si l'un de vos comptes est à découvert ou débiteur et qu'un autre compte est créditeur. Nous pouvons utiliser le solde de votre compte créditeur pour rembourser le découvert d'un autre compte. Si nous regroupons certains de vos comptes, nous vous en informerons dans les plus brefs délais. Nous ne sommes pas dans l'obligation de vous donner un préavis. Ne considérez pas vos comptes comme étant regroupés sauf accord préalable de notre part.

### 4.3 Clôture de votre compte ANZ

Vous pouvez, ou toute autre personne autorisée peut, clôturer votre compte à tout moment sur demande auprès d'une succursale d'ANZ.

ANZ vous versera le solde créditeur ainsi que les intérêts créditeurs, le cas échéant, déduction faite des frais de compte cumulés et des charges et taxes gouvernementales applicables à la date de clôture (solde créditeur net). Des frais mensuels s'appliqueront même si le compte n'a été ouvert que pendant une partie du mois civil. Les fonds non compensés ne seront mis à disposition qu'une fois compensés. Tout livret, carnet de chèques ou carte ANZ non utilisé associé uniquement au compte doit être remis à ANZ lors de la clôture de ce compte. Un compte pour lequel vous disposez de chèques ne sera clos que lorsque tous les chèques en circulation auront été remis. ANZ se réserve le droit de retourner tout chèque présenté à l'encaissement après la clôture du compte.

Si votre compte présente un solde débiteur ou nul, et aucune transaction (sauf en ce qui concerne les charges et taxes gouvernementales) n'a été effectuée sur ce compte depuis plus de 30 jours, ANZ peut clôturer votre compte sans préavis.

ANZ peut exercer son pouvoir discrétionnaire de clôturer un compte en cas de conduite insatisfaisante, si le solde de ce compte tombe sous le solde minimum requis, si vous ne nous communiquez pas toute information que nous pouvons demander en vertu des présentes Conditions générales, si la loi, un organisme de réglementation, une administration fiscale ou un organisme gouvernemental (local ou étranger) l'exige ou pour toute autre raison qu'elle juge appropriée. Auquel cas, ANZ vous en avisera par écrit à l'adresse indiquée dans ses dossiers et vous transmettra un chèque bancaire au titre du solde créditeur net du compte si ce dernier est créditeur.

## Section 5 : Frais bancaires


Tous les comptes sont soumis à des frais spécifiques. D'autres frais généraux peuvent également s'appliquer pour d'autres services ou activités de votre compte.

Veillez vous reporter au livret « Frais applicables aux comptes bancaires ANZ » tel que modifié périodiquement. Vous acceptez de payer les frais et acceptez également qu'ANZ puisse débiter ces frais directement de votre compte.



Si ANZ omet de percevoir des frais qui lui sont dus, ANZ ne sera pas réputée avoir renoncé à son droit de percevoir ces frais lors de futures transactions de même nature.



## Section 6 : Nous contacter

### Adresses postales

 ANZ Bank (Vanuatu) Ltd  
ANZ House  
PMB 9003  
Lini Highway Port Vila Vanuatu

### Renseignements à la clientèle

 Demandes de renseignements généraux  
 +678 26355  
De 8 h à 18 h du lundi au vendredi

 Centre d'assistance à la banque en ligne  
 +678 26355  
De 8 h à 18 h du lundi au vendredi

© ANZ Bank (Vanuatu) Limited 2012

