

Produits de prêts à la consommation d'ANZ

CONDITIONS GENERALES | 10.13
EDITION DE VANUATU



Introduction

Références à ANZ

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 qui vous sont fournies et vous adresser à ANZ pour toute question ou préoccupation.

Ce document ne contient pas toutes les informations précontractuelles qui doivent vous être communiquées. Le reste des informations figurent dans votre Lettre d'offre.

Votre Lettre d'offre définit le taux annuel en pourcentage, les remboursements et les frais de crédit qui s'appliquent à votre prêt ou facilité de crédit. Lorsque vous acceptez l'offre de crédit d'ANZ qui figure dans votre Lettre d'offre, vous vous engagez à payer le taux annuel en pourcentage (les intérêts) relatif au montant du crédit consenti par ANZ, à payer les frais de crédit et à effectuer les remboursements visés dans la Lettre d'offre (sous réserve de modifications telles que décrites dans le présent livret et dans la Lettre d'offre).

Si vous acceptez l'offre de crédit qui vous est proposée, le contrat sera constitué (désigné collectivement le « Contrat ») :

- des conditions mentionnées dans votre Lettre d'offre ;
- des présentes Conditions générales relatives aux prêts à la consommation d'ANZ (les « Conditions générales ») ; ainsi que
- des conditions particulières qui accompagnent votre Lettre d'offre ou autrement convenues par écrit entre vous et ANZ, établies comme étant des « Conditions particulières » ;

lesquelles peuvent être modifiées et complétées, le cas échéant.

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.

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 de 7 h 30 à 18 h les jours ouvrables.

Dans ce livret figurent les Conditions générales relatives aux produits de prêts à la consommation suivants :

- Prêts au logement
- Marges de crédit hypothécaires
- Prêts d'investissement immobilier
- Prêts personnels
- Microcrédits
- Marges de crédit personnelles.

Il est important que vous lisiez et compreniez les documents précités. Si vous ne comprenez pas ou si vous avez des doutes concernant l'un des points de ces documents, n'hésitez pas à nous demander des précisions.

Lorsque vous lisez les présentes Conditions générales relatives aux produits de prêts à la consommation d'ANZ, gardez à l'esprit que certaines conditions ont une signification particulière qui est expliquée à la section 1 de ce document.

Table des matières

Section 1 :	
Conditions générales	10
1.1 Définitions	10
1.2 Les montants réels que vous devez payer peuvent différer de ceux indiqués dans votre Lettre d'offre	13
1.3 Taux annuel en pourcentage (taux d'intérêt)	13
1.4 Traitement des remboursements, des paiements supplémentaires ou d'autres transactions	14
1.5 Procédures de paiement des frais	15
1.6 Modifications des frais	16
1.7 Charges gouvernementales	16
1.8 Garantie	16
1.9 Assurance	18
1.10 Fiducies	19
1.11 Droits d'ANZ en cas de défaut en vertu du Contrat	20
1.12 Frais d'exécution	20
1.13 Responsabilité solidaire	22
1.14 Divulgence d'informations financières	22
1.15 Respect de la vie privée et confidentialité – Collecte, utilisation et divulgation d'informations personnelles par ANZ	22
1.16 Relevés	25
1.17 Avis	25
1.18 Transfert de droits d'ANZ	27
1.19 Renonciation	27
1.20 Modifications des conditions générales	28
1.21 Disponibilité des fonds	28
1.22 Acceptation de votre Lettre d'offre	29
1.23 Interruption du service	30
1.24 Retenues	30
1.25 Modifications des exigences gouvernementales	31
1.26 Modifications législatives	32
1.27 Perturbation du marché	32
1.28 Droit applicable et attribution de compétence	32

1.29	Force majeure	33			
1.30	Systèmes de résolution des litiges relatifs aux services financiers	34			
1.31	Si vous êtes en difficulté financière	35			
1.32	Lutte contre le blanchiment d'argent et sanctions	35			
1.33	Dégagement de responsabilité	36			
1.34	Déclaration APS222	36			
1.35	Date de l'avance (avances de prêts sur la somme totale)	37			
1.36	Objet du prêt	37			
1.37	Décaissement du prêt	37			
1.38	Confirmation du déblocage	37			
1.39	Obligations spécifiques	37			
1.40	Comment les intérêts sont calculés et débités	38			
1.41	Remboursements du prêt	39			
1.42	Modifications des remboursements du capital et des intérêts	39			
1.43	Remboursement anticipé de votre prêt durant une période d'intérêt à taux variable	40			
1.44	Droit d'ANZ de combiner des comptes	40			
1.45	Frais de retard de paiement	41			
	Prêts à des fins de construction :	41			
1.46	Date de la première avance (prêts débloqués progressivement)	41			
1.47	Paiements progressifs	41			
1.48	Restriction relative aux avances pour les prêts à la construction	42			
1.49	Evaluations et études	42			
	Prêts au cours d'une période à taux d'intérêt fixe	43			
1.50	Comment les intérêts sont calculés au cours d'une période à taux d'intérêt fixe pour les prêts avec intérêts payables à l'avance	43			
1.51	Remboursement anticipé de votre prêt ou modification de votre taux d'intérêt durant une période à taux d'intérêt fixe	44			
			Section 2 :		
			Conditions d'utilisation de la banque en ligne	45	
			2.1	Conditions d'utilisation	45
			2.2	Plafonds des transactions	45
			2.3	Comment utiliser la banque en ligne ANZ	46
			2.4	Accès et utilisation des transferts locaux et des services internationaux	46
			2.5	Droits d'accès à la banque en ligne ANZ	46
			2.6	Traitement des instructions – généralités	47
			2.7	Date de traitement	48
			2.8	Traitement des instructions – Banque en ligne ANZ	49
			2.9	Traitement des instructions – Transferts locaux et services internationaux	49
			2.10	Traitement des instructions – Service BillPay	50
			2.11	Validité de la carte	51
			2.12	Perte ou vol de carte, de mot de passe ou de code PIN	51
			2.13	Perte ou vol de carte ou de code PIN – à l'étranger	52
			2.14	Annulation de cartes ou de l'accès électronique	52
			2.15	Retrait de l'accès électronique	53
			2.16	Votre responsabilité vis-à-vis de votre carte ANZ, de votre mot de passe et de votre code PIN	54
			2.17	Sécurité de la carte	55
			2.18	Transactions non autorisées	55
			2.19	Défaillance de l'équipement	57
			2.20	Responsabilité liée à l'utilisation de BillPay	58
			2.21	Modifications des conditions d'utilisation de la banque en ligne	58
			2.22	Modifications des transactions réalisées via des terminaux électroniques	59
			2.23	Relevés imprimés des transactions	59
			2.24	Services de tiers	59
			2.25	Généralités	59
			2.26	Transfert électronique de fonds au point de vente (EFTPOS)	59
			2.27	Maestro et Cirrus	60

Section 3 :		
Bulletin d'information	62	
Le Contrat	62	
3.1 Comment obtenir les détails du contrat de crédit proposé ?	62	
3.2 Comment puis-je obtenir un exemplaire du contrat final ?	62	
3.3 Puis-je résilier le contrat ?	63	
3.4 Puis-je rembourser mon crédit de façon anticipée ?	63	
3.5 Comment puis-je consulter le schéma de remboursement ?	63	
3.6 Les intérêts seront-ils réduits en cas de remboursement anticipé ?	63	
3.7 Mon contrat peut-il être modifié par ANZ ?	64	
3.8 Serai-je informé à l'avance si ANZ compte modifier le contrat ?	64	
3.9 Ai-je des recours si je pense que mon contrat est injuste ?	64	
Assurance	64	
3.10 Dois-je souscrire une assurance ?	64	
Hypothèques	65	
3.11 Si mon contrat stipule que je dois consentir à une hypothèque, qu'est-ce que cela signifie ?	65	
3.12 Dois-je obtenir un exemplaire de l'hypothèque ?	65	
3.13 Y a-t-il des choses que je ne suis pas autorisé à faire concernant le bien que j'ai hypothéqué ?	65	
3.14 Que puis-je faire si je me retrouve dans l'incapacité d'assurer mes remboursements et que mon bien est grevé d'une hypothèque ?	65	
3.15 ANZ peut-elle saisir ou vendre un bien hypothéqué ?	66	
3.16 Si ANZ m'écrit pour me demander l'emplacement des marchandises hypothéquées, dois-je obligatoirement répondre ?	66	
3.17 Quand ANZ ou ses agents peuvent-ils venir sur place et prendre possession des marchandises hypothéquées ?	66	
Généralités		66
3.18 Que dois-je faire si je ne peux pas effectuer un remboursement ?		67
3.19 Que faire si je ne parviens pas à conclure un accord satisfaisant avec ANZ ?		67
3.20 ANZ peut-elle engager des poursuites à mon encontre ?		67
3.21 Ai-je d'autres droits et obligations ?		67
Renseignements à la clientèle		67

Section 1 : Conditions générales

1.1 Définitions

Sauf indication contraire, les définitions suivantes s'appliquent :

- « **ANZBGL** » désigne Australia and New Zealand Banking Group Limited (ABN 11 005 357 522) ainsi que ses cessionnaires, successeurs et ayants droit.
- « **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).
- « **Période d'acceptation** » désigne la période décrite comme telle dans votre Lettre d'offre.
- « **Intérêts courus** » désigne les intérêts qu'ANZ est en droit de percevoir, mais qui n'ont pas encore été débités de votre compte.
- « **Accord** », « **Contrat** » ou « **contrat de crédit** » désigne votre Lettre d'offre, les présentes Conditions générales et toute condition particulière qui accompagne votre Lettre d'offre ou qu'ANZ et vous avez convenue par écrit, ou telle qu'incorporée conformément aux Conditions générales.
- « **Taux annuel en pourcentage** » désigne le(s) taux d'intérêt applicable(s) à votre prêt ou facilité de crédit, tel(s) que défini(s) dans votre Lettre d'offre (sous réserve de modifications telles que décrites dans la Lettre d'offre et les présentes Conditions générales).
- « **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.
- « **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.
- « **Jour ouvrable** » désigne tout jour de la semaine, du lundi au vendredi (hors jours fériés), durant lequel ANZ est ouverte dans au moins l'une de ses succursales situées à Vanuatu.
- « **Date de l'avance** » désigne, pour les avances de prêts sur la somme totale, la date à laquelle tout ou partie du prêt est initialement avancé. Pour les prêts débloqués de façon progressive, cela désigne la date à laquelle une partie du prêt est initialement avancée.
- « **Date de divulgation** » désigne la date de divulgation indiquée dans votre Lettre d'offre.
- « **Interruption du service** » désigne le fait qu'un service est momentanément indisponible ou qu'un système ou un équipement ne fonctionne pas normalement ou de manière satisfaisante.
- « **Cas de défaut** » est défini à la section 1.11 des présentes Conditions générales.
- « **Garant** » désigne une personne (autre que vous) qui a apporté, apporté ou va apporter une garantie visant à garantir le remboursement d'un prêt ou d'une facilité de crédit qui vous a été consenti et inclut les exécuteurs testamentaires, administrateurs, successeurs et cessionnaires de cette personne.
- « **Période d'intérêt seulement** » désigne la période décrite comme telle dans votre Lettre d'offre.
- « **Frais de retard de paiement** » désigne les frais (visés à la section 1.45 des présentes Conditions générales et décrits comme tels dans le livret « Frais d'ANZ »).
- « **Loi** » désigne toute loi, législation, règlement, proclamation, ordonnance, règlement administratif, règle, instrument, directive officielle, arrêt, décret ou avis d'un tribunal ou d'un organisme gouvernemental, circulaire, code de pratique, code de conduite, exigence prudentielle ou de licence, dans quelque pays que ce soit.
- « **Lettre d'offre** » désigne la lettre d'offre fournie par ANZ que vous avez acceptée et qui couvre votre prêt ou facilité de crédit.
- « **Prêt** » et « **facilité de crédit** » désignent un Prêt au logement ANZ, une Avance entièrement débloquée, un Prêt personnel ou tout autre prêt ou facilité de crédit consenti par ANZ et dont les conditions sont décrites dans votre Lettre d'offre.
- « **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.

- « **Changement négatif important** » est défini à la section 1.11 des présentes Conditions générales.
- « **Code PIN** » signifie code personnel d'identification et inclut un numéro d'action.
- « **Sûretés mobilières** » désigne les sûretés mobilières (personal property securities - PPS) ou la législation sur les opérations garanties.
- « **Solde prévu** » désigne le solde de votre prêt si vous ne payez que les remboursements minimaux lorsqu'ils sont exigibles.
- « **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.
- « **Garantie** » désigne :
 - (a) toute garantie relative au paiement d'une somme ou à l'exécution d'obligations, y compris une hypothèque, une charge, une sûreté, un privilège, un gage, une fiducie ou réserve de propriété ou entente de dépôt imparfaite ;
 - (b) tout droit, intérêt ou accord qui a pour effet d'offrir à une tierce personne la préférence, la priorité ou l'avantage par rapport aux créanciers y compris tout droit de compensation ;
 - (c) tout droit qu'une personne (autre que le propriétaire) a de prendre quelque chose sur la terre d'autrui (appelé « profit à prendre »), servitude, droit de passage public, clause positive ou restrictive, bail ou licence d'utilisation ou d'occupation ;
 - (d) tout droit ou intérêt d'un tiers, ou tout droit découlant de l'exécution d'un jugement, ou tout accord visant à créer l'un d'eux ou à leur permettre d'exister ;
ou tout accord visant à créer l'un d'eux ou à leur permettre d'exister.
- « **Conditions générales** » désigne les conditions générales décrites dans ce livret.
- « **Vous** » inclut toute personne acceptant l'offre proposée dans votre Lettre d'offre.

1.2 Les montants réels que vous devez payer peuvent différer de ceux indiqués dans votre Lettre d'offre

Les montants réels que vous devez payer dans le cadre de votre prêt ou facilité de crédit, y compris les remboursements et les taux d'intérêt, peuvent être différents des montants indiqués dans votre Lettre d'offre. Ceci s'explique par le fait que les données financières contenues dans votre Lettre d'offre sont basées sur certaines hypothèses sujettes à variations. Les données financières contenues dans votre Lettre d'offre :

- utilisent les taux d'intérêt et les frais applicables à la date de divulgation (indiquée dans votre Lettre d'offre) ;
- supposent que le prêt ou la facilité de crédit sera entièrement débloqué à la date de l'avance (le cas échéant) sauf en cas de déblocage progressif ;
- incluent les taxes et droits gouvernementaux payables sur les retraits et recettes prévisibles ; et
- incluent les frais bancaires périodiques, le cas échéant, sauf s'ils doivent être prélevés depuis un autre compte.

1.3 Taux annuel en pourcentage (taux d'intérêt)

Les taux d'intérêt peuvent changer

Les taux de référence **variables** (ou indices) peuvent changer à tout moment, y compris au cours de la période se situant entre la date de divulgation (indiquée dans votre Lettre d'offre) et la date de déblocage.

Les taux de référence **fixes** peuvent également changer à tout moment avant le déblocage ; ils ne sont plus modifiables une fois que le prêt a été débloqué et que la période à taux d'intérêt fixe a commencé.

À la fin de la période à taux d'intérêt fixe, vous pouvez demander à bénéficier d'une autre période à taux d'intérêt fixe, et, si ANZ accepte votre demande, vous serez informé des conditions supplémentaires ou modifiées qui s'appliquent. Veuillez noter que des frais peuvent s'appliquer, tel que précisé dans votre Lettre d'offre.

Si votre Lettre d'offre prévoit une marge de taux d'intérêt, cette marge s'appliquera, sauf modification apportée par ANZ, pendant la durée du prêt ou de la facilité de crédit.

Vous informer des modifications

En cas de modification du taux de référence ou de la marge de taux d'intérêt qui s'applique à votre prêt ou facilité de crédit, vous en serez informé au plus tard à la date à laquelle la modification prend effet, par avis écrit ou au moyen d'une annonce publiée dans un journal national.

Les détails relatifs à la modification figureront également sur votre relevé suivant. Pour de plus amples informations concernant les autres modifications susceptibles d'être apportées aux taux d'intérêt, veuillez consulter la section 1.20 ci-dessous.

Vous pouvez également vérifier les taux d'intérêt et les taux de référence à l'adresse www.anz.com/vanuatu ou appeler une succursale d'ANZ au (678) 26355 les jours ouvrables de 7 h 30 à 18 h (hors jours fériés).

1.4 Traitement des remboursements, des paiements supplémentaires ou d'autres transactions

Si vous faites une demande concernant votre prêt ou votre facilité de crédit ANZ au cours d'un jour qui n'est pas un jour ouvrable, votre demande sera en général soumise pour examen le jour ouvrable suivant.

En règle générale, toute transaction réalisée dans le cadre de votre prêt ou facilité de crédit ANZ sera traitée le jour même à condition que la demande en soit effectuée avant les heures suivantes :

- 15 h, heure de Vanuatu, les jours ouvrables pour les remboursements, les retraits ou les dépôts effectués aux DAB d'ANZ (ou aux DAB d'établissements financiers associés) ;
- 22 h, heure de Vanuatu, les jours ouvrables, pour les transferts de fonds réalisés par le biais de la banque en ligne ANZ. Toute transaction effectuée en dehors de ces heures limites pourra être traitée le jour ouvrable suivant.

Si un paiement est effectué par courrier, ANZ le créditera sur votre compte à la date de réception. Prévoyez un délai suffisant pour la réception du courrier par ANZ.

Si un chèque remis pour le règlement d'un remboursement est refusé, le remboursement sera considéré comme n'ayant pas été effectué ; les intérêts continueront de s'accumuler sur le solde quotidien impayé jusqu'à la réception effective du paiement. Si un remboursement ou un autre paiement est dû le 29, le 30 ou le 31 d'un mois qui ne comporte pas cette date, le paiement est dû le dernier jour de ce mois.

Si un remboursement ou un autre paiement est dû un jour qui n'est pas un jour ouvrable, il doit être réglé le jour ouvrable suivant.

Un remboursement ou un autre paiement effectué sur votre compte le dernier jour d'une période couverte par le relevé peut ne pas apparaître sur le relevé délivré pour cette période. Auquel cas, le remboursement ou autre paiement apparaîtra sur votre relevé suivant accompagné de sa date effective.

1.5 Procédures de paiement des frais

Les frais peuvent être payés comme suit :

- pour les facilités de crédit permanentes, ils seront ajoutés à votre solde quotidien impayé et portent intérêt au même taux, et de la même façon, que les avances ;
- pour les prêts, au cours d'une Période d'intérêt seulement, ils seront débités de votre compte ANZ désigné à la date à laquelle ils sont dus ; et
- dans tous les autres cas, ils seront débités de votre compte ANZ désigné à la date à laquelle ils sont dus. Si vous n'avez pas désigné de compte, ils seront déduits de votre prêt. Tous frais déduits de votre prêt qui ne seraient pas payés immédiatement seront ajoutés au solde quotidien impayé et porteront intérêt au taux applicable au capital.

Si des frais sont prélevés sur les arriérés et si votre prêt ou facilité de crédit est remboursé ou prend fin avant que les frais ne soient prélevés, ANZ peut facturer ces frais au prorata afin de couvrir la période allant jusqu'à la date de remboursement ou de fin.

Des informations concernant les frais bancaires en vigueur sont également disponibles à l'adresse www.anz.com/vanuatu, auprès des succursales d'ANZ ou en appelant notre Centre de service client au (678) 26355 les jours ouvrables.

1.6 Modifications des frais

ANZ peut procéder comme suit :

	NOMBRE DE JOURS MINIMUM DE PRÉAVIS	MÉTHODE DE NOTIFICATION
Ajouter de nouveaux frais, modifier la périodicité ou les dates de paiement des frais concernés	30 jours	Par annonce dans la presse, affiches dans les succursales, au moyen de détails indiqués sur le relevé suivant
Augmenter le montant de frais, modifier la méthode de calcul ou les modalités de règlement des frais concernés	30 jours	Par annonce dans la presse, affiches dans les succursales, au moyen de détails indiqués sur le relevé suivant
diminuer le montant de frais	Jour de modification	Par annonce dans la presse, affiches dans les succursales, au moyen de détails indiqués sur le relevé suivant

Si toute autre modification réduit vos obligations, ANZ peut vous donner un préavis inférieur à 30 jours mais vous serez averti par le biais de votre relevé suivant.

1.7 Charges gouvernementales

Les taxes, droits et autres charges gouvernementales résultant de recettes ou de retraits (y compris les chèques) crédités sur ou débités de votre compte sont payables par vous.

1.8 Garantie

Votre Lettre d'offre vous informera de toute garantie exigée par ANZ concernant votre prêt ou facilité de crédit. N'oubliez pas que :

- si ANZ détient une ou des garanties existantes à la date de divulgation et que vous acceptez la Lettre d'offre, vous acceptez que cette garantie soit également détenue par ANZ à titre de garantie du nouveau prêt ou de la nouvelle facilité de crédit ;
- les documents de garantie sont établis à partir des formulaires de garantie standard d'ANZ. S'il existe des circonstances spéciales ou si ANZ juge cela nécessaire, ces formulaires seront modifiés ou de nouvelles garanties seront établies pour s'assurer de l'existence de garanties effectives ;
- si des modifications sont apportées aux garanties ou si des nouveaux éléments de garantie sont élaborés en dehors d'ANZ, vous devez régler à ANZ tous frais externes raisonnables engagés. Vous pouvez faire une demande de devis ou d'estimation ; les frais seront payables à la date à laquelle ils sont facturés à ANZ ;
- vous pouvez obtenir des copies des documents de garantie standard d'ANZ auprès de n'importe quelle succursale d'ANZ avant d'accepter une offre de prêt ou de facilité de crédit ;
- ANZ doit juger les documents de garantie ou relatifs aux titres de propriété satisfaisants avant d'accorder un crédit. Vous devez payer tout droit de timbre ou frais d'enregistrement applicables à la date à laquelle votre prêt est accordé ou à la date à laquelle la facilité de crédit débute. Vous devrez peut-être également payer des frais gouvernementaux et des droits de timbre lorsqu'une garantie que vous fournissez est rejetée. En outre, il vous faudra peut-être également payer tout autre coût requis par une disposition législative ou réglementaire afin de s'assurer que les garanties soient appliquées (telles que les frais de transfert, les frais de douane, les loyers fonciers, etc.), l'enregistrement étant impossible dans le cas contraire. Pour de plus amples informations, veuillez consulter votre Lettre d'offre.

Coûts des mesures supplémentaires

Toutes les actions que vous devez entreprendre conformément à cette section sont à vos frais. Vous acceptez de payer ou de rembourser les frais raisonnables engagés par ANZ associés aux actions que vous devez entreprendre conformément à cette section.

Les frais engagés par ANZ aux fins de la présente section comprennent, par exemple :

- les frais et commissions d'ANZ ;
- les dépenses ;
- les honoraires ;
- les coûts relatifs aux conseillers professionnels, y compris les frais de justice (calculés sur la base d'une indemnisation intégrale) engagés pour ce prêt ou cette facilité de crédit ou toute garantie y afférente ; et
- les taxes et droits (tels que les droits de timbre).

Mesures supplémentaires relatives aux sûretés mobilières

Si ANZ estime raisonnablement que votre Lettre d'offre ou document de garantie (ou toute transaction y afférente) constitue ou contient une sûreté mobilière, vous acceptez de faire, et vous acceptez de veiller à ce que chaque Garant fasse, tout (comme par exemple obtenir des consentements, signer et produire des documents, obtenir des documents complétés et signés ou fournir des informations) ce qu'ANZ demande et juge raisonnablement nécessaire afin de :

- (a) s'assurer que la sûreté est applicable, opposable et autrement effective ; ou
- (b) permettre à ANZ de faire une demande d'enregistrement, ou d'effectuer une notification, en lien avec la sûreté afin que cette dernière bénéficie de la priorité requise par ANZ ; ou
- (c) permettre à ANZ d'exercer les droits relatifs à la sûreté.

1.9 Assurance

Tout bien assurable hypothéqué en faveur d'ANZ doit être assuré contre tous les risques habituels en vertu d'une police d'assurance acceptable pour ANZ, à la valeur de remplacement ou pour une somme égale ou supérieure au montant du prêt ou de la facilité de crédit tel que déterminé par ANZ, à sa seule discrétion, et auprès d'une compagnie d'assurance approuvée par ANZ. ANZ, ou ses représentants, doivent être décrits dans la police d'assurance comme le créancier hypothécaire et co-assuré approprié. Un exemplaire original de la police d'assurance doit être fourni à ANZ avant que le prêt

ou la facilité de crédit ne soit débloqué et selon les modalités requises par ANZ.

Vous devez fournir une fois par an à ANZ une note de couverture ou un certificat de change ainsi qu'un reçu relatif à la prime ou aux primes versées en ce qui concerne le bien hypothéqué en faveur d'ANZ.

Il vous incombe de veiller à ce que le niveau de couverture minimal requis, tel que périodiquement établi, soit maintenu jusqu'au terme du prêt ou de la facilité de crédit. Les coûts des primes seront à votre charge ; ANZ peut régler les primes (mais sans jamais y être tenue) en votre nom. Vous serez à tout moment responsable du règlement des primes nonobstant tout paiement déjà effectué par ANZ en votre nom.

Si vous ne fournissez pas à ANZ le renouvellement du certificat de change dans les 7 jours suivants sa date d'expiration, ANZ peut, suite à l'envoi d'un préavis de mise en conformité de 7 jours, débiter votre compte du montant de la prime d'assurance devant être versée.

1.10 Fiducies

Si vous contractez un prêt ou une facilité de crédit en tant que fiduciaire, vous acceptez, dans le cadre du prêt ou de la facilité de crédit, d'engager votre responsabilité personnelle et en tant que fiduciaire de la fiducie. Vous garantissez également à ANZ que :

- le prêt ou la facilité de crédit est contracté à des fins légitimes conformément à la fiducie ;
- vous disposez du pouvoir et de la capacité, en vertu de la fiducie, de conclure le contrat ; et
- vous êtes en droit d'être indemnisé intégralement, à même les biens de la fiducie, avant les bénéficiaires de la fiducie, pour tous les passifs engagés dans le cadre du prêt ou de la facilité de crédit.

La responsabilité du fiduciaire indépendant en vertu du présent Contrat ne doit pas être personnelle ou illimitée mais doit être limitée, le cas échéant et à tout moment, aux capitaux propres de la fiducie détenus par ce fiduciaire et disponibles pour couvrir le passif qui aurait été à la charge du fiduciaire et ainsi disponibles sauf en cas de malhonnêteté ou de violation volontaire de la fiducie de la part du

fiduciaire ; aux fins de la présente section, l'expression « capitaux propres » désigne la somme des capitaux de la fiduciaire à l'époque considérée, diminuée de tous ses passifs à l'époque considérée, à l'exception de tout passif résultant de l'application du présent Contrat.

1.11 Droits d'ANZ en cas de défaut en vertu du Contrat

En cas de survenance de l'un des cas de défaut suivants, ANZ peut refuser d'accorder des crédits supplémentaires et (sous réserve d'un préavis tel que décrit ci-dessous) exiger que vous remboursiez immédiatement et intégralement le montant que vous devez, devrez ou serez susceptible de devoir à ANZ dans le futur dans le cadre du prêt ou de la facilité de crédit.

Un cas de défaut survient :

- si vous ne procédez pas à un paiement, conformément au Contrat, à la date d'échéance ;
- en cas de violation de l'une des conditions générales de ce prêt ou de cette facilité de crédit, de toute autre facilité que vous fournit ANZ, ou de toute garantie fournie à ANZ au titre de ce prêt ou de cette facilité de crédit ou de toute autre facilité ;
- si, selon ANZ, tout événement ou circonstance se produit, entraînant un changement négatif important de votre situation financière susceptible d'affecter votre capacité à satisfaire aux obligations inhérentes à ce prêt ou cette facilité de crédit ou à toute garantie y afférente.

Un changement négatif important comprend notamment :

- votre décès ;
- votre cessation d'emploi ;
- votre insolvabilité ;
- des procédures d'exécution de la part d'un créancier à votre encontre ou à l'encontre de tout bien hypothéqué à titre de garantie de ce prêt ou de cette facilité de crédit ;
- tout amoindrissement de la valeur du bien hypothéqué en faveur d'ANZ à titre de garantie de ce prêt ou de cette facilité de crédit ;
- toute assurance contractée sur le bien hypothéqué annulée ou refusée ;

- toute information que vous fournissez à ANZ dans le cadre de ce prêt ou de cette facilité de crédit ou toute garantie de ce prêt ou de cette facilité de crédit qui se révèle être fautive, inexacte ou incomplète ; ou
- un changement négatif important quant à l'efficacité ou la priorité d'une garantie fournie par vous ou un garant au titre de ce prêt ou de cette facilité de crédit.

Avant qu'ANZ n'exige un remboursement immédiat et intégral, vous recevrez un préavis écrit de 30 jours vous donnant l'opportunité de remédier au défaut. L'omission de la part d'ANZ de donner un préavis concernant tout cas de défaut ne constitue pas une renonciation de la part d'ANZ à son droit de remplir cette formalité ultérieurement.

Cependant, ANZ ne vous donnera pas ce préavis si :

- ANZ a des motifs raisonnables de croire que le cas de défaut résulte d'une fraude que vous avez commise afin de contracter le prêt ou la facilité de crédit ;
- ANZ a déployé des efforts raisonnables afin de vous localiser, sans succès ;
- un tribunal autorise ANZ à exiger un remboursement immédiat sans préavis ;
- les marchandises sont hypothéquées ou autrement cédées à ANZ à titre de garantie du prêt ou de la facilité de crédit et ANZ a des motifs raisonnables de croire qu'elles ont été ou vont être enlevées ou détruites sans son autorisation ; ou
- ANZ a des motifs raisonnables de croire que la prise de mesures urgentes est nécessaire afin de protéger le bien hypothéqué à titre de garantie du prêt ou de la facilité de crédit.

1.12 Frais d'exécution

En cas de non-respect de votre part du prêt ou de la facilité de crédit ou de toute garantie requise, vous serez tenu de payer les frais raisonnablement engagés par ANZ afin d'exercer ou de préserver ses droits dans le cadre du prêt ou de la facilité de crédit, ou de la garantie. Ces frais comprennent ceux engagés par ANZ en vue de la préservation et du maintien du bien garanti, les frais de perception et les frais résultant du refus d'un chèque ou d'un

paiement. Les frais d'exécution occasionnés peuvent être débités de la même manière que les autres frais.

1.13 Responsabilité solidaire

Si le prêt ou la facilité de crédit est contracté par plus d'une personne, alors chacune de ces personnes est responsable individuellement de l'intégralité du montant du prêt ou de la facilité de crédit, chacun de vous étant en outre solidairement responsable.

1.14 Divulgence d'informations financières

ANZ peut vous demander de fournir des informations concernant votre situation financière à tout moment au cours du prêt ou de la facilité de crédit afin de prouver qu'aucun changement négatif important n'est survenu dans votre situation financière susceptible d'affecter votre capacité à satisfaire aux obligations qui vous incombent en vertu du prêt ou de la facilité de crédit ou de toute garantie y afférente.

ANZ peut également exiger la réalisation d'une nouvelle évaluation de tout bien fourni à titre de garantie du prêt ou de la facilité de crédit.

Dans ce cas, vous pourriez avoir à acquitter :

- des honoraires correspondant au coût de cette évaluation qu'ANZ doit payer pour rémunérer l'intervention d'un expert indépendant. Ces honoraires sont payables par vous à la date à laquelle ils sont facturés à ANZ et peuvent être débités de votre compte à cette date ; ou
- des frais d'évaluation. Ces frais sont dus au titre des frais d'administration engagés lorsqu'une évaluation ou une estimation de prix est requise par ANZ dans le cadre de chaque garantie d'un prêt ou d'une modification concernant la garantie ou les garants dans les conditions prévues dans votre Lettre d'offre. Ces frais sont payables par vous à la date de l'avance ou lors de la demande de modification.

1.15 Respect de la vie privée et confidentialité – Collecte, utilisation et divulgation d'informations personnelles par ANZ

Lorsque vous faites appel aux services d'ANZ, il est possible que nous collectons et utilisions certaines

informations vous concernant, notamment les renseignements relatifs à vos transactions, votre situation financière, votre relation avec nous et/ou vos prêts ou 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.

Absence d'informations personnelles pertinentes

Si vous ne fournissez pas tout ou partie des informations demandées, ANZ peut se trouver dans l'incapacité de vous fournir un produit ou un service.

(2) Divulgarion d'informations par ANZ

En souscrivant et/ou en continuant de profiter du ou des prêts ou de la ou des facilités de crédit que nous vous avons accordés, 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.

1.16 Relevés

Les relevés de prêts ou de facilités de crédit sont disponibles à l'adresse www.anz.com/vanuatu ou sur demande de votre part.

Vous devez examiner attentivement vos relevés afin de vous tenir informé de l'état de votre compte. Si vous pensez que des erreurs ou des transactions non autorisées apparaissent sur votre relevé, vous devez contacter ANZ dans les plus brefs délais.

1.17 Avis

Comment ANZ vous fait parvenir des avis

Tout relevé de compte qui vous est délivré par ANZ, dont, notamment, tout avis concernant les taux d'intérêt et taux d'intérêt payables par vous au titre d'un prêt ou d'une facilité de crédit, sera considéré comme correct, sera définitif et vous engagera en ce qui concerne les objets et montants qui y sont mentionnés, sauf erreur manifeste.

ANZ peut vous envoyer un avis écrit, un relevé ou une demande de paiement par la poste, par télécopie ou dispositif similaire à votre adresse personnelle ou professionnelle ou en le déposant à cette adresse. ANZ peut utiliser votre dernière adresse répertoriée. Si vous changez de nom ou d'adresse, vous devez en informer ANZ dans les plus brefs délais. Si le prêt ou la facilité de crédit est contracté par plus d'une personne, tout avis, relevé ou demande sera envoyé à l'adresse personnelle ou professionnelle de chacun de vous.

Un avis, un relevé ou une demande de la part d'ANZ sera considéré comme reçu par vous :

- s'il est laissé à votre adresse, à la date de remise ou à la date qui y figure, la date la plus tardive étant retenue ;
- en cas d'envoi par la poste, à la date à laquelle il aurait été remis dans un délai normal par la poste ou à la date qui y figure, la date la plus tardive étant retenue ; et
- en cas d'envoi par télécopie ou par un autre moyen électronique, à la date qui y figure ou à la date à laquelle la machine émettrice indique l'avoir envoyé, la date la plus tardive étant retenue.

Une demande de paiement peut être signée par tout dirigeant d'ANZ ou tout agent autorisé par un dirigeant d'ANZ. Toute autre forme d'avis ou de relevé ne requiert pas de signature, sauf si la loi l'exige.

Un certificat signé par un dirigeant d'ANZ concernant toute somme ou tout passif que vous devez alors à ANZ dans le cadre d'un prêt ou d'une facilité de crédit doit, en l'absence d'erreur manifeste, constituer une preuve que les passifs sont dûment encourus et conformes au(x) montant(s) certifié(s).

Comment faire parvenir vos instructions et avis à ANZ

Tout avis que vous faites parvenir à ANZ doit être signé par vos soins ou par votre représentant autorisé sauf convention écrite contraire avec ANZ. Vous pouvez faire parvenir un avis à ANZ en le déposant dans une de nos succursales ou en l'envoyant par la poste à l'adresse d'ANZ, telle qu'indiquée au verso de ce document. Votre avis sera considéré comme reçu par ANZ lors de sa réception par ANZ.

Si vous faites parvenir un avis à ANZ qui est expressément défini comme étant, ou qui doit être interprété comme étant irrévocable, vous ne pouvez le révoquer et il vous engage à partir du moment où vous le remettez.

Sous réserve de l'approbation préalable écrite d'ANZ, vous pouvez transmettre des instructions ou avis à ANZ par télécopie, courrier électronique ou téléphone. Cependant, ANZ est en droit de refuser

d'accepter ces instructions ou avis, sans avoir à motiver les raisons de ce refus. En cas d'acceptation par ANZ des instructions ou avis transmis par télécopie, courrier électronique ou téléphone, ANZ peut s'en remettre sans réserve à ces documents si le membre du personnel ayant reçu un tel avis estime qu'il a bien été remis par vos soins ou en votre nom et qu'il est dûment autorisé, précis et complet, nonobstant la possibilité qu'il apparaisse par la suite qu'il n'a pas été remis en votre nom ou qu'il n'est pas dûment autorisé, précis et complet, et nonobstant le fait que la confirmation reçue par la suite de votre part ou que toute autre confirmation ultérieure diffère à quelque égard que ce soit de ces instructions ou avis. En outre, vous garantisiez ANZ contre toute action, procédure, réclamation, demande ou perte pouvant être encourue ou subie par ANZ des suites de l'application directe ou indirecte de ces instructions ou avis.

ANZ peut accuser réception de votre avis par écrit, en personne, par télécopie, par courrier électronique ou par téléphone.

Vous autorisez ANZ à enregistrer électroniquement toute conversation tenue entre ANZ et vous ; ces enregistrements ou des transcriptions de ces enregistrements peuvent être utilisés comme preuve dans le cadre de toute procédure.

1.18 Transfert de droits d'ANZ

ANZ peut, sans vous en informer ou sans obtenir votre consentement :

- céder l'un quelconque de ses droits au titre du présent Contrat ; et
- communiquer des informations concernant le présent Contrat et les obligations qui vous incombent en vertu de celui-ci à tout cessionnaire des droits d'ANZ au titre du présent Contrat ou à toute personne envisageant de devenir cessionnaire.

1.19 Renonciation

Les droits que possède ANZ en vertu des conditions générales ne peuvent faire l'objet d'une renonciation sauf si ANZ vous fait parvenir un préavis écrit stipulant cette renonciation.

En particulier :

- a. le simple fait qu'ANZ n'exerce pas ou n'exerce pas immédiatement un droit conféré par le présent Contrat ne signifie pas qu'ANZ y renonce.
- b. le fait qu'ANZ exerce un droit en une occasion ou partiellement ne doit pas être considéré comme une renonciation à l'exercice de ce droit ou de tout autre droit à l'avenir ; et
- c. les droits et recours prévus dans le présent document sont cumulatifs et non exclusifs de tout droit ou recours stipulé par la loi.

1.20 Modifications des conditions générales

Dans les limites autorisées par la loi, ANZ peut modifier les éléments suivants :

- les dates auxquelles et la périodicité selon laquelle les intérêts sont facturés ou débités et la méthode de calcul des intérêts. Cependant, ce type de modification ne peut être effectuée au cours d'une période à taux d'intérêt fixe ;
- la procédure de paiement ou de facturation des intérêts ;
- le nom d'un taux de référence ;
- le montant, la méthode de calcul, la périodicité, la procédure de paiement et le nombre de remboursements, ainsi que les dates auxquelles ils doivent être acquittés ;
- les taux d'intérêt supplémentaires qui s'appliquent au prêt ou à la facilité de crédit en cas de dépassement de la limite de crédit ; et
- le montant minimum qui peut être retiré dans le cadre d'une facilité de crédit permanente.

ANZ vous remettra un préavis écrit d'au moins 30 jours avant de procéder à ce type de modification.

1.21 Disponibilité des fonds

Avant que des fonds ne soient mis à disposition, vous devez :

- accepter votre Lettre d'offre. Si le prêt ou la facilité est contracté par plus d'une personne, chaque partie doit accepter individuellement la Lettre d'offre ;
- vous assurer de la signature de tout nouveau document de garantie requis par votre Lettre d'offre ;

- contracter toute nouvelle assurance requise par votre Lettre d'offre et fournir une copie de la police à ANZ ;
- remplir un ordre de versement, si votre Lettre d'offre l'exige ;
- satisfaire à toute autre exigence indiquée dans votre Lettre d'offre ; et
- satisfaire à toute autre condition préalable décrite dans votre Lettre d'offre.

ANZ doit également être convaincue que :

- la documentation est conforme aux exigences légales ;
- vous avez reçu toutes les déclarations ou informations requises par la loi ;
- aucun cas de défaut n'est survenu ;
- toute garantie ou sûreté requise a été fournie et que tout garant a obtenu un avis juridique et financier indépendant, à la satisfaction d'ANZ ;
- si vous êtes ou si le garant est un fiduciaire d'une fiducie, que toutes les exigences de la fiducie ont été dûment respectées ; et
- tous les documents, y compris les documents de garantie, peuvent être archivés et marqués d'un cachet.

1.22 Acceptation de votre Lettre d'offre

Pour accepter votre Lettre d'offre, vous devez effectuer l'une de ces procédures dans les 14 jours à compter de la date de divulgation ou avant la fin de la Période d'acceptation (si une telle date est spécifiée), le délai le plus court étant retenu, qui apparaît sur la Lettre d'offre :

- signer l'exemplaire de votre Lettre d'offre portant la mention « Original à signer » et retourner l'exemplaire signé à ANZ ; ou
- remplir les exigences décrites dans votre Lettre d'offre en signe d'acceptation.

Si vous n'acceptez pas une offre de prêt ou de facilité de crédit dans les 14 jours ou avant la fin de la Période d'acceptation, le délai le plus court étant retenu, mais décidez par la suite que vous souhaitez l'accepter, vous pouvez contacter votre succursale d'ANZ afin de demander une prolongation de la Période d'acceptation.

Un deuxième exemplaire de votre Lettre d'offre portant la mention « Exemplaire à conserver » est l'exemplaire que vous devez conserver avec ce livret.

1.23 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.

Dans les limites autorisées par la loi, ANZ ne sera pas responsable des pertes ou des dommages, notamment les pertes ou dommages indirects, encourus en raison d'une interruption du service. Cette exonération de responsabilité ne s'applique pas aux transactions bancaires en ligne (voir la section figurant à la fin de ce livret concernant les conditions qui s'appliquent à ces transactions). 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.

1.24 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 garanzissez ANZ contre toutes pertes subies ou frais engagés par ANZ en raison de ce prélèvement ou de cette retenue.

1.25 Modifications des exigences gouvernementales

Cette section s'applique :

- (a) après la date de votre Lettre d'offre, en cas :
 - (i) de modification d'une exigence gouvernementale ou d'ajout d'une nouvelle exigence gouvernementale (ayant ou non force de loi) ;
 - (ii) de modification d'une taxe ou d'ajout d'une nouvelle taxe (aux fins de la présente section, le terme « taxe » inclut les droits mais exclut la taxe sur les revenus nets d'ANZ dans le cours normal des activités d'ANZ) ; ou
 - (iii) de modification de l'interprétation d'une exigence gouvernementale ou d'une taxe qui concerne les prêts et facilités de crédit tels que prévus dans votre Lettre d'offre ; et
- (b) si elle a pour effet, selon ANZ, directement ou indirectement :
 - (i) d'augmenter les coûts engagés par ANZ pour fournir et maintenir le prêt ou la facilité de crédit ou pour mettre les fonds concernés à disposition ;
 - (ii) de réduire le taux de rendement effectif d'ANZ (que ce soit sur le capital, les actifs, les dépôts ou autre) sur le prêt ou la facilité de crédit. Aux fins de la présente section, le terme « taxe » inclut les droits mais exclut la taxe sur les revenus nets d'ANZ dans le cours normal de ses activités ; ou
 - (iii) d'exiger qu'ANZ effectue un paiement ou renonce ou subisse une réduction du rendement sur ou calculé selon le montant payable en vertu du présent Contrat ; et
- (c) dans ce cas, vous acceptez de payer à ANZ, sur demande, le montant nécessaire calculé par ANZ afin de compenser l'augmentation des coûts ou la réduction du taux, imputable directement ou indirectement aux modifications mentionnées dans le paragraphe ci-dessus. Le montant payable sera calculé par ANZ à compter du jour où les coûts ont été engagés ou la réduction a été subie pour la première fois.

1.26 Modifications législatives

Si ANZ vous informe que, selon son opinion, il est devenu illégal dans un territoire, ou autrement impossible, pour ANZ de continuer à fournir le prêt ou la facilité de crédit, les obligations d'ANZ relatives au prêt ou à la facilité de crédit prendront fin et vous devrez, sur demande écrite d'ANZ, rembourser, dans le délai prescrit, toutes les avances non réglées accordées dans le cadre du prêt ou de la facilité de crédit ainsi que les intérêts courus y afférents (calculés au(x) taux applicable(s)) et toutes les autres sommes payables conformément au présent Contrat.

Une telle situation peut se produire en raison :

- (a) de la modification d'une exigence gouvernementale ou de l'ajout d'une nouvelle exigence gouvernementale ;
- (b) d'une modification d'une loi, écrite ou non écrite, ou de l'entrée en vigueur d'une nouvelle loi ; ou
- (c) de la modification de l'interprétation d'une exigence gouvernementale ou d'une loi.

1.27 Perturbation du marché

Si, dans le cas d'une avance proposée ou existante dans une devise particulière, ANZ est d'avis que :

- (a) ANZ n'a pas les fonds concernés à disposition ; ou
- (b) il n'existe pas de moyens adéquats et justes de déterminer un taux d'intérêt applicable au prêt ou à la facilité de crédit ;

l'avance dans une devise particulière ne sera pas effectuée ou, si une avance dans la devise susmentionnée a déjà été effectuée, vous devrez, sur demande, rembourser cette avance de façon anticipée ainsi que tous les intérêts courus et toutes les sommes payables à ANZ dans le cadre de la facilité de crédit.

1.28 Droit applicable et attribution de compétence

- (a) Le Contrat est soumis au droit en vigueur dans le territoire dans lequel se situe le siège d'ANZ comme indiqué dans votre Lettre d'offre.
- (b) Dans le cadre de toute procédure concernant le prêt, la facilité de crédit ou une garantie ou s'y rapportant, ANZ, le garant (le cas

échéant) et vous, acceptez de vous soumettre à la compétence non exclusive des tribunaux compétents conformément au droit applicable.

- (c) Lorsqu'une action est intentée dans le territoire dans lequel est situé le siège d'ANZ comme indiqué dans votre Lettre d'offre, il est convenu qu'aucune partie ne puisse s'opposer aux règles et procédures employées par les tribunaux de ce territoire saisis et qu'aucune référence ne soit faite aux lois et procédures émanant d'un tribunal étranger. A cette fin, tous les avis, actes de procédure, convocations ou documents du tribunal relatifs aux procédures sont considérés comme remis, une fois remis à l'adresse de la partie indiquée dans le présent Contrat, ou à sa dernière adresse connue. La présente section ne doit pas porter préjudice au droit des parties de procéder à la signification par d'autres moyens autorisés par la loi.

1.29 Force majeure

- (a) ANZ ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution et/ou l'inexécution de toute obligation inhérente à tout prêt ou toute facilité de crédit ou à toute transaction entre ANZ et vous ou pour toute perte causée par la survenance d'un événement échappant au contrôle raisonnable d'ANZ, ce qui inclut notamment :
 - (i) les pannes ou défaillances de transmission des systèmes de communication ; et
 - (ii) tout acte de sabotage, insurrection, émeute ou autre désobéissance civile, coup d'État, acte d'un ennemi public, défaillance ou retard de transport, loi de tout gouvernement, de tout organisme ou de toute sous-division de celui-ci, action judiciaire, conflit de travail, accident, incendie, explosion, inondation, tempête ou autre catastrophe naturelle, pénurie de main-d'œuvre, de carburant, de matières premières, panne des machines ou défaillance technique.
- (b) ANZ peut, à sa seule discrétion et sans engager sa responsabilité envers vous, annuler tout prêt ou facilité de crédit si son exécution est retardée ou rendue impossible en raison de la survenance d'un de ces événements.

1.30 Systèmes de résolution des litiges relatifs aux services financiers

Dépôt d'une plainte

Si ANZ fait une erreur ou si les services fournis par ANZ ne répondent pas à vos attentes, ANZ souhaite en être informée. Afin que votre plainte soit résolue dans les plus brefs délais, appelez ANZ au (678) 26355 ou adressez-vous au personnel de votre succursale locale ANZ. Vous pouvez également envoyer une lettre à votre succursale ANZ par :

Courrier : PMB 9003 Lini Highway, Port Vila, Vanuatu
 Courriel : Vanuatu@anz.com
 Télécopie : (678) 22230

Le plus souvent, ANZ sera en mesure de résoudre le problème sur place.

Si le problème ne peut être résolu dans les 48 heures, l'Avocat des clients d'ANZ, à notre Centre de service client, se chargera de trouver rapidement une solution avec vous. L'objectif d'ANZ est de résoudre toutes les plaintes des clients dans un délai de dix jours ouvrables.

Si cela n'est pas possible, ANZ vous tiendra informé de l'évolution de la situation et vous indiquera le délai de résolution qu'ANZ espère respecter quant à votre plainte.

Avocat des clients d'ANZ

Si la solution proposée concernant votre plainte ne vous satisfait pas, vous pouvez demander à ce qu'elle soit examinée par l'avocat des clients d'ANZ qui étudiera gratuitement les plaintes les plus délicates afin de parvenir rapidement à une solution.

Coordonnées :

Avocat des clients d'ANZ
 PMB 9003, Lini highway, Port Vila, Vanuatu
 Tél. : (678) 26355
 Fax : (678) 27576
 Courriel : Vanuatu@anz.com

1.31 Si vous êtes en difficulté financière

Si vous vous trouvez dans une situation financière difficile, vous devez en informer ANZ dans les plus brefs délais. Si vous possédez une carte de crédit ANZ ou un compte de prêt ANZ, ANZ tentera, avec votre accord, de vous aider à surmonter vos difficultés à rembourser votre facilité de crédit, en élaborant, par exemple, un plan de remboursement.

1.32 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, fiducie, 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 États-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 le présent Contrat, 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 garantisiez à ANZ que le traitement de toute transaction par ANZ selon vos instructions n'enfreindra aucune loi.

1.33 Dégagement de responsabilité

- (a) 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, dommage, droit de timbre, frais d'enregistrement et toute autre taxe découlant directement ou indirectement du fait que nous ayons, en toute bonne foi :
- a 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 ou un représentant autorisé, ou un tiers signataire autorisé ou, dans le cas de titulaires d'un compte joint, par l'un des deux titulaires ;
 - b omis d'appliquer des instructions émanant prétendument de vous dans le cas où ANZ (selon son opinion) considère ou soupçonne que ces instructions ont été communiquées à ANZ de façon frauduleuse, erronée ou sans autorisation ou contiennent des omissions ou erreurs ; et
 - c 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).

1.34 Déclaration APS222

ANZ est une filiale d'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.

1.35 Date de l'avance (avances de prêts sur la somme totale)

Pour les avances de prêts sur la somme totale, vous devez percevoir le montant total du prêt dans les six mois à compter de la date de la Lettre d'offre dans le cas d'un prêt au logement et dans les trois mois à compter de la date de la Lettre d'offre dans le cas d'un prêt personnel, sauf accord écrit contraire d'ANZ. Si la date de l'avance n'intervient pas dans ce délai (ou avant la fin de toute prorogation convenue de ce délai), le contrat prendra fin et ANZ ne sera pas tenue de verser l'avance de prêt.

1.36 Objet du prêt

Vous ne devez pas utiliser la somme prêtée à d'autres fins que celles indiquées dans votre Lettre d'offre sans l'accord préalable écrit d'ANZ.

1.37 Décaissement du prêt

Le produit vous sera versé directement ou selon vos instructions. Si vous souhaitez qu'ANZ verse l'argent ailleurs, vous devez indiquer à ANZ à qui et selon quels montants le produit doit être payé.

Si vous demandez à ANZ de solder un compte ANZ existant, vous pouvez indiquer un montant différent du solde final dû et le montant réel payable ne pourra être déterminé qu'une fois votre compte soldé. Vous serez tenu payer tout déficit.

Si le montant que vous souhaitez qu'ANZ vous verse est supérieur au solde final dû du compte, aucun intérêt ne sera payé sur l'excédent.

1.38 Confirmation du déblocage

Le taux annuel en pourcentage qui s'applique initialement à votre prêt sera déterminé lors du déblocage et confirmé par la suite par écrit.

1.39 Obligations spécifiques

Lorsque vous acceptez votre Lettre d'offre, vous acceptez de rembourser à ANZ avant le terme du prêt, le capital, les intérêts et tout autre montant dû ou qui sera dû dans le cadre du prêt.

En outre, si l'un des trois événements suivants se produit, vous devez en informer ANZ immédiatement :

Occupation de votre logement

Si l'objet de votre prêt est d'acheter un logement comme lieu de résidence personnelle et que vous n'occupez plus personnellement le bien.

Construction et occupation de votre logement

Si la construction d'un logement comme lieu de résidence personnelle ne commence pas dans les trois ans à compter de la date initiale de l'avance ou si vous ne prévoyez plus d'occuper personnellement le bien.

Construction et utilisation d'un immeuble de placement

Si la construction d'un logement comme immeuble de placement ne commence pas dans l'année qui suit la date initiale de l'avance ou si vous ne prévoyez plus d'utiliser le bien à des fins d'investissement résidentiel.

ANZ peut considérer la survenance d'un de ces événements comme un changement négatif important.

1.40 Comment les intérêts sont calculés et débités

Les intérêts sont calculés en fonction du solde quotidien impayé de votre prêt. Le taux appliqué chaque jour est égal au taux annuel en pourcentage alors applicable, divisé par 365. Votre Lettre d'offre vous indique selon quelle périodicité les intérêts seront débités ; vous devez également être conscient que :

- si un jour au cours duquel des intérêts doivent être débités (une « date d'échéance ») n'est pas un jour ouvrable, ces intérêts seront débités le jour ouvrable suivant ;
- si la date d'échéance tombe le 29, 30 ou 31 d'un mois qui ne comporte pas cette date, la date d'échéance sera alors le dernier jour de ce mois ;
- chaque fois que des intérêts sont débités, la période couverte par les intérêts inclut tous les jours (pour lesquels les intérêts n'ont pas encore été débités) jusqu'au jour précédant la date d'échéance inclus ;
- lorsque les intérêts sont débités après la date d'échéance, les intérêts subséquents seront calculés comme si les intérêts avaient été débités de votre prêt à la date d'échéance ; et

- lorsque les intérêts sont débités, ils seront ajoutés au solde impayé de votre prêt et accumuleront des intérêts au même taux, et de la même façon, que le capital. Si, après le début du prêt, vous convenez avec ANZ de modifier les conditions du prêt de quelque manière que ce soit, ANZ peut débiter tout intérêt couru le jour où la modification prend effet. Auquel cas, le nouveau cycle de paiement des intérêts démarrera à compter de cette date.

1.41 Remboursements du prêt

Remboursements du capital et des intérêts

En règle générale, vous pouvez procéder au remboursement du capital et des intérêts comme suit :

- par paiement périodique à partir de votre compte ANZ désigné ;
- par dépôt au moyen d'un carnet de coupons ;
- par retenue salariale (ne s'applique qu'au personnel d'ANZ) ; ou
- par paiement périodique depuis un autre établissement financier.

Si, à tout moment, vous souhaitez changer de méthode de remboursement, et tant qu'il ne s'agit pas d'une période à taux d'intérêt fixe, vous pouvez en informer ANZ par écrit.

Remboursements au cours d'une période d'intérêt seulement

Lors d'une période d'intérêt seulement, ANZ débitera vos remboursements sur votre compte ANZ désigné.

Les remboursements seront ajustés automatiquement en cas de modification de votre taux annuel en pourcentage.

1.42 Modifications des remboursements du capital et des intérêts

Modifications des montants de remboursement avant le déblocage

Les montants de remboursement sont recalculés à la date de l'avance afin de prendre en compte le taux annuel en pourcentage alors applicable. N'oubliez pas

que si le taux annuel en pourcentage est déterminé selon un taux de référence, ce taux de référence peut avoir été modifié après la rédaction de votre Lettre d'offre.

En cas de modification du taux de référence avant le déblocage, ANZ peut recalculer vos remboursements ; les remboursements recalculés peuvent être différents du montant indiqué dans votre Lettre d'offre. Suite à votre acceptation de la Lettre d'offre, nous vous adresserons un préavis écrit d'au moins 30 jours vous indiquant les nouveaux montants de remboursement.

Prêts à taux d'intérêt variable

Les taux d'intérêt variables peuvent changer à tout moment au cours de votre prêt et, auquel cas, le montant de vos remboursements peut également être modifié afin que vous remboursiez votre prêt dans le délai convenu.

Suite à une augmentation de votre taux d'intérêt, ANZ peut augmenter le montant de vos remboursements afin qu'ils soient suffisants pour rembourser le solde prévu de votre prêt dans le délai convenu. ANZ ne procédera pas automatiquement à ce type d'opération à chaque fois que le taux d'intérêt est modifié.

1.43 Remboursement anticipé de votre prêt durant une période d'intérêt à taux variable

Si vous décidez de procéder à un remboursement anticipé de votre prêt, vous pouvez contacter ANZ afin de connaître le montant nécessaire au remboursement de votre prêt à ce jour. Le montant nécessaire au remboursement de votre prêt est précis lorsqu'ANZ vous le fournit, il peut varier selon le moment où vous remboursez le prêt.

1.44 Droit d'ANZ de combiner des comptes

ANZ peut combiner les soldes de deux de vos comptes ou plus, même si ces comptes sont détenus auprès de différentes succursales ou conjointement. Cette procédure peut être effectuée si l'un de vos comptes est à découvert ou débiteur et qu'un autre compte est créditeur. Cela signifie que le solde créditeur d'un compte peut servir à rembourser le solde débiteur d'un autre compte. Si cette procédure doit être effectuée, ANZ vous en informera

rapidement. Ne considérez pas vos comptes comme étant combinés sauf accord préalable d'ANZ.

1.45 Frais de retard de paiement

Les frais de retard de paiement sont payables sur les :

- Prêts au logement ;
- Prêts d'investissement résidentiel ;
- Prêts personnels ; et
- Microcrédits.

Si tout ou partie d'un paiement dû reste impayé pendant :

- 5 jours ou plus pour un prêt au logement et un prêt d'investissement résidentiel ;
- 5 jours au plus pour un prêt personnel et un microcrédit ;
- les frais de retard de paiement sont également facturés tous les 30 jours au cours desquels le prêt est en souffrance.

Prêts à des fins de construction :

1.46 Date de la première avance (prêts débloqués progressivement)

Pour les prêts débloqués progressivement, vous devez effectuer le premier tirage dans les six mois à compter de la date de la Lettre d'offre, sauf accord écrit contraire d'ANZ. Si la date de la première avance ne tombe pas au cours de cette période (ou avant la fin de toute prorogation convenue de cette période), le contrat prendra fin et ANZ ne sera pas tenue de verser l'avance de prêt.

1.47 Paiements progressifs

Les paiements progressifs ne seront effectués que si :

- les fonds qui vous ont été versés en vue de l'achat et de la construction d'une propriété ont déjà été utilisés pour assurer ce financement ;
- le paiement progressif est dû et payable en vertu de votre contrat de construction ; et
- votre demande est accompagnée d'un formulaire d'instructions de paiement progressif complété.

Pour obtenir le paiement progressif final, vous devez accompagner votre demande :

- d'une facture du constructeur ; et
- d'un formulaire d'instructions de paiement progressif complété indiquant les détails du décaissement.

Veillez noter qu'il vous incombe de veiller à ce que le constructeur remplisse le cahier des charges du contrat de construction.

1.48 Restriction relative aux avances pour les prêts à la construction

Si le ou les objets de votre prêt incluent la construction d'une habitation, en plus des autres restrictions relatives aux avances décrites dans la section 1.21 « Disponibilité des fonds », aucune partie du prêt ne sera versée pour financer la construction d'un immeuble résidentiel jusqu'à ce que vous ayez fourni à ANZ une copie des documents suivants :

- un contrat à prix fixe signé et exécutoire pour la construction d'un logement conclu entre vous et un constructeur agréé et réputé ;
- des plans approuvés par un organisme compétent pour la construction de ce logement ; et
- la Police d'assurance de chantier en vigueur du constructeur (ou une forme d'assurance équivalente) ou d'autres documents approuvés par ANZ attestant que l'assurance est à jour.

1.49 Evaluations et études

ANZ peut exiger une évaluation ou une étude du bien avant que les paiements progressifs ne soient effectués. Si une enquête est requise, vous devez permettre sa réalisation et payer tous frais associés.

Si une évaluation est requise, vous pourriez avoir à acquitter :

- des honoraires d'évaluation si celle-ci est réalisée par un employé d'ANZ ou les coûts réels d'évaluation si elle est effectuée par un expert indépendant. Tous les honoraires d'évaluation externes sont payables à la date à laquelle ils sont facturés à ANZ et peuvent être débités de votre compte ; ou

- des frais d'évaluation. Ces frais sont dus au titre des frais d'administration engagés lorsqu'une évaluation ou une estimation de prix est requise par ANZ dans le cadre de chaque garantie d'un prêt ou d'une modification concernant la garantie ou les garants dans les conditions prévues dans votre Lettre d'offre. Ces frais sont payables à la date de l'avance ou lors de la demande de modification.

Prêts au cours d'une période à taux d'intérêt fixe

1.50 Comment les intérêts sont calculés au cours d'une période à taux d'intérêt fixe pour les prêts avec intérêts payables à l'avance

Pour chaque intérêt que vous devez payer à l'avance dans le cadre d'une période à taux d'intérêt fixe, ANZ détermine le nombre de jours couverts par les intérêts (le « cycle des intérêts »), le solde impayé du prêt à la fin de chaque cycle des intérêts et le taux d'intérêt quotidien obtenu en divisant le taux annuel en pourcentage fixe applicable par 365. ANZ utilise ensuite ces données pour calculer le montant des intérêts payables à l'avance dans le cadre du cycle des intérêts.

Aux fins de ce calcul, ANZ considère que :

- (a) le solde impayé du prêt au début du cycle des intérêts sera identique au solde impayé du prêt au moment du calcul du montant des intérêts payables à l'avance (le « solde du prêt présumé ») ;
- (b) le solde du prêt présumé restera en souffrance tout au long du cycle des intérêts ; et
- (c) le taux annuel en pourcentage fixe applicable restera inchangé tout au long du cycle des intérêts.

Les intérêts payables à l'avance calculés pour le cycle des intérêts à venir est le total des intérêts quotidiens estimés pour chaque jour de ce cycle des intérêts (les « intérêts payables à l'avance »).

Les intérêts payables à l'avance pour un cycle des intérêts sont débités de votre compte de prêt avec effet au début du cycle des intérêts. Vous devez payer les intérêts payables à l'avance à ANZ à cette date (ou avec effet à cette date).

Au cours de chaque cycle des intérêts, ANZ calculera chaque jour les intérêts applicables à votre compte de prêt, sur la base du solde impayé du prêt à la fin de chaque jour du cycle des intérêts et le taux d'intérêt quotidien obtenu en divisant le taux annuel en pourcentage fixe applicable par 365. Si le montant total de ces intérêts quotidiens pour le cycle des intérêts est inférieur au montant des intérêts payables à l'avance ayant été débités de votre compte de prêt au début du cycle des intérêts, ANZ vous remboursera la différence. Si le montant total de ces intérêts quotidiens pour le cycle des intérêts est supérieur au montant des intérêts payables à l'avance ayant été débités de votre compte de prêt au début du cycle des intérêts, la différence sera débitée de votre compte de prêt le lendemain (ou avec effet au lendemain) de la fin du cycle des intérêts concerné. Vous êtes tenu de payer les intérêts supplémentaires à ANZ à cette date (ou avec effet à cette date).

1.51 Remboursement anticipé de votre prêt ou modification de votre taux d'intérêt durant une période à taux d'intérêt fixe

Si les obligations d'ANZ relatives à un prêt à taux fixe prennent fin :

- avant la date d'expiration pour quelque raison que ce soit ; ou
- car ANZ vous en informe conformément à la section 1.11, vous acceptez de payer à ANZ (si la demande vous en est faite) les Frais de remboursement anticipé décrits dans le Livret relatif aux Frais.

Section 2 : Banque en ligne Conditions d'utilisation

2.1 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).

2.2 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. ANZ peut également modifier les plafonds ou imposer de nouveaux plafonds en vous en informant par préavis. 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, la 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 montant 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 se termine à 00 h 00 m 00 s (heure de Vanuatu) le même jour.

2.3 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 conditions générales de votre compte. 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.

2.4 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 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.

2.5 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, 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.

2.6 Traitement des instructions - généralités

Le titulaire du compte autorise ANZ 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 sont données à ANZ concernant plusieurs paiements à partir de votre/vos compte(s), ANZ déterminera 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 signaler cet incident à ANZ 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 qu'ANZ reçoit, 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.

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.

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.

2.7 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.

2.8 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 débits directs traités par nos services le jour même.

2.9 Traitement des instructions – Transferts locaux et services internationaux

Les instructions concernant des transferts locaux seront généralement traitées par ANZ :

- dans le cas de transferts locaux immédiats, le jour où l'instruction est donnée, si elle est transmise à ANZ 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 l'instruction est donnée, si elle est transmise à ANZ 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 votre instruction est traitée 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 l'émission par ANZ d'une traite bancaire internationale :

- nous enverrons la traite par voie postale à l'adresse de livraison que vous avez indiquée ;
- 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 vous soit restitué.

2.10 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.

2.11 Validité de la carte

Votre carte demeure en tout temps la propriété d'ANZ.

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).

2.12 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) dès que vous vous apercevez ou que vous 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. Celui-ci sera supprimé et ANZ vous permettra 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.

2.13 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.

2.14 Annulation de cartes ou de l'accès électronique

ANZ peut annuler une carte, un identifiant ou un accès électronique :

- sans préavis si :
 - ANZ estime que l'utilisation de la carte ou l'accès électronique est susceptible d'entraîner des pertes pour le titulaire du compte ou pour ANZ ;

- 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 demander à ANZ 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.

2.15 Retrait de l'accès électronique

ANZ peut vous retirer l'accès électronique à vos comptes sans préavis si :

- le matériel électronique est défectueux ou autrement indisponible ;
- un marchand refuse d'accepter votre carte ;
- 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 les terminaux électroniques.

2.16 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 « 1111 ». 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).

2.17 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.

2.18 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 électronique ;
- 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.

2.19 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.

2.20 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 2.18 ci-dessus.

2.21 Modifications des conditions d'utilisation de la banque en ligne

Nous pouvons modifier les 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.

2.22 Modifications des transactions réalisées via des terminaux électroniques

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

2.23 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.

2.24 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).

2.25 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.

2.26 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 retirer de l'argent via un terminal de transfert électronique de fonds au point de vente.

2.27 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 que 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 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 3 : Bulletin d'information

Informations à connaître concernant le contrat de crédit proposé

Ce bulletin vous présente vos droits et obligations et ceux de votre fournisseur de crédit, ANZ Bank (Vanuatu) Limited.

Il ne précise pas les conditions générales de votre contrat.

En cas de doutes ou questions concernant votre contrat, contactez ANZ ; si vos doutes subsistent, contactez le système externe de résolution des litiges ou obtenez des conseils juridiques.

Le Contrat

3.1 Comment obtenir les détails du contrat de crédit proposé ?

ANZ doit vous fournir une déclaration précontractuelle contenant certaines informations concernant votre contrat. La déclaration précontractuelle, ainsi que le présent document, doivent vous être fournis avant :

- la conclusion du contrat ; ou
- votre proposition de conclusion du contrat, selon la première éventualité.

3.2 Comment puis-je obtenir un exemplaire du contrat final ?

Si le document contractuel doit être signé par vos soins puis remis à ANZ, vous devez obtenir un exemplaire à conserver.

ANZ doit également vous fournir un exemplaire du contrat final dans les 14 jours suivant son élaboration. Cette règle ne s'applique cependant pas si ANZ vous a déjà fourni préalablement un exemplaire du document contractuel à conserver.

Si vous souhaitez obtenir un exemplaire supplémentaire de votre contrat, faites-en la demande par écrit auprès d'ANZ. ANZ peut vous facturer des frais. ANZ doit vous fournir un exemplaire :

- dans les 14 jours suivant votre demande écrite si le contrat original a été élaboré un an ou moins avant votre demande ;
- dans les 30 jours suivant votre demande écrite dans les autres cas.

3.3 Puis-je résilier le contrat ?

Oui. Vous pouvez résilier votre contrat par écrit auprès d'ANZ à condition que :

- vous n'avez obtenu aucun crédit dans le cadre du contrat ; ou
- toute carte ou tout moyen d'accéder au crédit accordé par ANZ n'ait pas été utilisé en vue d'obtenir les biens ou services pour lesquels le crédit a été accordé au titre du contrat.

Cependant, vous serez toujours tenu de payer les frais encourus avant votre résiliation du contrat.

3.4 Puis-je rembourser mon crédit de façon anticipée ?

Oui. Réglez à ANZ le montant dû afin de rembourser votre crédit quand vous le souhaitez pour mettre fin au contrat.

3.5 Comment puis-je consulter le schéma de remboursement ?

Vous pouvez écrire à ANZ à tout moment pour obtenir un document décrivant le schéma de remboursement à la date que vous spécifiez. Vous pouvez également demander à obtenir des détails concernant la composition du montant.

ANZ doit vous fournir le document dans les 7 jours suivant votre demande. Des frais pourront vous être facturés.

3.6 Les intérêts seront-ils réduits en cas de remboursement anticipé ?

Oui. Les intérêts que vous devez verser dépendent de la durée réelle de votre emprunt.

Cependant, vous pourriez avoir à régler des frais de résiliation anticipée (si votre contrat l'autorise) ainsi que d'autres frais.

3.7 Mon contrat peut-il être modifié par ANZ ?

Oui, mais seulement si votre contrat le stipule.

3.8 Serai-je informé à l'avance si ANZ compte modifier le contrat ?

Cela dépend du type de modification apportée. Par exemple :

- vous êtes au moins averti le jour même en cas de modification du taux annuel en pourcentage. Ce préavis peut se faire par écrit ou au moyen d'un avis publié dans un journal.
- vous recevez un préavis écrit de 20 jours en cas :
 1. de modification de la méthode de calcul des intérêts ; ou
 2. de modification des frais de crédit ; ou
 3. de toute autre modification apportée par ANZ, sauf si cette modification implique une réduction de la somme que vous devez payer ou si cette modification intervient automatiquement en vertu du contrat.

3.9 Ai-je des recours si je pense que mon contrat est injuste ?

Oui. Parlez-en tout d'abord à ANZ. Discutez du problème et tentez d'arriver à un arrangement.

Sinon, vous pouvez saisir le tribunal. Demandez des conseils juridiques, par exemple auprès de votre centre communautaire d'aide juridique.

Assurance

3.10 Dois-je souscrire une assurance ?

ANZ peut vous demander de souscrire ou de régler les frais d'assurances expressément autorisées par la loi, par exemple l'assurance obligatoire contre les accidents corporels d'un tiers, l'assurance hypothécaire ou l'assurance d'un bien faisant l'objet d'une hypothèque ou d'une garantie. Vous pouvez cependant décider de votre souscription ou non d'une assurance. Si vous souscrivez une assurance, ANZ peut vous inciter à faire appel à une compagnie d'assurance en particulier.

Hypothèques

3.11 Si mon contrat stipule que je dois consentir à une hypothèque, qu'est-ce que cela signifie ?

Une hypothèque signifie que vous donnez certains droits à ANZ sur le bien que vous hypothéquez. En cas de manquement à vos engagements en vertu du contrat, vous pouvez perdre ce bien et devoir encore de l'argent à ANZ.

3.12 Dois-je obtenir un exemplaire de l'hypothèque ?

Oui. Il peut être inclus dans le contrat de crédit ou, s'il s'agit d'un document distinct, vous obtiendrez un exemplaire de l'hypothèque dans les 14 jours suivant la conclusion de l'hypothèque.

Cependant, vous n'obtiendrez pas cet exemplaire si ANZ vous a déjà préalablement fourni un exemplaire du document hypothécaire à conserver.

3.13 Y-a-t-il des choses que je ne suis pas autorisé à faire concernant le bien que j'ai hypothéqué ?

Vous ne pouvez céder ou disposer de ce bien sans l'autorisation d'ANZ ou du tribunal. Vous devez également veiller sur la propriété. Lisez le document hypothécaire. Il contient en général d'autres conditions décrivant ce que vous pouvez et ne pouvez pas faire concernant le bien hypothéqué.

3.14 Que puis-je faire si je me retrouve dans l'incapacité d'assurer mes remboursements et que mon bien est grevé d'une hypothèque ?

Consultez les réponses aux sections 18 et 19 ci-dessous. Vous pouvez également :

- si le bien hypothéqué est constitué de marchandises, remettre le bien à ANZ, ainsi qu'une lettre stipulant que vous souhaitez qu'ANZ vende le bien pour vous ;
- vendre le bien, mais seulement si vous avez reçu l'accord préalable d'ANZ ; ou
- donner le bien à une personne capable d'assumer les remboursements, mais seulement si vous avez reçu l'accord préalable d'ANZ.

Si vous ne recevez pas l'accord d'ANZ, vous pouvez solliciter l'aide de l'Avocat des clients d'ANZ. Si vous disposez d'un garant, adressez-vous au garant qui pourra peut-être vous aider. Comprenez que vous pourriez toujours devoir de l'argent à ANZ après la vente du bien hypothéqué.

3.15 ANZ peut-elle saisir ou vendre un bien hypothéqué ?

Dans les limites imposées par la loi, ANZ peut saisir ou vendre un bien hypothéqué si vous ne respectez pas toutes les obligations inhérentes à votre contrat.

3.16 Si ANZ m'écrit pour me demander l'emplacement des marchandises hypothéquées, dois-je obligatoirement répondre ?

Oui. Vous disposez de 7 jours pour répondre à la demande d'ANZ. Si vous ne disposez pas des marchandises, vous devez fournir à ANZ toutes les informations permettant de les localiser.

3.17 Quand ANZ ou ses agents peuvent-ils venir sur place et prendre possession des marchandises hypothéquées ?

Sauf indication contraire de la loi, ANZ ne peut prendre possession de ces marchandises qu'avec l'accord du tribunal ou le consentement écrit de l'occupant qui en a préalablement été informé par écrit.

Généralités

3.18 Que dois-je faire si je ne peux pas effectuer un remboursement ?

Contactez ANZ immédiatement. Discutez du problème et tentez d'arriver à un arrangement. Vous pouvez demander à ANZ de modifier votre contrat de diverses façons, par exemple :

- de prolonger la durée de votre contrat et de réduire le montant des paiements ;
- de prolonger la durée de votre contrat et de retarder les paiements pour une période déterminée ; ou
- de retarder les paiements pour une période déterminée.

3.19 Que faire si je ne parviens pas à conclure un accord satisfaisant avec ANZ ?

Si ANZ refuse de modifier vos modalités de remboursement, vous pouvez demander à ANZ de revoir sa décision si vous estimez qu'elle est injuste.

Si ANZ refuse à nouveau votre demande, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Avocat des clients d'ANZ.

3.20 ANZ peut-elle engager des poursuites à mon encontre ?

Oui, en cas de manquement à vos engagements en vertu du contrat. La loi stipule toutefois que vous ne pouvez être indûment harcelé ou menacé en cas de non-remboursement. Si vous pensez être indûment harcelé ou menacé, contactez l'Avocat des clients ANZ ou obtenez des conseils juridiques.

3.21 Ai-je d'autres droits et obligations ?

Oui. La loi vous confère d'autres droits et obligations. Veuillez également lire attentivement votre contrat.

Votre contrat désigne votre Lettre d'offre et toute condition générale ou condition particulière liée à votre facilité ou ajoutée à votre contrat conformément aux conditions générales ou convenue par écrit entre vous et ANZ.

Veuillez conserver ce bulletin d'information. Vous pourriez avoir besoin de consulter certaines informations ultérieurement.

Renseignements à la clientèle

 ANZ Bank (Vanuatu) Limited
PMB 9003, Lini highway
Port Vila, Vanuatu

 Vanuatu@anz.com

 (678) 26355

 (678) 22230

