

# PRODUTOS DE POUPANÇA E TRANSACIONAIS DO ANZ

TERMOS E CONDIÇÕES EM  
VIGOR | MAIO 2018  
EDIÇÃO PARA TIMOR-LESTE



*Nota: Este documento foi redigido tanto em língua portuguesa, como inglesa. Em caso de divergência entre as duas línguas, faz fé a versão inglesa, na medida da divergência.*

## **SOBRE ESTA BROCHURA**

O cliente deverá ler esta brochura juntamente com a brochura "Taxas e Encargos de Contas Bancárias Pessoais no ANZ". Estas brochuras, no seu conjunto, constituem os Termos e Condições para os produtos e serviços listados na página seguinte. Se desejar uma cópia da brochura "Taxas e Encargos de Contas Bancárias Pessoais no ANZ", deverá ligar para o número +670 3306100 ou visitar um dos nossos balcões.

## **COMO UTILIZAR ESTA BROCHURA**

Nas páginas seguintes verá abaixo a lista de produtos e serviços abrangidos pelos Termos e Condições enumerados nesta brochura e um índice detalhado, incluindo a indicação das páginas,.

Esta brochura aborda áreas como a abertura de contas no ANZ e a sua utilização, Termos e Condições de produtos específicos e formas que poderá utilizar para nos contactar (na contracapa desta brochura).

## **QUESTÕES GERAIS**

Se tiver alguma dúvida de carácter geral sobre esta brochura ou sobre os Termos e Condições constantes na mesma, ou se apenas necessitar de mais informações sobre qualquer conta no ANZ, deverá dirigir-se a qualquer balcão do ANZ ou ligar-nos para o número +670 3306100 (das 8:00 às 17:00, de Segunda a Sexta-Feira).

Esta brochura contém Termos e Condições para os seguintes produtos e serviços:

- Produtos de Depósitos a Prazo
- Conta Poupança Júnior "Ha'u-nia Futuru"
- Conta Poupança
- Conta de Cheques
- Conta à Ordem
- Ordens Permanentes

O Cliente aceita e reconhece que apenas a língua inglesa será usada entre si e o ANZ para emitir instruções, efetuar comunicações e solicitar operações através da Aplicação de Banca Eletrónica do ANZ e terminais eletrónicos relativamente aos produtos e serviços objeto destes termos e condições.

# ÍNDICE

<b>Introdução</b>	<b>5</b>
Leia os Termos e Condições do seu produto	5
Aplicação dos presentes Termos e Condições	5
Aceitação dos presentes Termos e Condições	5
Definições	6
Procedimento para resolução de erros ou litígios	8
Notificações e acordos	8
<b>Secção 1: Como abrir uma conta no ANZ</b>	<b>9</b>
1.1 Identificação	9
1.2 Encargos Fiscais	9
1.3 Contas conjuntas	9
1.4 Contas fiduciárias	10
1.5 Depósito a Prazo	10
1.6 Finalidade lícita	10
1.7 Não residentes	10
1.8 Conta Poupança Júnior “Ha’u-nia Futuru”	11
<b>Secção 2: Utilizar uma conta no ANZ</b>	<b>11</b>
2.1 Autoridade para utilizar uma conta	11
2.2 Depósitos	12
2.3 Divisa	12
2.4 Cheques	14
2.5 Levantamento ou transferência de dinheiro	18
2.6 Cancelar ou alterar pagamentos de ordens permanentes	20
2.7 Processamento de levantamentos e depósitos	20
2.8 Procedimentos de pagamentos e insuficiência de fundos	21
2.9 Alterações de taxas, encargos, taxas de juros e dos presentes Termos e Condições	21
2.10 Montantes em dívida	22
2.11 Juros	22
2.12 Concessão de crédito	22
2.13 Extratos e notificações	23
2.14 Privacidade e confidencialidade	24
2.15 Contas inativas	26
2.16 Interrupção do serviço	26
2.17 Resolução de problemas	26
2.18 Exoneração de responsabilidade	27

2.19	Diligências contra branqueamento de capitais e sanções	28
2.20	Autoridade para reter pagamentos a clientes em incumprimento	29
2.21	Termos e Condições suplementares relacionados com contas e serviços em Renminbi	29
2.22	Termos e Condições suplementares relacionados com a Conta Poupança Júnior “Ha’u-nia Futuru”	36

### **Secção 3: Condições de Utilização de Serviços**

#### **Bancários Eletrónicos 37**

3.1	Condições de Utilização de Serviços Bancários Eletrónicos	37
3.2	Limites de transações	37
3.3	Instruções de processamento – disposições gerais	38
3.4	Data de processamento	38
3.5	Extravio ou furto de cartões, palavra-passe ou PIN	39
3.6	Extravio ou furto de cartão e PIN – no estrangeiro	39
3.7	Cancelamento de cartões ou acesso eletrónico	40
3.8	Cancelamento de acesso eletrónico	40
3.9	A sua responsabilidade relativamente ao respetivo PIN e cartão do ANZ	41
3.10	Transações não autorizadas	42
3.11	Anomalias no funcionamento de equipamentos	44
3.12	Alterações das condições de Utilização dos Serviços Eletrónicos Bancários	44
3.13	Validade e caducidade de cartões	44
3.14	Alterações de transações efetuadas em terminais eletrónicos	45
3.15	Registos de transações em papel	45
3.16	Serviços de terceiros	45
3.17	Disposições gerais	45
3.18	EFTPOS	45

### **Secção 4: Outros detalhes de que deverá ficar ao**

#### **corrente 46**

4.1	Alteração de nome e de endereço	46
4.2	O nosso direito de combinar contas e bloquear o acesso	46
4.3	Encerrar a sua conta no ANZ	46

### **Secção 5: Taxas e encargos bancários 47**

### **Secção 6: Contactar-nos 48**

## INTRODUÇÃO

Nos presentes Termos e Condições, "nós", "nosso" e "ANZ" referir-se-ão ao Australia and New Zealand Banking Group Limited ABN 11 005 357 522.

### **Ler os Termos e Condições do seu produto**

Deverá ler todos os Termos e Condições relevantes que recebeu e colocar-nos questões sobre qualquer assunto que lhe suscite dúvidas.

Se tiver alguma questão ou se necessitar de mais informações sobre qualquer conta no ANZ, deverá dirigir-se a qualquer balcão do ANZ ou ligar para o número +670 3306100 (disponível das 8:00 às 17:00 nos Dias Úteis para o ANZ).

## APLICAÇÃO DOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES

Se estiver a abrir uma conta nova, ela reger-se-á pelos presentes Termos e Condições.

Outros Termos e Condições, incluindo os decorrentes da lei, também se aplicarão. Na medida do permitido por lei, os presentes Termos e Condições prevalecerão em caso de qualquer discrepância.

Se a lei impuser Termos e Condições que não possam ser excluídos, a responsabilidade do ANZ ao abrigo desses Termos e Condições impostos estará limitada ao máximo permitido por lei.

A totalidade ou parte de qualquer disposição dos presentes Termos e Condições que forem ilegais ou inaplicáveis poderão ser removidas dos presentes Termos e Condições, continuando em vigor as demais disposições destes Termos e Condições.

## ACEITAÇÃO DOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES

Considerar-se-á que o cliente terá aceite os presentes Termos e Condições na data em que utilizar a sua conta pela primeira vez ou na data em que, de outro modo, aceitar os presentes Termos e Condições, comunicados de tempos a tempos, pelo ANZ.

## DEFINIÇÕES

Salvo indicação em contrário, aplicar-se-ão as definições seguintes:

**“conta”** significará uma conta à qual se aplicam os presentes Termos e Condições, estando as referidas contas listadas na capa desta brochura, e incluirá todas as contas que possam ser movimentadas por um cartão do ANZ e PIN emitido pelo ANZ, sempre que o titular da conta tenha designado este modo de utilização.

**“titular da conta”** significará a pessoa ou as pessoas em cujo nome a conta tiver sido aberta e que serão responsáveis pela conta ao abrigo da autorização de assinaturas de conta relevante. Se houver mais do que um titular da conta, “titular da conta” significará todos e cada um deles individualmente.

“ANZ” significará o Australia and New Zealand Banking Group Limited (ABN 11 005 357 522) e os seus sucessores, beneficiários e cessionários.

**“cartão do ANZ”** significará um cartão emitido pelo ANZ para o cliente, e que poderá ser utilizado para movimentar uma conta num terminal eletrónico em Timor-Leste.

“membro do Grupo ANZ” significará o ANZ e cada um dos seus balcões, escritórios de representação, escritórios regionais, filiais, sucursais, entidades relacionadas, trabalhadores, responsáveis e agentes, em qualquer país.

**“dia útil ara o ANZ”** significará qualquer dia, de Segunda a Sexta-Feira, em que o ANZ esteja aberto ao público em pelo menos um dos seus balcões do ANZ Timor-Leste.

**“ATM”** significará caixa automática (do inglês “Automated Teller Machine”).

**“representante autorizado”** significará a pessoa ou as pessoas que estarão autorizadas a movimentar a conta ao abrigo da autorização de assinaturas de conta relevante.

**“Condições de Utilização de Serviços Bancários Eletrónicos”** significará a Secção 3 dos presentes Termos e Condições.

**“terminal eletrónico”** significará qualquer terminal ou dispositivo no qual um cartão do ANZ e um PIN que lhe tenham sido emitido pelo ANZ poderão ser utilizados, tendo sido autorizados pelo ANZ para essa utilização.

Isto inclui:

- qualquer terminal automático dos balcões do ANZ;
- qualquer caixa automática do ANZ;

- caixas automáticas (ATM) de outros bancos e instituições financeiras selecionadas;
- terminais de transferência eletrônica de fundos no ponto de venda (EFTPOS, do inglês “Electronic Funds Transfer at Point of Sale”);
- qualquer outro terminal ou dispositivo autorizado ocasionalmente conectado ao sistema bancário eletrônico do ANZ.

“**lei**” significará qualquer lei, legislação, regulamento, proclamação, decreto, estatuto, norma, instrumento, diretiva oficial, decisão, circular, código profissional, código de conduta, requisito prudencial ou requisito de licenciamento, em qualquer país.

“**estabelecimento comercial**” significará um fornecedor de produtos ou serviços que tenha um terminal eletrônico.

“**Taxa Mensal de Manutenção da Conta**” significará uma taxa definida cobrada mensalmente para o ANZ gerir e manter a sua conta.

“**PIN**” significará o número de identificação pessoal (do inglês “Personal Identification Number”), ou seja, o código de números ou letras emitido com um cartão do ANZ pelo ANZ para movimentar uma conta através de terminais eletrônicos.

“**Termos e Condições**” significará os Termos e Condições contidos nesta brochura.

“**por escrito**” significará um documento físico e, sempre que expressar uma autorização, terá de ser assinado pelo cliente ou por um seu representante legalmente autorizado.

“**cliente**” significará, conforme o contexto, o titular da conta ou o representante autorizado e, sempre que aplicável, também significará o titular da conta ou o representante autorizado que tiver recebido do ANZ um cartão do ANZ, mediante pedido do titular da conta, para movimentar uma conta.

## PROCEDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DE ERROS OU LITÍGIOS

Se acreditar que ocorreu um erro em alguma transação, o titular da conta deverá contactar imediatamente o ANZ através dos números de telefone listados na contracapa desta brochura ou dirigir-se ao balcão do ANZ mais próximo.

Para auxiliar a investigação do ANZ, deverá fornecer as seguintes informações:

- os seus nome, endereço postal, número do cartão e detalhes da conta;
- detalhes da transação em questão; e
- o montante do erro suspeito ou da transação contestada.

Se informar verbalmente o ANZ, o ANZ poderá solicitar-lhe que envie a reclamação ou a questão ao ANZ por escrito, no prazo de 10 dias.

## NOTIFICAÇÕES E ACORDOS

Salvo acordo expresso do ANZ em contrário:

- todas as indicações e notificações por si feitas ao abrigo dos presentes Termos e Condições, ou com estes relacionadas, deverão ser feitas por escrito e recebidas pelo ANZ para serem válidas;
- qualquer acordo entre si e o ANZ ao abrigo dos presentes Termos e Condições, ou com estes relacionado, terá de ser feito por escrito para ser válido; e
- qualquer exoneração de responsabilidade por fax ou correio eletrónico ao abrigo de termos aceitáveis pelo ANZ terá de ser assinada para ser válida.

## SECÇÃO 1: COMO ABRIR UMA CONTA NO ANZ

O ANZ terá o poder exclusivo de decisão quanto à abertura de qualquer conta.

### 1.1 Identificação

Ao abrigo da lei de Timor-Leste, teremos de verificar a identidade de todos os titulares de contas e de qualquer pessoa autorizada a atuar em nome dos mesmos. Para o fazermos, os titulares de contas e qualquer pessoa autorizada a atuar em nome dos mesmos terão de cumprir satisfatoriamente o Processo de Identificação de Clientes do ANZ.

Um dos documentos fornecidos terá de incluir a sua fotografia e a sua assinatura. Se pretender mais informações sobre os documentos que poderá utilizar como prova de identidade, deverá dirigir-se a um funcionário em qualquer balcão do ANZ. Se pretender abrir uma conta e tiver efetuado previamente o processo de identificação com o ANZ, deverá comunicar-nos o número de conta da sua conta no ANZ e o nome do balcão onde a identificação foi apresentada.

### 1.2 Encargos Fiscais

Todos encargos, deveres, taxas, impostos ou obrigações impostas pelo Estado, de qualquer tipo, cobrados ou devidos, relacionados com a movimentação da sua conta, serão debitados da sua conta e apresentados no respetivo extrato de conta.

### 1.3 Contas conjuntas

Sempre que a sua conta for detida juntamente com uma ou mais pessoas, aplicar-se-ão as seguintes disposições:

- o ANZ poderá fornecer extratos de conta, notificações, correspondência e outros documentos a qualquer um dos titulares da conta (enviando-os por correio postal, através da respetiva recolha num balcão do ANZ ou de outro modo ao abrigo de um acordo especial com o ANZ);
- se o ANZ fornecer um extrato de conta, uma notificação, correspondência ou qualquer documento a qualquer um dos titulares da conta conjunta, será considerado recebido por todos os titulares da conta; e
- se um titular da conta falecer, o ANZ tratará o saldo da conta como pertencente aos titulares da conta sobreviventes, salvo disposição em contrário na lei.

#### **1.4 Contas fiduciárias (“trust accounts”)**

Poderão ser abertas contas fiduciárias (“trust accounts”), mediante pedido, sempre que uma ou mais pessoas abrirem uma conta na qual sejam nomeadas como fiduciários (“trustee”) de outras pessoas.

#### **1.5 Depósito a Prazo**

Os Depósitos a Prazo no ANZ serão abertos no prazo de 1 Dia Útil Para o ANZ a contar da data de receção das suas instruções por escrito para o ANZ. Os Depósitos a Prazo no ANZ terão um montante mínimo e um período mínimo que o ANZ poderá alterar, de tempos a tempos, sem aviso prévio.

Para cada Depósito a Prazo no ANZ será emitido um Certificado de Depósito a Prazo declarando o montante do capital depositado, a data de vencimento, a taxa de juro anual, a frequência do pagamento de juros e o método de pagamento de juros.

Exceto se o ANZ receber instruções do Cliente por escrito no prazo de 5 Dias Úteis para o ANZ após o vencimento de cada Depósito a Prazo no ANZ, o montante do capital e os juros ganhos referentes ao período do Depósito a Prazo no ANZ serão sucessivamente prolongados durante o mesmo período à taxa de juro em vigor do ANZ.

#### **1.6 Finalidade lícita**

O cliente não poderá utilizar a conta para nenhuma finalidade ilícita, incluindo a compra de produtos ou serviços proibidos pela lei da jurisdição onde o cliente se encontra.

#### **1.7 Não residentes**

Sempre que o cliente transacionar ou abrir uma conta numa jurisdição na qual não seja residente, poderá ficar exposto a risco adicional. Por exemplo, a jurisdição poderá estar sujeita a normas que poderão proporcionar proteção diferente ou diminuída comparativamente com a do respetivo país de residência. A autoridade regulamentar local do cliente estará também impedida de forçar a aplicação de normas locais noutras jurisdições onde as transações do cliente tenham sido efetuadas. Antes de transacionar ou abrir uma conta noutra jurisdição, deverá familiarizar-se com todas as leis aplicáveis nessa jurisdição em particular, bem como consultar os seus próprios assessores profissionais, conforme necessário.

Diferentes jurisdições poderão também impor controlos cambiais ou outras limitações ou restrições.

Isto poderá fazer com que os pagamentos que lhe sejam feitos, o sejam na divisa local, em vez de na divisa investida ou depositada. Isto poderá também resultar na incapacidade de enviar remessas de fundos dessa jurisdição, o que pode afetar o valor do seu investimento ou depósito ou a sua capacidade para usufruir do respetivo lucro.

### **1.8 Conta Poupança Júnior “Ha’u-nia Futuru”**

Uma Conta Poupança Júnior “Ha’u-nia Futuru” poderá ser aberta, a pedido, para cidadãos de Timor-Leste com menos de 17 anos de idade. Apenas poderá ser aberta uma (1) conta destas por criança. A identificação necessária para abrir esta conta terá de incluir a certidão de nascimento original da criança e o cartão de identificação original do pai/mãe ou tutor legal, para cidadãos de Timor-Leste.

## **SECÇÃO 2: UTILIZAR UMA CONTA NO ANZ**

### **2.1 Autoridade para utilizar uma conta**

No momento da abertura da sua conta, terá de nomear a ou as pessoas que estão autorizadas a movimentar a conta. Salvo acordo expresso em contrário do ANZ, o ANZ poderá atuar, em todos os momentos, com base na premissa de que o ou os representantes autorizados poderão atuar total e efetivamente em todas as negociações, assuntos e transações (incluindo levantamentos) referentes à conta.

O titular da conta será responsável perante o ANZ por todas as responsabilidades incorridas como resultado de movimentações da conta. Se o titular da conta detiver a conta conjuntamente com uma ou mais pessoas, cada um dos titulares é solidariamente responsável perante o ANZ por todas as movimentações da conta.

Se o titular da conta pretender alterar as instruções de autorização da conta, terá de notificar o ANZ por escrito. O ANZ poderá recusar abrir uma conta ou aceitar uma nomeação se o titular da conta ou qualquer representante autorizado não cumprir os requisitos da lei e do ANZ referentes à identificação e verificação de titulares de conta e representantes autorizados.

## 2.2 Depósitos

Salvo indicação em contrário, poderá depositar montantes na sua conta das seguintes formas:

- ordenando que o respetivo salário ou outro rendimento (como um subsídio ou pensão governamental) seja pago diretamente na sua conta;
- pessoalmente em qualquer balcão, agência ou estabelecimento comercial com terminais EFTPOS selecionado do ANZ;
- em qualquer ATM (caixa automática) do ANZ que aceite depósitos, desde que tenha um cartão do ANZ para a respetiva conta;
- ordenando um crédito eletrónico através de outra instituição financeira; ou
- noutro banco (é de notar que o outro banco poderá cobrar uma taxa por este serviço).

O ANZ poderá aceitar para crédito sua na conta (salvo notificação do ANZ em contrário) cheques, saques, livranças, letras de câmbio, vales postais e qualquer outro Instrumento, conforme o ANZ possa determinar de tempos a tempos (Instrumentos).

Todos os depósitos não eletrónicos terão de ser acompanhados por uma instrução por escrito.

Deverá subscrever e, de qualquer modo, assegurar-se de que os detalhes necessários sejam incluídos no Instrumento e na instrução por escrito antes de efetuar um depósito no ANZ. O ANZ não será obrigado a preencher nenhum detalhe que tenha sido omitido por si, e não será responsável por nenhum depósito incorretamente efetuado em resultado da não verificação e do não preenchimento, por si, de todos os detalhes necessários no Instrumento e/ou na instrução por escrito.

O ANZ poderá recusar aceitar qualquer depósito na sua conta se o ANZ não puder certificar-se da origem dos fundos. Qualquer depósito recusado pelo ANZ será devolvido ao depositante ou à instituição financeira remetente, conforme determinado pelo ANZ.

## 2.3 Divisa

Relativamente a contas denominadas na divisa local:

- poderá solicitar levantamentos denominados em divisas específicas, mas o ANZ reservar-se-á o direito

de efetuar o pagamento na divisa na qual abriu a sua conta em causa. Os pagamentos do ANZ poderão ser em cheque, creditados numa conta ou conforme acordado.

- Todos os pagamentos recebidos numa conta numa divisa, que não a divisa na qual a conta está denominada, poderão ser convertidos pelo ANZ, à taxa de câmbio que este determine, na divisa da conta a fim de proceder ao crédito nessa conta, cabendo ao cliente suportar o custo dessa conversão.
- O ANZ poderá executar transações cambiais em seu nome. Salvo acordo expresso em contrário, a taxa cambial aplicável será determinada pelo ANZ. Relativamente a contas em divisa estrangeira, o cliente aceitará que a movimentação dessas contas e a compensação de cheques estarão subordinadas a todas as normas pertinentes aplicáveis ao ANZ relacionadas com a divisa estrangeira. Todos os cheques e Instrumentos monetários em divisa estrangeira serão aceites a exclusivo critério do ANZ, sendo o crédito dos mesmos subordinado ao respetivo pagamento. O ANZ não terá nenhuma obrigação de aceitar depósitos ou de efetuar pagamentos em efetivo numa divisa estrangeira, apesar do facto de o cliente poder ter uma conta nessa divisa estrangeira. Qualquer prejuízo cambial, ou outros encargos ou despesas incorridos pelo ANZ devido à efetivação de pagamentos em divisa estrangeira, serão suportados pelo cliente.

Além do disposto acima, o cliente acorda, confirma e aceita que:

- Sempre que qualquer depósito seja, em qualquer momento, convertido para outra divisa que não a divisa do depósito original a pedido do cliente, o valor do depósito creditado na conta poderá diminuir como resultado de flutuações cambiais.
- Qualquer aumento ou diminuição no valor dos depósitos, como resultado de flutuações da taxa cambial, que afetem essa divisa, serão da exclusiva conta e risco do cliente.
- Este conhece plenamente e compreende os riscos inerentes a uma transação cambial.

- Não recebeu e/ou confiou em qualquer declaração, garantia, compromisso ou informação por parte do ANZ e/ou de qualquer responsável ou funcionário do ANZ relativamente a tais riscos.

Se o país de origem de uma qualquer divisa restringir a disponibilidade, o crédito ou transferências de quaisquer fundos nessa mesma divisa, o ANZ não terá nenhuma obrigação de pagar, a nenhum título, tais fundos nessa divisa. O ANZ poderá (mas a tal não será obrigado) exonerar as suas obrigações relativamente a tais fundos pagando-lhe, em qualquer momento (se aplicável, antes ou depois do vencimento), tais fundos em qualquer outra divisa a qualquer taxa cambial, e de qualquer modo que o ANZ poderá determinar a seu exclusivo critério. O cliente aceitará que esse pagamento constituirá uma exoneração correta e válida da obrigação do ANZ para com ele relativamente a tais fundos.

As verbas de qualquer levantamento em dinheiro estarão disponíveis em notas de divisa estrangeira apenas se tais notas estiverem disponíveis no ANZ e se este tiver notas de divisa estrangeira suficientes para satisfazer levantamentos em dinheiro de contas, tendo em conta todos os outros requisitos e negócios do ANZ.

## 2.4 Cheques

Depósitos não em efetivo, tais como cheques e outros Instrumentos em papel, não serão creditados na conta do cliente até serem compensados.

Quando depositar um cheque numa conta, o ANZ poderá, a seu exclusivo critério, permitir-lhe que levante o cheque antes de o mesmo ser compensado. No entanto, será cobrada uma taxa honorária na sua conta por transações pagas de fundos não compensados.

### **E se o seu cheque não tiver cobertura?**

Poderemos cobrar-lhe uma taxa de falta de cobertura. Descontaremos igualmente o montante do cheque da sua conta.

### **Quando pode um cheque não ser coberto ou o pagamento ser recusado?**

A seu exclusivo critério, o ANZ poderá não cobrir ou recusar o pagamento de um cheque em várias circunstâncias.

Estas incluirão, sem limitação, os seguintes casos:

- insuficiência de fundos na conta do emissor;
- cheque incorretamente preenchido ou não assinado;
- cheque com mais de 6 meses;
- cheque com uma data futura;
- alteração substancial do cheque que não tenha sido assinada;
- impedimento jurídico ao pagamento;
- cancelamento do cheque;
- não coincidência da assinatura no cheque com o exemplar de assinatura registado nos detalhes da sua conta de cliente do ANZ;
- suspeita, por parte do ANZ, de que o cheque é falso;
- suspeita do ANZ de que o cliente está a ser fraudulento ou a adotar um comportamento inapropriado; ou
- notificação do banco emissor da capacidade mental, falência ou morte do emissor.

### **E se um cheque ou o livro de cheques meu for extraviado ou furtado?**

Deverá manter os cheques e o livro de cheques em segurança em todos os momentos.

Se um cheque for extraviado ou furtado, deverá proceder do seguinte modo:

- se um cheque do qual o cliente seja o beneficiário for extraviado ou furtado, o cliente deverá informar a pessoa que passou o cheque;
- se um cheque emitido pelo cliente se extraviar ou for furtado, o cliente deverá solicitar-nos o cancelamento do cheque e informar a pessoa beneficiária do cheque; e
- se o livro de cheques do ANZ se extraviar ou for furtado, o Cliente deverá informar-nos, para que cancelemos os cheques desse livro de cheques; se, entretanto, o cliente encontrar os seus cheques, não os poderá utilizar até nos fornecer uma autorização por escrito.

Se o cliente não nos notificar logo que possível de que o seu livro de cheques se extraviou ou foi furtado, poderá ser responsabilizado por transações efetuadas até ao momento da notificação, mesmo que estas sejam efetuadas sem a sua autorização.

### **Cheques “cruzados”**

Um cheque com duas linhas paralelas a atravessá-lo é um “cheque cruzado”. Um cheque cruzado terá de ser depositado numa conta de um banco ou de outra instituição financeira. Não poderá ser levantado.

### **Cheques “não negociáveis”**

Se as palavras “não negociável” estiverem escritas entre as duas linhas paralelas de um cheque cruzado, estas protegerão o verdadeiro proprietário de um cheque extraviado ou furtado, garantindo que o beneficiário de um cheque não auferirá de mais direitos relativamente ao cheque do que a pessoa que passou o cheque.

Por exemplo, se o cheque emitido pelo cliente tiver sido furtado e o ladrão o entregar a uma pessoa inocente, o cliente poderá recuperar da pessoa inocente (ou do ladrão, se este for encontrado) o montante pago sobre o cheque. Isto porque o ladrão não tinha qualquer direito ao cheque e, assim, não transmitiu qualquer direito à pessoa inocente.

### **“Apenas beneficiário da conta”**

Se o cliente escrever estas palavras num cheque por si emitido, estará a fornecer instruções ao banco que recebe o cheque no sentido de depositar o cheque apenas na conta da pessoa indicada no cheque.

### **“Ao portador” e “à ordem”**

Se as palavras “ao portador” estiverem num cheque, um banco poderá pagar o cheque a qualquer pessoa que o tenha na sua posse, e não apenas à pessoa beneficiária do mesmo. Se o cliente remover estas palavras, o cheque transformar-se-á num cheque “à ordem”. Com um cheque “à ordem”, se o beneficiário quiser transferi-lo para outra pessoa, terá primeiro de assinar o verso do cheque.

### **Levantar um cheque**

Se, na sua qualidade de beneficiário, o cliente quiser levantar um cheque “cruzado” ou “não negociável” no seu balcão, deverá escrever sempre “pagar em dinheiro”, em vez de escrever um nome no topo do cheque, e deverá assinar o nome completo por baixo (não deverá escrever apenas as iniciais). Também deverá assinar o seu nome completo no espaço reservado para a respetiva assinatura.

Se quiser levantar um cheque noutra balcão, terá de disponibilizar duas formas de identificação:

- uma das formas terá de ser uma identificação com fotografia, como a carta de condução; e
- outra poderá ser o cartão do ANZ associado à sua conta.

### **Cheques com outra pessoa como beneficiário**

Se tentar depositar ou levantar um cheque que tenha, ou aparente ter, outra pessoa como beneficiário ou pertença a outra pessoa, poderemos recusar a aceitação desse cheque, recusar o levantamento desse cheque ou estabelecer algumas condições que terá de cumprir antes de lhe aceitarmos esse cheque.

### **Cancelar um cheque**

Desde que um cheque não tenha sido apresentado para pagamento, poderá cancelar um cheque por si emitido, informando o ANZ do seguinte:

- montante do cheque;
- número e data do cheque; e
- nome do beneficiário.

O ANZ poderá cobrar uma taxa de cancelamento. Se perder um cheque que tenha recebido de outra pessoa, deverá notificar essa pessoa para que a mesma possa cancelar o cheque.

### **Sugestões de segurança relativamente a cheques**

- não deverá deixar espaços entre palavras;
- ao preencher o montante por extenso, deverá começar o mais próximo possível do lado esquerdo do cheque e escrever "apenas" no fim do montante;
- ao preencher o montante em algarismos, deverá começar o mais próximo possível do cifrão;
- nunca deverá preencher um cheque a lápis nem a tinta que possa ser apagada;
- não deverá assinar um cheque até este estar totalmente preenchido;
- deverá escrever sempre o montante por extenso e em algarismos; e
- deverá verificar os extratos bancários regularmente, para garantir que os montantes retirados da conta correspondem aos montantes apresentados nos canhotos dos seus livros de cheques.

### **Cheques bancários**

Os cheques bancários são cheques que ordenam o pagamento a partir do próprio banco e não da conta de

um cliente.

Foram concebidos para fornecer uma alternativa ao transporte de grandes quantias em dinheiro quando os cheques pessoais não são aceites. Os cheques bancários são normalmente solicitados porque a probabilidade de não terem cobertura é menor. No entanto, os cheques bancários não deverão ser considerados como sendo equivalentes a dinheiro.

Como titular de uma conta no ANZ, poderá comprar um cheque bancário mediante pagamento de uma taxa.

Poderemos não cobrir um cheque bancário se:

- o cheque bancário for falso ou falsificado;
- o cheque bancário tiver sido alterado;
- tiver sido cometida uma fraude ou outro crime;
- tivermos sido avisados de que o cheque bancário foi extraviado ou furtado;
- houver uma ordem judicial que nos impeça de pagar um cheque bancário;
- não tivermos recebido a taxa ou o valor referente ao cheque bancário; ou
- o cheque bancário tiver sido apresentado por uma pessoa que não tenha direito às verbas do cheque. Se um cheque bancário que tivermos emitido for extraviado ou furtado, iremos, em determinadas circunstâncias, fornecer um cheque de substituição mediante pagamento de uma taxa. Da mesma forma, poderemos solicitar ao cliente que assine um formulário de exoneração de responsabilidade.

## **2.5 Levantamento ou transferência de dinheiro**

Os Depósitos a Prazo no ANZ têm Termos e Condições específicos para o levantamento ou transferência de dinheiro.

Se O ANZ permitir que o cliente levante antecipadamente uma parte ou a totalidade do dinheiro, ou se o ANZ encerrar o seu Depósito a Prazo, os lucros a receber serão reduzidos:

- Apenas lhe pagaremos juros à taxa acordada sobre quaisquer montantes disponíveis no seu Depósito a Prazo.
- Reduziremos a taxa de juro acordada que lhe pagamos em 3% ao ano, até ao mínimo de 0% ao ano, sobre o montante levantado, ou caso encerremos o seu Depósito a Prazo.

Apenas lhe pagaremos aqueles juros pelo tempo que o seu dinheiro foi investido, até ao dia anterior (inclusive) ao do levantamento do dinheiro ou do encerramento do seu Depósito a Prazo.

- Pagaremos os juros reduzidos com a frequência que acordámos quando o seu Depósito a Prazo foi aberto. Se levantar antecipadamente todo o dinheiro do seu Depósito a Prazo ou se encerrarmos o seu Depósito a Prazo, pagaremos os juros reduzidos nesse momento.
- Se já lhe tivermos pago juros à taxa acordada e sobre o montante original que investiu, deduziremos quaisquer juros a mais que lhe tenhamos pago. Deduziremos estes juros a mais do montante do seu levantamento antecipado, ou quando encerrarmos o seu Depósito a Prazo.
- Não lhe reembolsaremos quaisquer impostos ou encargos governamentais que já lhe tenhamos deduzido sobre o montante dos juros a mais. Poderá reclamar estes montantes de volta da Administração Fiscal.
- Poderemos estabelecer um montante mínimo para um levantamento antecipado que lhe será notificado aquando da abertura ou renovação do Depósito a Prazo. Para levantamentos parciais, o seu depósito a Prazo deverá igualmente satisfazer quaisquer montantes mínimos ou máximos de depósito que estabelecermos aquando da abertura ou renovação do seu Depósito a Prazo.

As taxas e os encargos específicos estão descritos na brochura do ANZ, a qual está sujeita a alterações de tempos a tempos.

Salvo notificação em contrário, o cliente poderá levantar dinheiro da sua conta, desde que estejam disponíveis fundos suficientes, das seguintes formas:

- num qualquer balcão do ANZ;
- através de cheque, se dispuser de um livro de cheques para a sua conta;
- se dispuser de um cartão do ANZ associado à conta:
  - num balcão do ANZ;
  - num ATM que aceite o cartão; e
  - através de um terminal EFTPOS.

- ordenando um débito eletrônico, por exemplo uma transação recorrente ou uma Ordem Permanente a ser paga diretamente a partir da sua conta.

## **2.6 Cancelar ou alterar pagamentos de ordens permanentes**

Uma Ordem Permanente é um débito efetuado de uma conta do cliente no ANZ, de acordo com as instruções dadas pelo cliente ao ANZ para que credite a conta de outra pessoa ou empresa, ou outra sua conta no ANZ, em seu nome.

Se as Ordens Permanentes estiverem disponíveis na sua conta, o cliente poderá:

- ordenar que uma Ordem Permanente seja cancelada, se notificar o ANZ por escrito antes de o pagamento ser efetuado;
- ordenar que o pagamento de uma Ordem Permanente seja alterado, se notificar o ANZ por escrito pelo menos dois (2) Dias Úteis para o ANZ antes de o pagamento ser efetuado; ou
- cancelar uma Ordem Permanente em qualquer momento, notificando o ANZ por escrito. O ANZ poderá cobrar-lhe uma taxa por alterar ou cancelar uma Ordem Permanente.

### **A celeridade é importante**

Poderá notificar-nos sobre o pedido de cancelamento de uma Ordem Permanente visitando um balcão do ANZ.

## **2.7 Processamento de levantamentos e depósitos**

Regra geral, qualquer levantamento da conta do cliente no ANZ, depósito na mesma ou transferência a partir da mesma será processado no mesmo dia, desde que seja efetuado:

- antes das 12:00 horas, de Segunda a Sexta-Feira (excluindo feriados).

Qualquer transação efetuada após este limite poderá ser processada no Dia Útil Para o ANZ seguinte.

Se uma Ordem Permanente coincidir com um dia não útil para o ANZ ou com o dia seguinte a um dia não útil para o ANZ, o pagamento será efetuado no Dia Útil Para o ANZ anterior, exceto se o pagamento coincidir com o primeiro dia do mês ou se o cliente nos pedir para efetuarmos o pagamento numa data diferente.

Se o cliente fizer um depósito noutra banco ou instituição financeira, poderá haver um atraso de vários

dias antes de o montante ser apresentado na sua conta. Terá de pagar uma taxa de não pagamento de uma Ordem Permanente se, tendo autorizado uma Ordem Permanente, nos for impossível efetuar o pagamento a partir da sua conta por falta de fundos compensados suficientes na mesma.

## **2.8 Procedimentos de pagamentos e insuficiência de fundos**

O ANZ reservar-se-á o direito de pagar transações apresentadas a pagamento por qualquer ordem que o ANZ escolha. Sempre que as transações apresentadas a pagamento excederem os fundos disponíveis para pagamento na conta, o ANZ terá o poder de decidir se vai ou não pagar os fundos. O ANZ não efetuará um pagamento parcial.

## **2.9 Alterações de taxas, encargos, taxas de juros e dos presentes Termos e Condições**

O cliente aceitará que:

- o ANZ poderá, a seu exclusivo critério, e em qualquer momento, alterar os presentes Termos e Condições, as taxas, os encargos e as taxas de juros aplicáveis à sua conta; e
- qualquer alteração dos presentes Termos e Condições, das taxas, dos encargos e/ou das taxas de juros aplicáveis à sua conta serão imediatamente aplicados após ter sido notificado sobre essa alteração ou após ter sido considerado que, ao abrigo dos presentes Termos e Condições, terá recebido essa notificação.

O cliente aceitará que, na medida do permitido por lei, o ANZ o poderá notificar de alterações da sua conta, taxas, encargos, taxas de juros ou dos presentes Termos e Condições mediante notificação exibida:

- em qualquer balcão do ANZ;
- na página web do ANZ; ou
- através de anúncio nos principais jornais diários ou nacionais.

Considerar-se-á que o cliente recebeu a notificação imediatamente após a referida exibição ou a publicação do anúncio, 30 dias após a qual as alterações se considerarão aceites.

## **2.10 Montantes em dívida**

O cliente aceitará que o ANZ poderá debitar diretamente a sua conta de qualquer montante que deva ao ANZ, incluindo, sem limitação, juros, taxas de desconto, tratamento de comissões, taxas de garantias, taxas de transferências, taxas administrativas e outras despesas.

## **2.11 Juros**

De tempos a tempos, o ANZ pagará juros sobre a conta em conformidade com as respetivas taxas em vigor e com os respetivos procedimentos padrão. Poderá consultar detalhes das taxas de juros atuais aplicáveis à sua conta no balcão do ANZ mais próximo.

Os Depósitos a Prazo no ANZ têm termos específicos relacionados com juros, conforme indicado no seu Certificado de Depósito a Prazo.

## **2.12 Concessão de crédito**

Na ausência de qualquer acordo expresso entre o cliente e o ANZ para conceder crédito à conta do cliente no ANZ (por exemplo, sob a forma de um descoberto), se o cliente solicitar um levantamento ou pagamento da sua conta que a possa colocar a descoberto, o ANZ poderá, a seu exclusivo critério, permitir o levantamento ou o pagamento ao abrigo dos seguintes termos:

- os juros serão calculados diariamente sobre o montante a descoberto e cobrados à sua conta no ANZ no último Dia Útil Para o ANZ de cada mês, e à taxa de juro de conta a descoberto aplicável e determinada pelo ANZ no momento em que o cliente tiver colocado a sua conta a descoberto;
- poderá ser cobrada uma taxa de conta a descoberto por o ANZ aceitar cobrir a transação que resultou no montante a descoberto;
- o montante a descoberto, quaisquer juros sobre esse montante e a taxa de conta a descoberto serão debitados à conta do cliente; e
- o cliente terá de reembolsar o montante a descoberto e pagar qualquer juro acumulado sobre esse montante e a taxa de conta a descoberto ou no prazo de 30 dias, ou após solicitação por parte do ANZ, o que ocorrer mais cedo.

### **2.13 Extratos e notificações**

Os extratos de conta estarão disponíveis para todas as contas exceto para Depósitos a Prazo no ANZ. Os extratos de conta para Depósitos a Prazo no ANZ apenas estarão disponíveis no final do prazo.

Os extratos de conta para todas as contas listadas na capa desta brochura, exceto para Depósitos a Prazo no ANZ, serão emitidos diariamente, quinzenalmente ou mensalmente pelo ANZ, conforme tiver sido escolhido pelo cliente.

O cliente aceitará que todos os extratos emitidos que lhe forem emitidos pelo ANZ sem serem extratos de conta regulares, como, por exemplo, extratos múltiplos, cópias de extratos em duplicado, extratos instantâneos, extratos anteriores ou outros, estarão sujeitos ao pagamento de uma taxa.

Os extratos de conta terão de ser recolhidos no balcão quando disponíveis.

Toda a demais correspondência, notificações e outros documentos por meio dos quais o ANZ tenha de comunicar com o cliente por escrito, serão enviados pelo ANZ, a seu exclusivo critério, por correio postal, fax ou correio eletrónico para o endereço postal, número de fax ou endereço de correio eletrónico que tiver indicado ao ANZ aquando do processo de abertura de conta.

Considerar-se-á que recebeu os extratos de conta e demais correspondência do ANZ:

- em caso de envio por correio postal, dois (2) Dias Úteis para o ANZ após o envio;
- em caso de envio por fax, no dia do envio; e
- em caso de envio por correio eletrónico, no dia do envio.

Se achar que o seu extrato tem erros, levantamentos ou pagamentos não autorizados ou impugnados, o cliente deverá contactar-nos logo que possível. Os detalhes dos nossos procedimentos de resolução de impugnações estão definidos na secção 2.17.

## 2.14 Privacidade e confidencialidade

Ao efetuar transações conosco ou por nosso intermédio, poderemos recolher e utilizar algumas informações sobre o cliente, incluindo detalhes sobre transações, condições financeiras, relação conosco e/ou Instrumentos (coletivamente designados como informações). Em seguida explicaremos quando e como poderemos recolher, utilizar e divulgar informações sobre o cliente.

- (1) Recolha de informações  
O ANZ poderá utilizar e divulgar as informações que recolhermos sobre o cliente para os seguintes propósitos:
  - (a) fornecer informações sobre um produto ou serviço;
  - (b) considerar um pedido, feito pelo cliente, de um produto ou serviço;
  - (c) fornecer ao cliente um produto ou prestar-lhe um serviço;
  - (d) informar o cliente sobre outros produtos ou serviços;
  - (e) realizar tarefas internas administrativas, operacionais e tecnológicas (incluindo suporte e manutenção de infraestruturas tecnológicas, suporte e manutenção de aplicações, gestão de riscos, desenvolvimento e teste de sistemas, avaliação de créditos, mercado e formação de pessoal, investigação sobre satisfação dos clientes e gestão da continuidade dos negócios);
  - (f) prevenir ou investigar qualquer fraude, atividade ilegal ou má conduta (ou suspeita de fraude, atividade ilegal ou má conduta);
  - (g) conforme possa ser exigido ao abrigo de leis e/ou acordos com agências governamentais, autoridades fiscais, dentro ou fora do país, onde os seus Instrumentos serão por nós fornecidos e tratados, a fim de investigar a sua situação fiscal; e,
  - (h) conforme exigido pela legislação relevante e sistemas de pagamento externos, dentro ou fora do país onde os seus Instrumentos serão por nós fornecidos e tratados.
- (2) Divulgação de informações por parte do ANZ  
Ao solicitar e/ou continuar a utilizar os Instrumentos por nós fornecidos, estará a tomar conhecimento e a aceitar que quaisquer informações que o ANZ tenha recolhido ou venha a recolher, de tempos a tempos, de ou sobre si poderão ser divulgadas e/ou

detidas, tratadas, processadas, armazenadas em suporte de dados eletrónico ou virtual, ou utilizadas, na totalidade ou em parte, em qualquer país pelas seguintes pessoas:

- (a) qualquer membro do Grupo ANZ;
- (b) qualquer prestador, fornecedor, agente, auditor ou assessor externo que o ANZ, ou qualquer membro do Grupo ANZ, contrate para realizar ou auxiliar na execução das suas atividades e funções bancárias (por exemplo, operador de recolha e distribuição de correio postal, agências de informações de crédito ou agências de cobrança de dívidas);
- (c) órgãos reguladores, agências governamentais, autoridades fiscais, autoridades policiais e tribunais, dentro ou fora do país onde os seus Instrumentos serão por nós fornecidos e tratados, a fim de cumprir qualquer lei e/ou obrigação de divulgação que possamos ter ao abrigo de um acordo com tais órgãos, seja a divulgação feita diretamente, seja através de qualquer membro do Grupo ANZ;
- (d) terceiros a quem os membros do Grupo ANZ estejam autorizados ou obrigados por lei a divulgar informações;
- (e) participantes no sistema de pagamentos (incluindo organizações de pagamentos e estabelecimentos comerciais) e outras instituições financeiras (por exemplo bancos);
- (f) seguradoras e resseguradoras;
- (g) o representante do cliente (por exemplo, um seu assessor jurídico, corretor hipotecário, advogado ou testamenteiro);
- (h) qualquer pessoa a quem, a exclusivo critério do ANZ, a divulgação seja necessária ou desejável para que possamos cumprir os nossos deveres e exercer os nossos poderes e direitos ao abrigo do presente acordo; ou
- (i) qualquer pessoa a quem tenha concedido o seu consentimento prévio por escrito.

## **2.15 Contas inativas**

Conta inativa: Se a sua conta tiver um saldo credor e não a tiver movimentado durante doze (12) meses, a conta será considerada pelo ANZ como uma conta inativa. Será cobrada uma taxa de conta inativa inicial no primeiro mês em que a sua conta no ANZ estiver inativa. A partir dessa data, será igualmente aplicada, no final de cada mês, uma taxa adicional mensal de conta inativa, a qual será debitada na sua conta no ANZ se esta não tiver sido reativada.

Quantias não Reclamadas: Se a sua conta tiver um saldo credor, não a movimentar durante 7 anos e a respetiva quantia não tiver sido reclamada durante nesse período por si ou pelo seu representante legal, o ANZ irá notificá-lo por escrito de que a conta será encerrada. Se não responder a essa notificação no prazo de 30 dias após a receção da mesma, iremos encerrar a sua conta e reter os fundos numa conta interna até o reembolso da quantia ser reclamado. Por outro lado, também nos estará a autorizar a tratar essas quantias não reclamadas conforme exigido por lei.

## **2.16 Interrupção do serviço**

Uma “interrupção” corresponderá a uma indisponibilidade temporária de um serviço ou a uma falha no funcionamento normal ou satisfatório de um sistema ou equipamento. O ANZ irá corrigir qualquer lançamento incorreto na sua conta em resultado de uma interrupção e irá ajustar quaisquer taxas ou encargos que tenham sido aplicados como resultado desse lançamento incorreto.

Na medida do permitido por lei, o ANZ não será responsável por quaisquer prejuízos ou danos, incluindo prejuízos ou danos consequentes, sofridos devido a uma interrupção.

Esta declaração de isenção de responsabilidade complementar, mas não restringirá, quaisquer outras disposições contidas nos presentes Termos e Condições que limitem a responsabilidade do ANZ.

## **2.17 Resolução de problemas**

### **Passo 1 Área do serviço de Apoio ao Cliente**

O nosso serviço de Apoio ao Cliente e a nossa equipa comercial representarão o primeiro ponto de contacto do cliente para colocar questões ou dar opiniões.

O cliente deverá dirigir-se à nossa equipa no balcão do ANZ local, a qual fará o seu melhor para o ajudar a resolver quaisquer problemas que possa ter.

- O cliente Poderá ligar para o nosso balcão através do número +670 3306100 (das 08:00 às 17:00, de Segunda a Sexta-Feira).

### **Passo 2 Provedor do Cliente do ANZ**

Se o cliente não estiver satisfeito com a resolução oferecida pela equipa do nosso balcão, poderá solicitar a revisão da respetiva queixa pelo Provedor do Cliente do ANZ, que procederá a uma revisão gratuita e independente com vista a alcançar uma resolução que seja justa para ambas as partes.

#### **Informações de contacto:**

Gestor da Provedoria do Cliente ("Manager Customer Advocacy"):

Endereço postal: Timor Plaza, 3.º Andar,  
Avenida Presidente Nicolau Lobato  
Díli, Timor-Leste

Telefone: +670 3306100

Email: [anztimorleste@ANZ.com](mailto:anztimorleste@ANZ.com)

### **2.18 Exoneração de responsabilidade**

Cada titular de conta e pessoa autorizada por um titular de conta exonerar-nos-á e compensar-nos-á de todos as ações, processos, responsabilidades, reivindicações, exigências, prejuízos e danos decorrentes do, ou de qualquer modo relacionados com o, facto de nós, de boa-fé:

- atuarmos segundo instruções recebidas por correio postal ou por meios eletrónicos (por fax, telefone, Internet, ATM ou terminais EFTPOS) que sejam fornecidas ou assinadas, ou alegadamente fornecidas ou assinadas, pelo titular da conta, seus assessor, representante autorizado, utilizador autorizado ou terceiro signatário autorizado ou, no caso de titulares de contas conjuntas, por qualquer um dos titulares; e
- divulgarmos informações sobre o cliente ou sobre a conta a qualquer pessoa que esteja ou pareça estar autorizada a receber tais informações (incluindo qualquer representante autorizado ou terceiro signatário nomeado pelo titular da conta).

## 2.19 Diligências contra branqueamento de capitais e sanções

- (1) O cliente aceitará que o ANZ poderá protelar, bloquear ou recusar o processamento de qualquer transação sem incorrer em qualquer responsabilidade de se suspeitar ou tiver fundados motivos para suspeitar que:
  - (a) a transação poderá violar alguma lei;
  - (b) a transação envolva ou poderá envolver qualquer pessoa (singular, coletiva, governamental, fundo fiduciário ("trust"), parceria ou outra pessoa) que seja, ela própria, objeto de uma sanção ou esteja, direta ou indiretamente, ligada a qualquer pessoa objeto de uma sanção económica e comercial ditada por qualquer organização supranacional, organismo oficial, os Estados Unidos da América, as Nações Unidas, a União Europeia ou qualquer país; ou
  - (c) a transação poderá, de forma direta ou indireta, envolver verbas obtidas de forma ilegal em qualquer país, ou ser aplicada em atividades ilegais em qualquer país.
- (2) O cliente deverá fornecer ao ANZ todas as informações que este razoavelmente exija, de forma a gerir o risco relacionado com branqueamento de capitais, financiamento de terrorismo ou sanções económicas ou comerciais, e deverá cumprir qualquer legislação neste âmbito.
- (3) A menos que tenha informado atuar na qualidade de fiduciário ("trustee") ou em nome de um terceiro, o cliente deverá assegurar que atua em seu próprio nome na subscrição dos presentes Termos e Condições. Caso atue em nome de um terceiro (por exemplo, um fiduciário ("trustee")), aceitará fornecer ao ANZ os detalhes do beneficiário efetivo dos fundos, conforme solicitado de tempos a tempos pelo ANZ.
- (4) O cliente declarará e garantirá ao ANZ que o processamento de qualquer transação pelo ANZ de acordo com as suas instruções não violará nenhuma lei.

## **2.20 Autoridade para reter pagamentos a clientes em incumprimento**

O ANZ poderá ter de efetuar uma dedução ou uma retenção de pagamentos a determinados titulares de conta, e de transferir esses montantes para uma agência governamental ou autoridade fiscal, local ou estrangeira, seja ao abrigo de qualquer lei, legislação, regulamento, ordem ou notificação de qualquer tribunal ou organismo governamental em vigor em qualquer outra jurisdição que se aplique ao ANZ e aos membros do seu Grupo, seja ao abrigo de um acordo que o ANZ, ou os membros do seu grupo, tenham assinado com uma agência governamental ou autoridade fiscal local ou estrangeira. Sempre que tal seja necessário:

- (a) o cliente aceitará que o ANZ efetuará essa dedução ou retenção do modo necessário e no valor mínimo necessário; e
- (b) o ANZ notificará o cliente de que a dedução ou retenção foi efetuada, ou (conforme aplicável) que qualquer pagamento apropriado foi efetuado à agência governamental ou autoridade fiscal relevante.

## **2.21 Termos e Condições suplementares relacionados com contas e serviços em Renminbi**

### **Risco cambial do Renminbi**

(1) O Renminbi (RMB) está sujeito a risco cambial, e atualmente não é convertível livremente. Flutuações nas taxas cambiais poderão afetar negativamente o montante dos juros ganhos (caso hajam) em contas em RMB. A prestação de serviços de conversão e de outros serviços em Renminbi por ou através de bancos em Timor-Leste está sujeita aos requisitos e restrições relevantes reguladores e de outras políticas aplicáveis a serviços e atividades relacionados com o Renminbi (conforme possam ser alterados de tempos a tempos). Qualquer levantamento de uma conta em Renminbi (a menos que transferido para outra conta em Renminbi) será efetuado através de conversão cambial para a divisa local (ou outra divisa conforme acordado pelo ANZ) à taxa cambial em vigor do ANZ. Se ocorrer uma conversão cambial, os lucros na conta em Renminbi dependerão da taxa cambial em vigor.

(2) A pedido do cliente, o ANZ poderá aceitar fornecer-lhe serviços em Renminbi nos termos e na medida que o ANZ decida de tempos a tempos. As disposições da presente cláusula 2.21 ("Termos Suplementares") serão aplicadas a tais serviços. Para a finalidade dos presentes Termos Suplementares, "RMB" significará Renminbi cambiado offshore e regido pelas normas e regulamentos impostos pela Autoridade Monetária de Hong Kong ("HKMA, Hong Kong Monetary Authority").

(3) Ao abrir uma conta em RMB no ANZ, estará a aceitar ficar vinculado aos Termos e Condições, incluindo os presentes Termos Suplementares (os Termos e Condições e os Termos Suplementares são coletivamente designados por "Termos e Condições aplicáveis ao RMB"). Se houver alguma inconsistência entre os Termos e Condições e os Termos Suplementares, os Termos Suplementares prevalecerão.

(4) Todos os serviços em RMB que o ANZ aceitar prestar (incluindo, sem limitação, serviços de remessa de fundos e câmbios de RMB) e a movimentação de qualquer conta denominada em RMB estarão sujeitos:

- (a) aos Termos e Condições aplicáveis ao RMB e a quaisquer outros Termos e Condições específicos que rejam os serviços ou contas em RMB pertinentes (conforme alterados de tempos a tempos);
- (b) às leis, normas, regulamentos, políticas e orientações aplicáveis emitidos ou impostos, de tempos a tempos, por uma autoridade regulamentar, agência governamental, banco ou agência de compensação ou liquidação, ou organismo profissional que reja atividades e serviços relacionados com RMB ("Disposições Aplicáveis"); e
- (c) à política interna do ANZ no período relevante.

(5) Sem limitar as disposições da subsecção (4), e relativamente a quaisquer transações denominadas em RMB, compensadas ou liquidadas através do sistema de compensação e liquidação em RMB estabelecido em Hong Kong, o cliente reconhecerá e aceitará que a operação do sistema de compensação e liquidação em RMB estará sujeito:

- (a) a qualquer acordo para a compensação e liquidação de RMB em Hong Kong celebrado entre o ANZ e o banco ou a agência de compensação, conforme alterado de tempos a tempos (“Acordo de Liquidação”);
- (b) às normas da Câmara de Compensação de Renminbi; e
- (c) aos procedimentos operacionais aplicáveis ao Renminbi (coletivamente designados por “Normas e Regulamentos de Liquidação”), conforme possam ser alterados de tempos a tempos.

(6) O cliente reconhecerá e aceitará que, se houver alguma inconsistência entre os Termos e Condições aplicáveis ao RMB, qualquer política interna do ANZ, as Disposições Aplicáveis e as disposições das Normas e Regulamentos de Liquidação, a ordem de prioridade para a interpretação será a seguinte:

- (a) Normas e Regulamentos de Liquidação;
- (b) Disposições Aplicáveis;
- (c) Termos e Condições aplicáveis ao RMB e
- (d) qualquer política interna do ANZ.

(7) O Cliente reconhecerá e aceitará que, sem prejuízo do disposto na subsecção (6), a HKMA não terá qualquer dever para com o cliente, nem incorrerá em qualquer responsabilidade perante ele, relativamente a nenhuma reclamação, prejuízo, dano ou despesa (mesmo que a HKMA soubesse ou devesse, na medida do razoável, saber da respetiva existência), de qualquer tipo ou natureza, de qualquer modo direta ou indiretamente decorrente, ou que resulte:

- (a) de algo realizado ou não realizado pela HKMA de boa-fé, ou pela instituição de liquidação do sistema de compensação e liquidação de RMB, pelo Hong Kong Interbank Clearing Limited, por qualquer membro (conforme definido nas Normas da Câmara de Compensação de Renminbi) ou por qualquer outra

- pessoa na gestão, operação ou utilização da Câmara
- (b) do fornecimento de qualquer consentimento, notificação, comunicação ou aprovação relativamente aos, ou ao abrigo dos, Normas da Câmara de Compensação de Renminbi e dos Procedimentos operacionais aplicáveis ao Renminbi nelas mencionados (conforme possam ser alteradas de tempos a tempos).

(8) Os Termos e Condições aplicáveis ao RMB e as informações (incluindo taxas e encargos) aplicáveis aos serviços e à conta em RMB do cliente poderão ser determinados e alterados pelo ANZ de tempos a tempos, e estão, em todos os momentos, sujeitos às Disposições Aplicáveis e às Normas e Regulamentos de Liquidação (conforme alteradas de tempos a tempos).

(9) O cliente reconhecerá e aceitará que o ANZ terá o direito de:

- rever, variar ou alterar os Termos e Condições aplicáveis ao RMB, ou introduzir Termos e Condições adicionais aplicáveis aos serviços e à conta em RMB do cliente, em conformidade com os métodos de notificação previstos nos Termos e Condições referentes a termos e alterações adicionais;
- terminar ou cancelar, sem aviso prévio ao cliente, qualquer serviço que lhe seja prestado pelo ANZ, ou qualquer conta que detenha no ANZ, em RMB, e/ou transferir ou converter qualquer montante na sua conta em RMB, se o ANZ determinar, a seu exclusivo critério, que não cumpre, ou não cumpriu, as Disposições Aplicáveis, as Normas e Regulamentos de Liquidação e os Termos e Condições aplicáveis ao RMB válidos para serviços e contas em RMB (conforme alterados de tempos a tempos); e
- a seu exclusivo critério, e sem aviso prévio, encerrar qualquer conta em RMB do cliente no ANZ e emitir um cheque bancário na divisa local (ou noutra divisa, conforme determinado pelo ANZ), à taxa cambial do ANZ em vigor, do saldo remanescente, ou transferir o saldo remanescente para uma das outras contas do

cliente no ANZ, caso tenha ocorrido uma violação dos Termos e Condições aplicáveis ao RMB, ou, com aviso prévio com uma antecedência de, pelo menos, 7 dias (ou menos, conforme o ANZ possa determinar a seu exclusivo critério), caso não tenha ocorrido uma violação do Termos e Condições aplicáveis ao RMB;

- rejeitar (sem, no entanto, a tal estar obrigado) o processamento ou a execução de quaisquer instruções de transações que possam, segundo a opinião do ANZ, constituir uma violação de quaisquer Disposições Aplicáveis ou de outras leis ou regulamentos; e
- estar totalmente autorizado a rejeitar (sem, no entanto, a tal estar obrigado) qualquer depósito/ câmbio/remessa do cliente, ou outra instrução de transação, se essa transação, na opinião do ANZ, violar as Disposições Aplicáveis ou as políticas internas do ANZ.

O ANZ não será responsável por quaisquer prejuízos ou outras consequências causadas ou sofridas pelo cliente em resultado de qualquer medida tomada pelo ANZ ao abrigo desta disposição e, salvo indicação em contrário, não terá qualquer obrigação de informar o cliente antes de tomar essa medida.

(10) O cliente reconhecerá e aceitará que o ANZ terá o direito de comunicar e divulgar todas e quaisquer transações e informações relacionadas com ele, com os serviços e/ou com a sua conta em RMB às autoridades reguladoras, agências governamentais, bancos ou agências de compensação ou liquidação e organismos profissionais relevantes, conforme possa ser exigido pelas Normas e Regulamentos de Liquidação ou pelas Disposições Aplicáveis, sem qualquer aviso prévio.

(11) De tempos a tempos, o ANZ poderá recusar ou cancelar a prestação de quaisquer serviços relacionados com a conta do cliente em RMB (incluindo, sem limitação, recusar-lhe qualquer levantamento ou depósito em dinheiro, de qualquer montante, de ou para qualquer uma das suas contas em RMB, qualquer remessa de RMB, ou o câmbio de RMB para ou de outras divisas), sem fornecer nenhuma razão e sem aviso prévio, sempre que tenha ocorrido uma violação dos presentes

Termos e Condições aplicáveis ao RMB, ou com aviso prévio com uma antecedência de, pelo menos, 7 dias (ou menos, conforme o banco possa determinar a seu próprio critério), caso não tenha ocorrido uma violação dos presentes Termos e Condições aplicáveis ao RMB

(12) Todos os serviços em RMB (incluindo, sem limitação, serviços de remessa de fundos e cambiais) estarão sujeitos ou ao montante máximo por cliente e por dia, ou ao montante máximo segundo os requisitos da transação impostos pelo ANZ, de tempos a tempos, em conformidade com as Normas e Regulamentos de Liquidação (se aplicável), as Disposições Aplicáveis e os Termos e Condições aplicáveis ao RMB (conforme possam ser alterados de tempos a tempos).

Poupanças e Depósitos a Prazo em RMB

(13) O cliente reconhecerá e aceitará que, para abrir e manter uma Conta Poupança ou um Depósito a Prazo em RMB no ANZ, terá de ter uma conta em divisa local (ou outra conta, conforme possa ser acordado com o ANZ) no ANZ. Os depósitos para a sua Conta Poupança ou o seu Depósito a Prazo em RMB no ANZ, ou os levantamentos dessa Conta ou desse Depósito a Prazo, só poderão ser efetuados por transferência de fundos entre a sua Conta Poupança ou o seu Depósito a Prazo em RMB no ANZ e a sua conta em divisa local. Esses depósitos ou levantamentos serão convertidos à taxa cambial do ANZ em vigor. A taxa cambial poderá ser a taxa à vista.

(14) Sempre que não for possível ao ANZ fornecer uma taxa cambial definitiva, o ANZ efetuará a transação com base numa taxa cambial provisória que estará sujeita a ajustes quando a taxa cambial real for determinada, sendo qualquer diferença debitada/creditada (conforme o caso) à/na conta do cliente em divisa local, à/em qualquer conta que o cliente tenha no ANZ ou através de outros meios determinados pelo ANZ.

(15) Os depósitos em qualquer conta em RMB serão valorizados e efetuados seja em 2 Dias Úteis, ou perto desse prazo, a contar da data da receção, pelo ANZ, da instrução de depósito, seja noutra data, conforme determinado, de tempos a tempos, pelo ANZ. Para levantamentos de qualquer Depósito a Prazo em RMB no ANZ antes da data de vencimento, as receitas do Depósito a Prazo no ANZ em RMB serão valorizadas

e libertadas em 2 Dias Úteis, ou perto desse prazo, a contar da data da receção, pelo ANZ, da instrução de levantamento, ou noutra data, conforme determinado, de tempos a tempos, pelo ANZ. Qualquer alteração das instruções de vencimento terá de ser recebida pelo ANZ pelo menos 2 Dias Úteis antes da data de vencimento; caso contrário, o ANZ não será obrigado a implementar essa alteração. Para efeitos da presente cláusula 15, "Dia Útil" significará qualquer dia em que os bancos na China, em Hong Kong e em Timor-Leste estejam abertos ao público, e exclui Sábados, Domingos e feriados.

(16) Os juros (caso existam) serão creditados no saldo credor da sua conta em RMB, à taxa determinada, de tempos a tempos, pelo ANZ.

(17) De tempos a tempos, o ANZ poderá definir restrições aplicáveis a contas em RMB e a transações relacionadas, incluindo, sem limitação, a definição de um máximo para cada transação ou conta para um depósito em divisa local (ou outra divisa conforme determinado pelo ANZ).

(18) Não será permitido nenhum levantamento a descoberto nem concedido nenhum descoberto.

(19) Todas as remessas recebidas aceites pelo ANZ para crédito numa conta estarão sujeitas ao pagamento e confirmação finais por parte do ANZ. O ANZ não será obrigado a enviar fundos até os mesmos serem compensados.

(20) De tempos a tempos, o ANZ poderá determinar o montante máximo diário por ele aceitável para crédito em contas em RMB. O montante do saldo credor na conta em RMB no momento de liquidação (conforme designado pelo ANZ de tempos a tempos) em cada dia estará sujeito ao montante máximo, conforme possa ser especificado, de tempos a tempos, pelo ANZ. O ANZ estará autorizado a transferir qualquer montante em excesso na conta do cliente em RMB para qualquer outra conta permitida e mantida pelo cliente no ANZ em qualquer momento, sem o avisar previamente.

(21) O ANZ poderá assessorar o cliente relativamente a serviços e contas em RMB. Não obstante, o cliente reconhecerá e aceitará que lhe cabem todas as decisões relativamente à efetuação de qualquer transação ao abrigo dos Termos e Condições aplicáveis ao RMB.

Qualquer transação efetuada pelo cliente dependerá apenas da sua própria decisão, e não de nenhuma afirmação, sugestão, recomendação ou informação (seja por escrito ou oral) do ANZ, de qualquer um dos seus funcionários ou agentes, ou de qualquer investigação promovida por ele ou pelas respectivas afiliadas. O ANZ não será responsável por quaisquer prejuízos em que o cliente poderá incorrer ou poderá sofrer em resultado de, relacionadas com ou decorrentes de qualquer transação ou serviço ao abrigo dos Termos e Condições aplicáveis ao RMB, ou de informações sobre investimentos ou mercados (tais como relatórios de investigação, tendências do mercado, análises ou comentários de investimentos) fornecidas ao cliente relativamente a tais transações ou serviços.

## **2.22 Termos e Condições suplementares relacionados com a Conta Poupança Júnior “Ha’u-nia Futuru”**

As Contas Poupança Júnior “Ha’u-nia Futuru” reger-se-ão pelos seguintes Termos e Condições específicos:

- a conta terá de ser aberta com o saldo mínimo notificado pelo ANZ de tempos a tempos
- os depósitos na conta não poderão exceder o montante máximo notificado pelo ANZ de tempos a tempos
- não se aplicarão taxas ou encargos à conta
- a conta não incluirá nenhuma facilidade de descoberto
- a conta não incluirá nenhum cartão de acesso do ANZ, livro de cheques ou acesso ao banco pela Internet
- a taxa de juro a aplicar à conta será determinada pelo Banco Central de Timor-Leste e estará sujeita à revisão periódica por parte deste. A taxa de juro será fixada no momento da abertura da conta e os juros serão pagos mensalmente. Encontrará detalhes adicionais sobre a taxa de juro aplicável à conta, incluindo o modo como o juro será calculado, no balcão do ANZ mais próximo
- os depósitos na conta poderão ser efetuados pelos pais e familiares da criança titular da conta, sujeitos aos direitos do ANZ relativamente à aceitação geral de depósitos ao abrigo dos presentes Termos e Condições
- não serão permitidos levantamentos da conta até a criança titular da conta completar 17 anos de idade,

Quando o titular da conta completar 17 anos de idade, o ANZ irá mover a conta “Ha’u-nia Futuru” para uma das Contas à Ordem ou Poupança do banco, e notificará o titular da conta desta alteração. Assim que tiver ocorrido esta alteração, estes Termos e Condições específicos para contas “Ha’u-nia Futuru” deixarão de se aplicar à conta do titular, ficando a respetiva conta sujeita aos Termos e Condições que se aplicam a Contas à Ordem ou Poupança.

## **SECÇÃO 3: CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS ELETRÓNICOS**

### **3.1 Condições de Utilização de Serviços Bancários Eletrónicos**

Esta secção aplicar-se-á a todas as transações eletrónicas, exceto aquelas para as quais a assinatura do cliente também possa ser necessária.

Salvo se os serviços da conta forem fornecidos ou aconselhados por nós ao cliente, não autorizamos, promovemos nem recomendamos a utilização de serviços de contas oferecidos por terceiros para aceder às contas do cliente no ANZ (incluindo serviços de agregação de contas, como os que poderão ser fornecidos por outras instituições financeiras).

### **3.2 Limites de transações**

O ANZ ou um terceiro, tal como um estabelecimento comercial, poderá limitar o montante de fundos que serão disponibilizados através de transações eletrónicas, ao longo de um qualquer período específico de tempo, para transações que precisem de utilizar um PIN e cartão do ANZ.

O ANZ poderá alterar qualquer limite de transações eletrónicas ou impor novos limites de transações mediante notificação ao cliente. O cliente poderá informar-se sobre os limites atuais de transações eletrónicas para as suas contas ligando para o ANZ através do número de apoio relevante indicado na secção final desta brochura.

Por defeito, o limite diário do cliente no ATM será de 1.000 USD por cartão do ANZ. Isto significará que o cliente poderá utilizar o cartão de acesso do ANZ para levantar um total de 1.000 USD por dia das contas às quais está associado, desde que as contas do cliente no ANZ contenham fundos suficientes.

### **3.3 Instruções de processamento – disposições gerais**

O titular da conta autorizar-nos-á a atuar segundo as instruções que introduzir em terminais eletrônicos. Nenhuma transação eletrônica efetuada pelo cliente poderá ser cancelada ou alterada pelo cliente, a menos que permitido pelos Termos e Condições aplicáveis. Poderemos protelar a atuação ou poderemos pedir ao cliente informações adicionais antes de atuar segundo uma instrução. Sempre que tivermos instruções para mais do que um pagamento a partir da(s) conta(s) do cliente, iremos determinar a ordem de prioridade segundo a qual os pagamentos serão efetuados.

Se o cliente efetuar um levantamento em dinheiro de uma conta através de uma transação eletrônica e houver uma diferença entre o montante em dinheiro recebido e o montante apresentado no recibo, o cliente deverá comunicar essa ocorrência ao ANZ e ao estabelecimento comercial (se aplicável) logo que possível. O cliente poderá entrar em comunicação conosco através do número +670 3306100 durante o horário de expediente.

Se o cliente efetuar um depósito de fundos numa conta através de uma transação eletrônica e houver uma diferença entre o montante registado como depositado e o montante que recebermos, o titular da conta será notificado sobre a diferença logo que possível e será notificado sobre o montante real que foi creditado na conta.

Não seremos responsáveis pela recusa de qualquer estabelecimento comercial em aceitar uma transação eletrônica e, na medida do permitido por lei, não seremos responsáveis pelos produtos e serviços fornecidos por um estabelecimento comercial.

O ANZ poderá recusar o processamento de qualquer transação que viole qualquer lei ou disposição.

### **3.4 Data de processamento**

Regra geral, qualquer transação efetuada em ATMs do ANZ, de outros bancos e instituições financeiras selecionados, ou através de terminais EFTPOS será processada na conta do cliente no mesmo dia, desde que seja efetuada:

- antes das 15:00 horas, de Segunda a Sexta-Feira (excluindo feriados).

As transações efetuadas após esta hora limite poderão ser processadas no seguinte Dia Útil Para o ANZ.

### **3.5 Extravio ou furto de cartões ou PIN**

Se o cliente comunicar que um cartão foi extraviado ou furtado, o cartão será cancelado assim que a comunicação for feita.

O cliente não poderá utilizar o cartão assim que a comunicação for feita.

Se o cliente recuperar um cartão extraviado ou furtado, deverá destruí-lo cortando-o (incluindo o microchip embutido no cartão) ao meio na diagonal e entregando-o num balcão do ANZ logo que possível.

O cliente deverá informar o ANZ (bem como um terceiro pertinente, caso um terceiro tenha emitido o nome de utilizador, palavra-passe, PIN ou cartão ao cliente) de imediato, caso se aperceba ou suspeite de que o respetivo PIN foi extraviado, divulgado ou utilizado sem a autorização do cliente. O cliente não poderá continuar a utilizar o respetivo PIN. Iremos cancelá-lo e organizar um modo para o cliente selecionar um novo PIN. A melhor forma de nos transmitir a comunicação será ligando-nos através dos números indicados na contracapa desta brochura.

Se o nosso serviço de comunicação por telefone não estiver disponível, o cliente deverá comunicar o extravio, furto ou utilização indevida em qualquer balcão do ANZ. Os Termos e Condições da conta do cliente descrevem como poderá efetuar uma comunicação caso o nosso serviço de comunicação por telefone não esteja disponível ou caso o cliente se encontre no estrangeiro.

### **3.6 Extravio ou furto de cartão e PIN – no estrangeiro**

Se o PIN ou cartão do ANZ for extraviado ou furtado, ou se alguém encontrar o PIN do cliente, o cliente deverá informar-nos de imediato.

A melhor forma de minimizar a responsabilidade do cliente será ligando-nos. Na contracapa desta brochura estão indicados números de telefone de emergência.

- Cartão de acesso do ANZ (cartão ATM/EFTPOS) – não poderemos fornecer um cartão e PIN de substituição de emergência até o cliente regressar a Timor-Leste.

### 3.7 Cancelamento de cartões ou acesso eletrônico

Poderemos cancelar qualquer cartão ou acesso eletrônico:

- sem aviso prévio se:
- acreditarmos que a utilização do cartão ou acesso eletrônico poderá causar prejuízos para o titular da conta ou para nós;
- a conta for uma conta inativa;
- todas as contas às quais o cartão possa aceder tiverem sido encerradas;
- a conta estiver a descoberto (exceto utilização da linha a descoberto informal) ou o cliente tiver excedido o limite de crédito acordado;
- se nos apercebermos de que o cliente não cumpre ou deixou de cumprir os nossos critérios de elegibilidade para o cartão; ou
- após termos enviado ao cliente notificação por escrito com, pelo menos, três meses de antecedência.

O titular da conta poderá cancelar um cartão do ANZ em qualquer momento, enviando ao ANZ um pedido por escrito ou ligando para o ANZ através dos números pertinentes indicados na contracapa desta brochura.

### 3.8 Cancelamento de acesso eletrônico

O ANZ poderá cancelar o acesso eletrônico do cliente a contas através de terminais eletrônicos sem aviso prévio se:

- o equipamento eletrônico se avariar ou, por qualquer motivo, não estiver disponível para utilização;
- um estabelecimento comercial se recusar a aceitar o cartão do ANZ do cliente;
- qualquer uma das contas estiver a descoberto ou ficar a descoberto, ou, por qualquer motivo, for considerada fora de serviço pelo ANZ;
- o ANZ acreditar que o acesso do cliente a contas através de equipamento eletrônico poderá causar prejuízos para o titular da conta ou para o ANZ;
- o ANZ acreditar que a qualidade ou a segurança do processo de acesso eletrônico do cliente ou dos sistemas do ANZ poderá estar comprometida; ou
- o ANZ suspeitar de que o cliente estará a ser

fraudulento ou a adotar um comportamento inapropriado, a menos que isto seja proibido por lei.

De tempos a tempos, o ANZ poderá alterar os tipos de contas que poderão ser movimentadas ou os tipos de transações eletrônicas que poderão ser efetuadas através de terminais eletrônicos.

### **3.9 A sua responsabilidade relativamente ao respetivo PIN e cartão do ANZ**

O cliente deverá manter o PIN e cartão do ANZ em segurança. Se não o fizer, a sua responsabilidade por qualquer prejuízo poderá aumentar.

**AVISO: O CLIENTE NÃO DEVERÁ UTILIZAR COMO PALAVRA-PASSE A DATA DE NASCIMENTO OU UM CÓDIGO ALFABÉTICO QUE SEJA UMA PARTE RECONHECÍVEL DO RESPETIVO NOME. O CLIENTE TAMBÉM NÃO PODERÁ UTILIZAR UMA PALAVRA-PASSE CONSTITUÍDA POR NÚMEROS SEQUENCIAIS, POR EXEMPLO "12345", OU POR NÚMEROS TODOS IGUAIS, POR EXEMPLO "11111". SE O FIZER, O CLIENTE PODERÁ SER RESPONSÁVEL POR QUALQUER PREJUÍZO SOFRIDO, DERIVADO DE UMA TRANSAÇÃO NÃO AUTORIZADA.**

#### **Segurança do PIN**

O cliente não poderá:

- divulgar o respetivo PIN a outra pessoa;
- permitir que outra pessoa veja o cliente introduzir o PIN;
- registar o respetivo PIN no cartão ou num artigo

transportado com o cartão ou colocado perto deste, estando sujeito a extravio, furto ou abuso ao mesmo tempo que o cartão (a menos que o PIN esteja razoavelmente disfarçado);

- escolher um PIN que tenha uma combinação facilmente determinada, por exemplo números ou letras repetidos; e
- escolher um PIN que seja facilmente identificado com o cliente, por exemplo a data de nascimento, a matrícula do carro, o número de telefone ou o nome do cliente.

### **Segurança do cartão**

O cliente deverá:

- assinar o verso do cartão do ANZ de imediato após a receção do mesmo;
- destruir o respetivo cartão do ANZ após a data de validade, cortando-o ao meio na diagonal;
- não deixar mais ninguém utilizar o respetivo cartão do ANZ;
- tomar medidas razoáveis para proteger o respetivo cartão do ANZ contra extravio ou furto.

### **3.10 Transações não autorizadas**

#### **(a) Quando a responsabilidade é do titular da conta**

O titular da conta será responsável por qualquer utilização não autorizada do respetivo PIN e cartão do ANZ, incluindo a utilização por qualquer outra pessoa, de qualquer modo. A extensão da responsabilidade do titular da conta por quaisquer transações não autorizadas irá depender do facto de o mesmo ter ou não sido responsável, de qualquer modo, pela utilização não autorizada do respetivo PIN ou cartão do ANZ.

Ter contribuído para o prejuízo decorrente de uma transação não autorizada:

- através de fraude sua;
- através da divulgação voluntária do respetivo PIN a alguém, incluindo um membro da família ou amigo;
- através da manutenção de um registo do seu PIN seu no cartão do ANZ (mesmo que de modo disfarçado), em qualquer artigo transportado com o cartão do ANZ ou que possa ser extraviado ou furtado ao mesmo tempo que o cartão do ANZ;
- através da utilização como PIN da sua data de nascimento ou de um código alfabético que seja uma parte reconhecível do seu nome; ou
- através de qualquer atuação, com extrema negligência, que não proteja a segurança do seu PIN;  
o titular da conta será responsável pelos prejuízos efetivos que ocorram antes de o ANZ ser notificado de que o cartão do ANZ foi utilizado indevidamente, extraviado ou

furtado, ou de que alguém tomou conhecimento do PIN do titular.

Se, após tomar conhecimento do extravio, furto, violação ou utilização indevida do seu do ANZ, adiar, de modo irrazoável, a notificação do ANZ, o titular da conta será responsável pelos prejuízos sofridos entre:

- o momento em que tiver tomado conhecimento dos acontecimentos mencionados ou, em caso de extravio ou furto de um cartão, o momento em que deveria razoavelmente ter tomado conhecimento do extravio ou furto, e
- o momento em que o ANZ foi, de facto, notificado sobre o acontecimento pertinente.

Se não for claro se o titular contribuiu para o prejuízo causado por uma transação não autorizada, e sempre que um PIN ou cartão do ANZ seja necessário para efetuar a transação não autorizada, será o mesmo responsável pelo prejuízo efetivo no momento em que o ANZ for notificado do extravio, furto ou utilização não autorizada do cartão do ANZ ou sobre a violação da segurança do PIN.

**(b) Quando a responsabilidade é do ANZ**

O ANZ será responsável por prejuízos incorridos pelo titular da conta que:

- sejam causadas pela conduta fraudulenta ou negligente dos funcionários do ANZ, de agentes ou empresas abrangidos por acordos de rede ou por parte dos estabelecimentos comerciais ou dos seus agentes ou funcionários;
- estejam relacionadas com qualquer parte de um processo de acesso eletrónico falsa, deficiente, caducada ou cancelada;
- sejam decorrentes de transações que requeiram a utilização de qualquer PIN ou cartão do ANZ que ocorram antes de o titular ter recebido ou selecionado o PIN ou cartão do ANZ;
- resultem de a mesma transação eletrónica ser incorretamente debitada duas ou mais vezes subsequentes na mesma conta;
- resultem de uma transação não autorizada que tenha ocorrido depois de o titular ter notificado o ANZ de que qualquer cartão do ANZ foi utilizado indevidamente, extraviado ou furtado, ou de que a segurança do seu PIN foi violada; ou

- resultem de uma transação não autorizada, se for claro que o cliente não contribuiu para os prejuízos.

### **3.11 Anomalias no funcionamento de equipamentos**

Seremos responsáveis perante o titular da conta por qualquer prejuízo causado pela falha de equipamentos na concretização de uma transação que foi aceite em conformidade com as instruções dele recebidas.

No entanto, se o mesmo tiver tido conhecimento, ou devesse ter conhecimento, de que o equipamento estava indisponível para utilização ou a funcionar indevidamente, a nossa responsabilidade estará limitada à correção de erros na conta e ao reembolso de quaisquer encargos ou taxas aplicados por esse motivo.

### **3.12 Alterações das Condições de Utilização de Serviços Bancários Electrónicos**

Poderemos alterar estas Condições de Utilização de Serviços Bancários Electrónicos em qualquer momento. Enviaremos uma notificação por escrito, com 20 dias de antecedência, relativamente a qualquer alteração que:

- imponha ou aumente encargos relativos apenas à utilização de equipamentos electrónicos;
- aumente a responsabilidade do cliente por prejuízos relacionados com transações electrónicas; ou
- altere o limite de transações diárias, ou outro limite de transações periódico, do cliente que se aplique à utilização de equipamentos electrónicos.

As alterações considerar-se-ão aceites 30 dias após a referida notificação.

### **3.13 Validade e caducidade de cartões**

O seu cartão do ANZ continuará sempre a ser propriedade do ANZ.

O cartão do ANZ deverá de ser assinado de imediato pela pessoa em cujo nome foi emitido, e só poderá ser utilizado entre as datas “válido desde” e “até” indicadas no cartão do ANZ. Por motivos de segurança, logo que

o cartão do ANZ expire, o cliente deverá destruí-lo, cortando-o ao meio na diagonal.

O titular da conta poderá cancelar um cartão do ANZ em qualquer momento, enviando ao ANZ um pedido por escrito ou ligando para o ANZ através dos números pertinentes indicados na contracapa desta brochura.

### **3.14 Alterações de transações efetuadas em terminais eletrônicos**

Nenhuma transação efetuada pelo cliente num terminal eletrônico poderá ser cancelada ou alterada pelo cliente.

### **3.15 Registos de transações em papel**

Sempre que o cliente efetuar uma transação num terminal eletrônico, receberá um registo da transação em papel.

Deverá verificar esse registo atentamente. Além disso, deverá guardar esses registos para fins de verificação e para auxiliar na reconciliação de extratos de contas.

### **3.16 Serviços de terceiros**

O ANZ não autorizará, promoverá, recomendará, nem será responsável, de nenhum modo, pela utilização de serviços de contas oferecidos por terceiros para aceder às contas do cliente no ANZ (incluindo serviços de agregação de contas, como os que possam ser fornecidos por outras instituições financeiras).

### **3.17 Disposições gerais**

O ANZ não será responsável pela recusa de qualquer estabelecimento comercial em aceitar uma transação eletrônica e, na medida do permitido por lei, não será responsável pelos produtos e serviços fornecidos por um estabelecimento comercial.

O cliente aceitará que:

- nem todos os equipamentos eletrônicos a partir dos quais poderá levantar dinheiro terão sempre dinheiro;
- qualquer dinheiro dispensado num equipamento eletrônico estará à responsabilidade do cliente assim que o mesmo se tornar visível ou disponível para ser por ele recolhido; e
- nem todos os equipamentos eletrônicos permitirão que o cliente efetue depósitos.

### **3.18 EFTPOS**

“EFTPOS” significará terminal de transferência eletrônica de fundos em ponto de venda (do inglês “Electronic Funds Transfer at Point of Sale”).

Este equipamento permite ao cliente pagar produtos e serviços com um cartão associado à sua conta.

Dependendo do vendedor, também poderá utilizar o seu cartão para depositar ou levantar dinheiro utilizando o terminal EFTPOS.

## SECÇÃO 4: OUTROS DETALHES DE QUE DEVERÁ FICAR AO CORRENTE

### 4.1 Alteração de nome e de endereço

Deverá notificar o ANZ de imediato, por escrito, de qualquer alteração dos seus detalhes da conta. O ANZ não será responsável por qualquer erro ou prejuízo associado a alterações de contas relativamente às quais não tenha recebido qualquer aviso prévio.

### 4.2 O nosso direito de combinar contas e bloquear o acesso

Reservamo-nos o direito de bloquear o acesso à sua conta. Poderemos combinar os saldos de duas ou mais das suas contas, sem lhe enviar qualquer notificação, mesmo que as contas estejam em balcões diferentes ou tenham titulares conjuntos. Poderemos fazê-lo se uma das suas contas estiver a descoberto ou com saldo devedor e outra conta tiver saldo credor. Nesse caso, poderemos utilizar o saldo da sua conta que tem saldo credor para reembolsar o montante a descoberto na outra conta. Se combinarmos quaisquer contas suas, informá-lo-emos dessa combinação tão rápido quanto possível. Não teremos de o notificar antecipadamente. O cliente não deverá tratar as suas contas como contas combinadas, a menos que o ANZ tenha concordado com essa combinação.

### 4.3 Encerrar a sua conta no ANZ

A sua conta poderá ser encerrada seja por si, seja por qualquer outra pessoa autorizada, em qualquer momento, mediante pedido em conformidade apresentado em qualquer balcão do ANZ.

O ANZ pagar-lhe-á o saldo credor e os juros de depósito (caso haja), após dedução de quaisquer taxas de conta corridas e de taxas e encargos governamentais aplicáveis à data do encerramento (saldo credor líquido). Serão aplicadas taxas mensais, mesmo que a conta tenha estado aberta durante menos de um mês. Os fundos não compensados não serão libertados até serem compensados.

Quaisquer cadernetas, livros de cheques ou cartões do ANZ que apenas movimentem a sua conta deverão ser devolvidos ao ANZ após o encerramento da dita conta. Uma conta com acesso através de cheques apenas poderá ser encerrada depois de todos os cheques terem sido

apresentados. O ANZ reserva-se o direito de devolver todos os cheques apresentados para pagamento após o encerramento da conta.

Se a sua conta apresentar um saldo nulo ou devedor e não tiverem sido efetuadas quaisquer transações (exceto taxas e encargos governamentais) na conta durante mais de 30 dias, o ANZ poderá encerrá-la sem lhe enviar um aviso prévio.

O ANZ poderá exercer o seu direito de encerrar uma conta devido a conduta insatisfatória, se o saldo for inferior a qualquer saldo corrente mínimo exigido, sempre que não nos fornecer quaisquer informações adicionais que possamos solicitar ao abrigo dos presentes Termos e Condições, sempre que tal for exigido por lei, por um organismo regulamentar, autoridade fiscal ou agência governamental (local ou estrangeira), ou por qualquer outro motivo que o ANZ considere apropriado. Neste caso, o ANZ enviar-lhe-á uma notificação por escrito para o endereço constante dos seus registos, bem como um cheque bancário no valor do saldo credor líquido sua da conta, se a mesma apresentar um saldo credor.

## **SECÇÃO 5: TAXAS E ENCARGOS BANCÁRIOS**

Todas as contas estarão sujeitas a taxas e encargos específicos relacionados com contas. Outras taxas e encargos gerais poderão igualmente ser aplicados à sua conta relativamente a outros serviços ou a outra atividade da conta.

Deverá consultar a brochura “Taxas e Encargos de Contas Bancárias Pessoais no ANZ”, conforme alterada de tempos a tempos. O cliente aceitará pagar as taxas e os encargos, e aceitará igualmente que o ANZ poderá debitar estas taxas e este encargos diretamente à sua conta.

Se o ANZ não cobrar uma taxa à qual tem direito, tal não implica qualquer renúncia do ANZ em fazer valer o seu direito de cobrar a taxa em transações futuras da mesma natureza.

## SECÇÃO 6: CONTACTAR-NOS

### ENDEREÇOS POSTAIS

ANZ Bank  
P.O. BOX 264 Díli  
Timor-Leste

### APOIO AO CLIENTE

Telefone para questões gerais:  
+670 3306100  
08:00 – 17:00 Segunda a Sexta-Feira

© Australia and New Zealand Banking Group Limited (ANZ) ABN 11 005 357 522. Date of Publication: May 2018

[anz.com/timor](http://anz.com/timor)

