

# PRODUTOS DE CRÉDITO AO CONSUMO DO ANZ

TERMOS E CONDIÇÕES | 09.03.18  
EDIÇÃO PARA TIMOR-LESTE



# INTRODUÇÃO

## Referências ao ANZ

Nos presentes Termos e Condições, “nós”, “nosso” e “ANZ” referir-se-ão ao Australia and New Zealand Banking Group Limited ABN 11 0005 357 522.

## Leia os Termos e Condições do seu produto

Deverá ler todo o material relevante relativo aos Termos e Condições que lhe for fornecido, e colocar ao ANZ todas as questões sobre qualquer assunto que lhe suscite dúvidas.

Este documento não contém todas as informações pré-contratuais que terão de lhe ser fornecidas. As restantes informações constarão da sua Carta-Proposta.

*A sua Carta-Proposta descreverá a Taxa Percentual Anual, as taxas de reembolso e de crédito, e os encargos aplicáveis ao seu empréstimo ou à sua Linha de Crédito. Ao aceitar a proposta de crédito do ANZ que consta da sua Carta-Proposta, estará a aceitar pagar a Taxa Percentual Anual (juros) sobre o montante de crédito disponibilizado pelo ANZ, pagar os encargos e taxas de crédito, e efetuar os reembolsos descritos na Carta-Proposta (sujeitos, contudo, a alterações, conforme descrito nesta brochura e na Carta-Proposta).*

Se aceitar a proposta de crédito que lhe for apresentada, o contrato será constituído por (coletivamente, o “Acordo”):

- os termos que constam da sua Carta-Proposta;
- os presentes Termos e Condições de Crédito ao Consumo do ANZ (“Termos e Condições”); e
- quaisquer Condições Especiais que acompanhem a sua Carta-Proposta ou que, de qualquer outro modo, sejam acordadas por escrito entre si e o ANZ como “Condições Especiais”;

conforme possam ser modificados, alterados e complementados de tempos a tempos.

A totalidade ou parte 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.

## **SOBRE ESTA BROCHURA**

Deverá ler os presentes Termos e Condições juntamente com a brochura "Taxas e Encargos de Contas Bancárias Pessoais do ANZ". Estes elementos, no seu conjunto, constituirão os Termos e Condições para os produtos e serviços listados.

Se pretender que lhe seja entregue uma cópia da brochura "Taxas e Encargos de Contas Bancárias Pessoais do ANZ", deverá deslocar-se a um dos nossos balcões ou ligar para o número +670 3306100, disponível nos dias úteis das 09:00 às 16:00 horas.

## **COMO UTILIZAR ESTA BROCHURA**

Verá abaixo a lista de produtos e serviços abrangidos por estes Termos e Condições, que contêm um índice detalhado, incluindo a indicação das páginas, nas páginas seguintes.

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 da mesma,

ou se apenas necessitar de mais informações sobre qualquer conta no ANZ, deverá dirigir-se a qualquer balcão do ANZ ou ligar para o nosso Centro de Apoio ao Cliente através do número +670 3306100, disponível nos dias úteis das 09:00 às 16:00 horas.

Esta brochura contém Termos e Condições para os seguintes produtos de crédito ao consumo:

- Empréstimos Pessoais

É importante que leia e compreenda os documentos acima mencionados. Se não compreender qualquer aspeto dos mesmos, ou se tiver alguma dúvida sobre eles, não deverá hesitar em nos contactar para esclarecer o(s) assunto(s).

Ao ler os presentes Termos e Condições dos Produtos de Crédito ao Consumo do ANZ, deverá ter em mente que alguns termos têm um significado especial, que é explicado na Secção 1 deste documento.

# ÍNDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>Secção 1: Condições Gerais</b>  | <b>6</b> |
| 1.1 Definições   | 6        |
| 1.2 Os montantes efetivos que terá de pagar poderão ser diferentes dos mencionados na sua Carta-Proposta | 8        |
| 1.3 Taxa Percentual Anual (Taxa de Juros)  | 8        |
| 1.4 Processamento de reembolsos, pagamentos adicionais ou outras transações                              | 8        |
| 1.5 Como será efetuado o pagamento de taxas e encargos   | 9        |
| 1.6 Alterações a taxas e encargos  | 10       |
| 1.7 Encargos governamentais  | 10       |
| 1.8 Direitos da ANZ em caso de incumprimento dos termos do Acordo  | 10       |
| 1.9 Despesas legais  | 12       |
| 1.10 Responsabilidade solidária  | 12       |
| 1.11 Divulgação de informações financeiras   | 12       |
| 1.12 Recolha de informações  | 12       |
| 1.13 Extratos  | 14       |
| 1.14 Notificações  | 14       |
| 1.15 Transferência de direitos do ANZ  | 16       |
| 1.16 Renúncia  | 16       |
| 1.17 Alterações dos Termos e Condições   | 17       |
| 1.18 Disponibilidade de fundos   | 17       |
| 1.19 Aceitar a sua Carta-Proposta  | 18       |
| 1.20 Interrupção do Serviço  | 18       |
| 1.21 Retenção  | 18       |
| 1.22 Alterações dos Requisitos Governamentais  | 19       |
| 1.23 Alterações à legislação   | 20       |
| 1.24 Perturbações do mercado   | 20       |
| 1.25 Legislação aplicável e foro competente  | 20       |
| 1.26 Força Maior   | 21       |
| 1.27 Resolução de litígios   | 21       |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Informações de contacto</b>   | <b>22</b> |
| 1.28 Se estiver com dificuldades financeiras   | 22        |
| 1.29 Diligências contra o Branqueamento de Capitais e sanções                                  | 22        |
| 1.30 Exoneração de responsabilidade e indemnização   | 23        |
| 1.31 Finalidade do empréstimo  | 23        |
| 1.32 Desembolso do empréstimo  | 24        |
| 1.33 Confirmação do levantamento   | 24        |
| 1.34 Como serão calculados e debitados os juros  | 24        |
| 1.35 Reembolsos do empréstimo  | 25        |
| 1.36 Alterações aos reembolsos de capital e juros  | 25        |
| 1.37 Reembolsar antecipadamente o seu empréstimo durante um Período de Taxas de Juro Variáveis | 25        |
| <b>Secção 2: Declarações informativas</b>  | <b>27</b> |
| <b>O Contrato</b>  | <b>27</b> |
| 2.1 Como poderei obter detalhes sobre o contrato de crédito que me foi proposto?               | 27        |
| 2.2 Como poderei obter uma cópia do contrato final?  | 27        |
| 2.3 Poderei rescindir o contrato?  | 27        |
| 2.4 Poderei pagar antecipadamente o contrato de crédito?                                       | 28        |
| 2.5 Como poderei ficar saber o valor da liquidação?  | 28        |
| 2.6 Irei pagar menos juros se liquidar o contracto antecipadamente?                            | 28        |
| 2.7 O meu contrato poderá ser alterado pelo ANZ?   | 28        |
| 2.8 Serei avisado com antecedência se o ANZ efetuar uma alteração ao contrato?                 | 28        |
| 2.9 Poderei fazer alguma coisa se achar que o meu contrato é injusto?                          | 29        |
| <b>Disposições gerais</b>  | <b>30</b> |
| 2.10 Que poderei fazer se não puder efetuar um reembolso?                                      | 30        |

|      |  |           |
|------|--|-----------|
| 2.11 | E se o ANZ e eu não conseguirmos chegar a um entendimento aceitável? | 30        |
| 2.12 | O ANZ poderá tomar medidas contra mim?                               | 30        |
| 2.13 | Incorrerei noutros direitos ou obrigações?                           | 30        |
|      | <b>Apoio ao cliente</b>  | <b>31</b> |

## SECÇÃO 1: CONDIÇÕES GERAIS

### 1.1 DEFINIÇÕES

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

- “Prazo de Aceitação” significará o prazo indicado como tal na sua Carta-Proposta.
- “Juro corrido” significará o juro que o ANZ terá direito a cobrar, mas que ainda não tenha sido debitado à sua conta.
- “Acordo”, “contrato” ou “contrato de crédito” significará a sua Carta-Proposta, os presentes Termos e Condições e quaisquer Condições Especiais que acompanhem a sua Carta-Proposta ou que, de outro modo, sejam acordadas por escrito entre si e o ANZ, ou conforme incorporadas ao abrigo dos Termos e Condições.
- “Taxa Percentual Anual” significará a taxa ou taxas de juro aplicáveis ao seu empréstimo ou à sua Linha de Crédito, tal como definida(s) na sua Carta-Proposta (sujeitas, contudo, a alterações, conforme descrito na Carta e nos presentes Termos e Condições).
- “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” significará qualquer dia, de Segunda a Sexta-Feira (exceto feriados), em que um dos balcões do ANZ, pelo menos, deverá estar aberto ao público em Timor-Leste.
- “Data do Adiantamento” significará, para empréstimos adiantados na totalidade, a data em que todos ou quaisquer empréstimos serão adiantados pela primeira

vez. Em empréstimos desembolsados progressivamente, significará a data em que qualquer parte do empréstimo seja adiantada pela primeira vez.

- “Data de Divulgação” significará a Data de Divulgação especificada na sua Carta-Proposta.
- “Interrupção do Serviço” significará que um serviço estará temporariamente indisponível ou que existirá uma falha no funcionamento normal ou satisfatório de um sistema ou equipamento.
- “Situação de Incumprimento” está definida na Secção 1.8 dos presentes Termos e Condições.
- “Linha de Crédito” ou “Empréstimo” significará uma linha de crédito fornecida ou empréstimo concedido pelo ANZ, cujos detalhes estarão descritos na sua Carta-Proposta.
- “Fiador” significará uma pessoa (que não o cliente) que deu, dá ou dará uma garantia com a finalidade de garantir qualquer Empréstimo que lhe tenha sido concedido ou Linha de Crédito que lhe tenha sido fornecida, e inclui os testamentários, curadores, beneficiários e sucessores dessa pessoa.
- “Lei” significará qualquer lei, legislação, regulamento, proclamação, decreto, estatuto, norma, instrumento, diretiva oficial, decisão, ordem ou notificação de qualquer tribunal ou organismo governamental, circular, código profissional, código de conduta, requisito prudencial ou requisito de licenciamento, em qualquer país.
- “Carta-Proposta” significará a Carta-Proposta que lhe terá sido entregue pelo ANZ e aceite por si, e que abrangerá o seu Empréstimo ou a sua Linha de Crédito.
- “Alteração Material Adversa” está definida na Secção
- 1.11 dos presentes Termos e Condições.
- “Saldo Programado” significará o saldo do Empréstimo que o seu Empréstimo apresentaria se só pagasse os reembolsos mínimos do seu Empréstimo à medida que se forem vencendo.
- “Garantia” significará qualquer:
  - (a) garantia de pagamento de montantes ou de cumprimento de obrigações, incluindo uma hipoteca, encargo, direito de garantia, direito de retenção, penhor, fideicomisso (“trust”), retenção de

fideicomisso ou título ou mecanismo de depósito sujeito a condição (“flawed deposit”); ou

- (b) direito, interesse ou mecanismo que tenha o efeito de conceder a outra pessoa uma preferência, prioridade ou vantagem sobre os credores, incluindo qualquer direito de compensação; ou
  - (c) o direito que uma pessoa (que não o proprietário) tem de remover algo da propriedade (também designado
  - “profit à prendre”), servidão, via pública, pacto privativo ou atributivo, locação ou licença para usar ou ocupar; ou
  - (d) direito, interesse ou qualquer outro direito de terceiros que resulte da execução de uma sentença ou de qualquer acordo para instituir qualquer um deles ou permitir a sua existência.
- Termos e Condições” significará os Termos e Condições descritos nesta brochura.
  - “Período de Taxas de Juro Variáveis” significará o período descrito como tal na sua Carta-Proposta.
  - “Cliente”, “si”, “sua” referir-se-á a e incluirá todas as pessoas que aceitam a proposta da sua Carta-Proposta.

## **1.2 OS MONTANTES EFETIVOS QUE TERÁ DE PAGAR PODERÃO SER DIFERENTES DOS MENCIONADOS NA SUA CARTA-PROPOSTA**

Os montantes efetivos que terá de pagar ao abrigo do Empréstimo que lhe foi concedido ou da Linha de Crédito que lhe foi fornecida, incluindo reembolsos e taxas de juros, poderão ser diferentes dos montantes definidos na sua Carta-Proposta. Isto porque os detalhes financeiros presentes na sua Carta-Proposta serão baseados em alguns pressupostos que poderão sofrer alterações. Os detalhes financeiros presentes na sua Carta-Proposta:

- utilizarão taxas de juros e taxas aplicáveis à Data de Divulgação (especificada na sua Carta-Proposta);
- assumirão que o Empréstimo ou a Linha de Crédito será totalmente desembolsado(a) na Data do Adiantamento (quando relevante), a menos que tenha declarado um



levantamento progressivo;

- incluirão taxas e impostos governamentais devidos nos levantamentos e recebimentos previstos; e
- incluirão taxas bancárias periódicas, quando aplicável, exceto quando estas forem devidas a partir de outra conta.

### **1.3 TAXA PERCENTUAL ANUAL (TAXA DE JUROS)**

#### **As taxas de juros poderão sofrer alterações**

As taxas de referência variáveis (ou Taxas Indexantes) poderão ser alteradas em qualquer momento, incluindo durante o período entre a Data de Divulgação (definida na sua Carta-Proposta) e a data de levantamento do crédito.

Se a sua Carta-Proposta prever uma margem para as taxas de juros, a menos que o ANZ a altere, essa margem será aplicada durante o período de vigência do Empréstimo ou Linha de Crédito.

#### **Notificá-lo de alterações**

Se houver uma alteração da taxa de referência ou da margem para as taxas de juros que se aplique ao seu Empréstimo ou à sua Linha de Crédito, será notificado o mais tardar na data em que esta alteração entrar em vigor, através de notificação por escrito ou de anúncio publicado num jornal nacional, 30 dias após os quais as alterações se considerarão aceites para todos os efeitos legais.

Os detalhes da alteração também serão apresentados no seu extrato seguinte. Para obter mais informações relativamente a outras alterações que possam ser efetuadas no que respeita às taxas de juros, deverá consultar a Secção 1.36abaixo.

Também poderá verificar as taxas de juros e as taxas de referência em qualquer balcão do ANZ ou ligando para o número +670 3306100.

### **1.4 PROCESSAMENTO DE REEMBOLSOS, PAGAMENTOS ADICIONAIS OU OUTRAS TRANSAÇÕES**

Se apresentar um pedido relacionado com o seu Empréstimo ou com a sua Linha de Crédito do ANZ num dia não útil,

geralmente esse pedido será enviado para consideração no Dia Útil seguinte.

Regra geral, qualquer transação efetuada relativamente ao seu Empréstimo ou à sua Linha de Crédito do ANZ será processada no mesmo dia, desde que seja efetuada antes das:

- 16:00 horas de Timor-Leste em Dias Úteis no que diz respeito a reembolsos, levantamentos ou depósitos nos balcões do ANZ.

Qualquer transação efetuada após esta hora limite poderá ser processada no Dia Útil seguinte.

Se um pagamento for efetuado por correio postal, este será creditado pelo ANZ na sua conta na data de recebimento. Deverá conceder um período de tempo razoável para que o correio chegue ao ANZ.

Se um cheque utilizado para um pagamento não tiver cobertura, o reembolso será tratado como se não tivesse sido efetuado e os juros continuarão a acumular-se no saldo diário devedor até que o pagamento efetivo seja recebido. Caso o reembolso, ou outro pagamento, se vença no dia 29, 30 ou 31 de um mês que não tenha essa data, o vencimento terá lugar no último dia desse mês.

Caso um reembolso ou outro pagamento se vença num dia não útil, deverá ser pago no Dia Útil seguinte.

Um reembolso, ou outro pagamento, efetuado na sua conta no último dia do período de um extrato poderá não figurar no extrato emitido para esse período. Caso tal aconteça, o reembolso, ou outro pagamento, irá figurar no seu próximo extrato, juntamente com a respetiva data efetiva.

## **1.5 COMO SERÁ EFETUADO O PAGAMENTO DE TAXAS E ENCARGOS**

O pagamento de taxas e encargos será efetuado da seguinte forma:

- no caso de linhas de crédito contínuas, serão adicionadas ao saldo diário devedor e acumularão juros à mesma taxa e da mesma maneira que os adiantamentos; e
- em todas as outras situações, serão debitadas à conta no ANZ por si indicada no dia do vencimento. Se não tiver indicado uma conta, serão debitadas no seu Empréstimo. Qualquer taxa debitada no seu Empréstimo que não

seja paga imediatamente será adicionada ao saldo diário devedor e acumulará juros à mesma taxa que o capital

Quando uma taxa for cobrada postecipadamente e seu o Empréstimo ou a sua Linha de Crédito for reembolsado(a) ou terminado(a) antes da data de vencimento da taxa, o ANZ poderá cobrá-la numa base proporcional para abranger o período até à data de reembolso ou termo.

## 1.6 ALTERAÇÕES A TAXAS E ENCARGOS

O ANZ poderá fazer o seguinte:

|  | Número mínimo de dias de notificação prévia              | Método de notificação  |
|--|--|--|
| Introduzir uma nova taxa, alterar a frequência ou as datas de pagamento de cada taxa | 30 dias, após os quais a alteração se considerará aceite | Anúncio em órgãos de comunicação social suportado pelas comunicações internas do balcão. |
| Aumentar uma taxa, alterar o método de cálculo ou forma de pagamento de cada taxa    | 30 dias, após os quais a alteração se considerará aceite | Anúncio em órgãos de comunicação social suportado pelas comunicações internas do balcão. |
| Diminuir uma taxa  | Dia da alteração   | Anúncio em órgãos de comunicação social suportado pelas comunicações internas do balcão. |

Se qualquer outra alteração reduzir as suas obrigações, o ANZ poderá enviar uma notificação com uma antecedência inferior a 30 dias, mas será notificado juntamente com ou no seu próximo extrato.

## 1.7 ENCARGOS GOVERNAMENTAIS

As taxas, impostos e outros encargos governamentais incorridos devido a recebimentos ou levantamentos (incluindo cheques) feitos da ou para a sua conta deverão ser pagos por si.

## 1.8 DIREITOS DA ANZ EM CASO DE INCUMPRIMENTO DOS TERMOS DO ACORDO

Se ocorrer qualquer uma das seguintes situações de incumprimento, o ANZ poderá recusar a disponibilização de crédito adicional, e (sujeito a notificação, tal como descrito abaixo) exigir que proceda imediatamente ao reembolso total ao ANZ de todo o dinheiro que deva, vai dever ou poderá vir a dever no futuro, ao abrigo do Empréstimo por si contraído ou da Linha de Crédito que lhe foi concedida.

Uma Situação de Incumprimento ocorrerá:

- se não efetuar um pagamento que seja devido, ao abrigo do Acordo, na respetiva data de vencimento;
- se existir alguma violação de qualquer termo ou condição do presente Empréstimo ou Linha de Crédito, de qualquer outra Linha de Crédito que lhe tenha sido disponibilizada pelo ANZ ou de qualquer garantia disponibilizada ao ANZ para o(a) presente Empréstimo ou Linha de Crédito, ou outra Linha de Crédito;
- se, na opinião do ANZ, surgir qualquer situação ou circunstância que cause uma Alteração Material Adversa na sua situação financeira suscetível de afetar a sua capacidade de cumprir as obrigações em que incorreu ao abrigo do Empréstimo ou da Linha de Crédito, ou de qualquer garantia dos mesmos.

Uma Alteração Material Adversa incluirá, sem limitação, o seguinte:

- a sua morte; ou
- a rescisão do seu contrato de trabalho; ou
- a sua insolvência; ou
- processos de execução por qualquer credor contra si ou contra qualquer propriedade hipotecada como garantia deste Empréstimo ou desta Linha de Crédito; ou
- qualquer redução no valor da propriedade hipotecada pelo ANZ como garantia para este Empréstimo ou esta Linha de Crédito; ou
- cancelamento ou rejeição de qualquer seguro da propriedade hipotecada; ou
- qualquer informação por si fornecida ao ANZ, relacionada

com o(a) presente Empréstimo ou Linha de Crédito, ou com qualquer garantia do(a) presente Empréstimo ou Linha de Crédito, que se revele falsa, incorreta ou incompleta; ou

- uma Alteração Material Adversa da efetividade ou prioridade de qualquer garantia apresentada por si ou por um fiador para o(a) presente Empréstimo ou Linha de Crédito.

Antes de o ANZ exigir o imediato reembolso total, ser-lhe-á enviada uma notificação por escrito com uma antecedência de 30 dias, para lhe dar uma oportunidade para reparar o incumprimento. Se o ANZ não lhe enviar uma notificação referente a qualquer Situação de Incumprimento, o ANZ não renunciou ao seu direito de o fazer mais tarde.

No entanto, o ANZ não lhe enviará uma notificação se:

- o ANZ acreditar, por motivos fundamentados, que foi fraudulentamente induzido por si a conceder-lhe o Empréstimo ou a fornecer-lhe a Linha de Crédito; ou
- o ANZ tiver feito tentativas razoáveis para o localizar, mas sem sucesso; ou
- um tribunal autorizar o ANZ a exigir o reembolso
- imediato sem enviar uma notificação.

## **1.9 DESPESAS LEGAIS**

Se violar os termos de concessão do Empréstimo, de fornecimento da Linha de Crédito ou de qualquer garantia exigida ao abrigo dos mesmos, terá de pagar as despesas razoáveis incorridas pelo ANZ na execução ou salvaguarda dos direitos que assistem ao ANZ ao abrigo do Empréstimo, da Linha de Crédito ou da garantia.

Estas despesas incluirão as incorridas pelo ANZ com a preservação ou a manutenção de propriedade(s) hipotecada(s), com cobranças e as resultantes da falta de cobertura de um cheque ou pagamento. As despesas de execução resultantes poderão ser debitadas da mesma forma que outras taxas e encargos.

## **1.10 RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA**

Se o Empréstimo for conjuntamente contraído por mais de uma pessoa, ou se a Linha de Crédito for conjuntamente

fornecida a mais de uma pessoa, não só cada pessoa será individualmente responsável pelo montante total do empréstimo ou da Linha de Crédito, como, além disso, cada pessoa será solidariamente responsável com as outras.

## **1.11 DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES FINANCEIRAS**

Enquanto o Empréstimo ou a Linha de Crédito estiver em vigor, o ANZ poderá exigir, em qualquer momento, que lhe preste informações sobre a sua situação financeira, para demonstrar que não houve nenhuma Alteração Material Adversa na sua situação financeira suscetível de afetar a sua capacidade de cumprir as suas obrigações ao abrigo dos Termos do Empréstimo ou da Linha de Crédito.

## **1.12 RECOLHA DE INFORMAÇÕES**

Quando recorrer aos serviços prestados pelo ANZ ou optar por um produto por nós fornecido, poderemos recolher e utilizar algumas informações sobre si, incluindo detalhes de transações, condições financeiras, relação connosco e/ou empréstimos ou linhas de crédito (coletivamente designadas “informações”). Em seguida explicamos quando e como poderemos recolher, utilizar e divulgar informações sobre si.

### **1. Recolha de informações**

O ANZ poderá utilizar e divulgar as informações que recolhermos sobre si para os seguintes propósitos:

- (a) fornecer informações sobre um produto ou serviço.
- (b) considerar um pedido, feito por si, de um produto ou serviço.
- (c) fornecer-lhe um produto ou prestar-lhe um serviço.
- (d) informá-lo 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, análise de 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 poderá 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) na medida do exigido pela legislação relevante e por sistemas de pagamento externos, dentro ou fora do país onde os seus Instrumentos serão por nós fornecidos e tratados.

### **Ausência de informações pessoais relevantes**

Se não fornecer parte ou a totalidade das informações solicitadas, o ANZ poderá ficar impossibilitado de lhe fornecer um produto ou um serviço.

#### **1. Divulgação de informações por parte do ANZ**

Ao solicitar e/ou continuar a utilizar os Empréstimos ou as Linhas de Crédito por nós fornecidos, estará a reconhecer 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 seu representante (por exemplo, o(s) seu(s) assessor jurídico, corretor hipotecário, advogado ou testamenteiro);
- (h) qualquer pessoa a quem, a 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.

### 1.13 EXTRATOS

O ANZ disponibilizará um extrato dos Empréstimos a cada seis meses, pelo menos, ou com mais frequência se solicitado por si ou exigido pelo ANZ. Esta disponibilização poderá ocorrer na forma de extratos através da Internet.

Terá de analisar os extratos, para estar consciente do estado da sua conta. Se estiver convencido de que o seu extrato apresenta erros ou transações não autorizadas, terá de contactar o ANZ logo que possível.

### 1.14 NOTIFICAÇÕES

#### **Como é que o ANZ lhe enviará notificações**

Qualquer extrato de conta emitido pelo ANZ e que lhe seja por ele enviado, incluindo, sem limitação, qualquer notificação relativa a taxas de juros e taxas de juros por si devidas por um Empréstimo ou uma Linha de Crédito, será considerado correto e será conclusivo e vinculativo para si no que se refere às matérias e montantes nele declarados, salvo por erro manifesto.

O ANZ poderá enviar-lhe uma notificação, um extrato ou uma exigência de pagamento por escrito, seja por correio postal, fax ou meio semelhante, para o seu endereço residencial ou profissional, seja entregando-lho no mesmo endereço. O ANZ poderá usar o seu último endereço registado. Se alterar o seu nome ou o seu endereço, terá de informar o



ANZ logo que possível. Se o Empréstimo for conjuntamente contraído por mais de uma pessoa, ou se a Linha de Crédito for conjuntamente fornecida a mais de uma pessoa, qualquer notificação, extrato ou exigência será entregue a cada uma das partes nos respetivos endereços residenciais ou profissionais.

Uma notificação, um extrato ou uma exigência do ANZ será considerado como tendo sido recebido(a) por si:

- se for entregue no seu endereço, na data da entrega ou na data do carimbo, consoante a que for posterior;
- se for enviado(a) por correio postal, na data previsível de entrega, de acordo com o funcionamento normal dos correios, ou na data do carimbo, consoante a que for posterior; e
- se for enviado(a) por fax ou outros meios eletrónicos, na data apresentada no mesmo ou na data em que o dispositivo transmissor confirma o envio, consoante a que for posterior.

Uma exigência de pagamento poderá ser assinada por qualquer responsável do ANZ ou por qualquer agente autorizado por um responsável do ANZ. Qualquer outra forma de notificação ou extrato não carecerá de assinatura, a menos que a lei o exija.

Um certificado assinado por qualquer ou quaisquer responsáveis do ANZ e relativo a quaisquer montantes e responsabilidades por si devidos ao ANZ no momento, ao abrigo de qualquer Empréstimo concedido ou de qualquer Linha de Crédito fornecida, constituirá, na ausência de erro manifesto, prova conclusiva contra si de que essas responsabilidades foram adequadamente incorridas no que respeita à quantia ou quantias certificadas.

### **Como poderá dar instruções ou entregar notificações ao ANZ**

Salvo acordo em contrário celebrado por escrito com o ANZ, qualquer notificação enviada por si ao ANZ terá de estar assinada ou por si, ou pelo seu representante autorizado. Poderá enviar uma notificação ao ANZ seja entregando-a em mão em qualquer um dos nossos balcões, seja enviando-a por correio postal para o endereço do ANZ, indicado na contracapa deste documento. A sua notificação será considerada como tendo sido recebida pelo ANZ quando o ANZ a receber.

Se enviar uma notificação ao ANZ que seja expressamente irrevogável, ou que tenha de ser interpretada como tal, não a

poderá revogar e a notificação será vinculativa para si a partir da data em que for entregue.

Sujeito a aprovação prévia, por escrito, do ANZ, poderá enviar ao ANZ instruções ou notificações por fax, correio eletrónico ou telefone. No entanto, o ANZ terá o direito de recusar aceitar essas instruções ou notificações, sem explicar as razões que o levaram a agir desse modo. Se o ANZ aceitar instruções ou notificações por fax, correio eletrónico ou telefone, o ANZ poderá conclusivamente confiar nelas se o membro da equipa que as receber estiver convencido, aquando da respetiva receção, de que foram enviadas por si ou em seu nome, e de que estão devidamente autorizadas, exatas e completas, não obstante poder chegar-se posteriormente à conclusão de que não foram enviadas como tal ou de que não estão devidamente autorizadas, exatas e completas, e não obstante a confirmação subseqüentemente recebida de si, ou qualquer confirmação subseqüente, diferir, seja em que aspeto for, dessas instruções ou notificações, caso em que deverá manter o ANZ totalmente exonerado de responsabilidades e indemnizado por todas as ações, procedimentos, reivindicações, exigências ou prejuízos em que o ANZ possa incorrer ou possa suportar por agir, direta ou indiretamente, de acordo com essas instruções ou notificações.

A confirmação da sua notificação poderá ser dada pelo ANZ pessoalmente, por escrito, por fax, por correio eletrónico ou por telefone.

Dará a sua autorização ao ANZ para gravar eletronicamente quaisquer conversações entre si e o ANZ, podendo essas gravações ou transcrições de gravações ser apresentadas como prova em qualquer processo.

## **1.15 TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS DO ANZ**

O ANZ poderá, sem o informar ou obter o seu consentimento:

- ceder qualquer um dos seus direitos ao abrigo do presente contrato; e
- prestar informações sobre o presente contrato e as obrigações em que incorre ao abrigo do mesmo a qualquer cessionário de direitos do ANZ, de acordo com os Termos do presente contrato, ou a qualquer pessoa que esteja a ponderar tornar-se um cessionário.

## 1.16 RENÚNCIA

Os direitos que assistem ao ANZ ao abrigo dos Termos e Condições não poderão ser renunciados, exceto se o ANZ lhe enviar uma notificação por escrito em que renuncia ao direito em particular.

Em especial:

- a. o ANZ não renunciará a nenhum direito que lhe assista ao abrigo do presente Acordo meramente porque o ANZ não o exerce ou não o exerce assim que puder;
- b. se o ANZ exercer uma vez um direito ou parte dele, isso não significará que o ANZ não poderá exercer novamente esse direito ou outros direitos; e
- c. os direitos ou reparações aqui apresentados serão cumulativos e não impedirão o exercício de quaisquer outros direitos ou reparações previstos na lei.

## 1.17 ALTERAÇÕES DOS TERMOS E CONDIÇÕES

Na medida do permitido por lei, o ANZ poderá variar qualquer um dos seguintes pontos:

- as datas e a frequência com que os juros serão cobrados ou debitados e o método de cálculo dos juros. Contudo, nenhuma destas alterações será efetuada durante qualquer período de taxas de juro fixas;
- a forma como o juro deverá ser pago ou cobrado;
- o nome de qualquer taxa de referência;
- o montante, método de cálculo, frequência, forma de pagamento e número de reembolsos, bem como as datas em que deverão ser pagos;
- a Taxa de Juro suplementar que será aplicada ao Empréstimo ou à Linha de Crédito se o limite de crédito for excedido; e
- o montante mínimo que poderá ser levantado de uma Linha de Crédito contínua.

O ANZ enviará uma notificação com uma antecedência de, pelo menos, 30 dias sobre qualquer uma destas variações, após os quais a alteração se considerará aceite.

## 1.18 DISPONIBILIDADE DE FUNDOS

Antes de qualquer disponibilização de fundos, deverá:

- aceitar a Carta-Proposta que lhe foi entregue. Se o Empréstimo for conjuntamente contraído por mais de uma pessoa, ou se a Linha de Crédito for conjuntamente fornecida a mais de uma pessoa, cada uma das partes terá de aceitar, individualmente, a Carta-Proposta;
- preencher um pedido de desembolso, se este for exigido pela sua Carta-Proposta;
- cumprir quaisquer outros requisitos tal como estabelecido na sua Carta-Proposta; e
- executar de imediato todos os documentos e tomar todas as medidas que possam ser exigidas por lei para celebrar um contrato válido e vinculativo conosco.

O ANZ terá igualmente de se assegurar de que:

- a documentação cumpre os requisitos legais;
- o cliente tenha recebido todas as declarações e informações exigidas por lei;
- não tenha ocorrido nenhuma Situação de Incumprimento.

## 1.19 ACEITAR A SUA CARTA-PROPOSTA

Para aceitar a proposta, deverá concluir um dos seguintes passos no prazo de 14 dias a contar da Data de Divulgação ou no Prazo de Aceitação (caso seja especificado), consoante o que for anterior, e de acordo com o indicado na Carta-Proposta:

- assinar a cópia da Carta-Proposta assinalada como "Original a Assinar" e enviá-la ao ANZ; ou
- cumprir os requisitos descritos na sua Carta-Proposta que indicam a sua aceitação.

Se o cliente não aceitar uma proposta de Empréstimo ou de Linha de Crédito ou no prazo de 14 dias, ou no Prazo de Aceitação, consoante o que for anterior, mas mais tarde decidir que gostaria de a aceitar, poderá contactar o respetivo balcão do ANZ para pedir uma prorrogação do Prazo de Aceitação.

Uma segunda cópia da sua Carta-Proposta, assinalada como "Cópia para Guardar", deverá ficar na sua posse, e deverá ser

por si guardada juntamente com esta brochura.

## **1.20 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.

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 do Serviço. Esta declaração de isenção de responsabilidade não se aplicará a transações bancárias eletrônicas (consultar a secção no final desta brochura acerca das condições que se aplicam a essas transações). Esta declaração de isenção de responsabilidade complementar, e não restringirá, quaisquer outras disposições contidas nos presentes Termos e Condições que limitem a responsabilidade do ANZ.

## **1.21 RETENÇÃO**

O ANZ poderá ter de proceder a uma dedução aos, ou a uma retenção dos, pagamentos a determinados titulares de conta e 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) aceitará que o ANZ proceda a essa dedução ou retenção do modo necessário e no valor mínimo necessário; e
- (b) o ANZ notificá-lo-á de que a dedução ou a retenção foi efetuada, ou de que qualquer pagamento apropriado foi efetuado à agência governamental ou autoridade fiscal relevante (conforme aplicável).

## 1.22 ALTERAÇÕES DOS REQUISITOS GOVERNAMENTAIS

Esta secção aplicar-se-á se:

- (a) após a data da sua Carta-Proposta, houver:
  - (i) uma alteração num requisito governamental ou um novo requisito governamental (possuindo ou não força de lei);
  - (ii) uma alteração num imposto ou um novo imposto (para efeitos desta secção, "imposto" inclui obrigações, mas não inclui um imposto sobre o rendimento líquido do ANZ no exercício normal da atividade do ANZ); ou
  - (iii) uma alteração na interpretação de um imposto ou requisito governamental que afete empréstimos ou linhas de crédito do tipo contemplado na sua Carta-Proposta; e
- (b) cujo efeito, na opinião do ANZ seja, direta ou indiretamente:
  - (i) aumentar o custo para o ANZ da concessão, do fornecimento ou da manutenção do Empréstimo, da Linha de Crédito ou do fornecimento de fundos ao abrigo do mesmo;
  - (ii) reduzir a taxa efetiva de devolução ao ANZ (seja em capital, seja em ativos, depósitos ou outros) sobre o Empréstimo ou a Linha de Crédito. Para efeitos desta secção, "imposto" incluirá obrigações, mas não incluirá um imposto sobre o rendimento líquido do ANZ no exercício normal da atividade do ANZ; ou
  - (iii) exigirá que o ANZ efetue um pagamento, ou que renuncie ou sofra uma redução numa devolução sobre, ou calculada tendo como referência, qualquer montante devido ao ANZ ao abrigo do presente Acordo; e

- (c) nesse caso, o cliente aceitará pagar ao ANZ, mediante pedido deste, o montante calculado pelo ANZ, conforme seja necessário para compensar o ANZ pelo aumento do custo ou pela redução da taxa, atribuível, direta ou indiretamente, às alterações estabelecidas na subsecção (a) supra. O montante devido será calculado pelo ANZ a partir do dia em que incorreu pela primeira vez nos custos ou em que sofreu pela primeira vez a redução.

### 1.23 ALTERAÇÕES À LEGISLAÇÃO

Se o ANZ enviar ao cliente uma notificação de que, na opinião do ANZ, a continuação da disponibilização por parte do ANZ do Empréstimo ou da Linha de Crédito se tornou ilegal numa jurisdição, as obrigações do ANZ relativamente ao Empréstimo ou à Linha de Crédito terminarão, e o cliente, mediante pedido por escrito, reembolsará o ANZ, dentro do período de tempo permitido, de todos os adiantamentos pendentes ao abrigo do Empréstimo ou da Linha de Crédito, juntamente com o juro corrido sobre o mesmo

(calculado à taxa ou às taxas aplicáveis) e de todas as demais somas devidas ao abrigo do presente Acordo. Essa situação poderá surgir devido a:

- (a) uma alteração num requisito governamental ou um novo requisito governamental;
- (b) alterações da legislação, escrita ou não escrita, ou uma nova legislação; ou
- (c) uma alteração na interpretação de um requisito governamental ou lei.

O Cliente também pode rescindir o Empréstimo ou a Linha de Crédito nos mesmos termos e condições referidos acima para o ANZ, conquanto que reembolse o ANZ, dentro do período de tempo permitido, de todos os adiantamentos pendentes ao abrigo do Empréstimo ou da Linha de Crédito, juntamente com os juros corridos sobre os mesmos (calculados à taxa ou às taxas aplicáveis) e de todas as demais quantias devidas ao abrigo do presente Acordo.

## 1.24 PERTURBAÇÕES DO MERCADO

Se, relativamente a qualquer adiantamento proposto ou existente de uma divisa em particular, o ANZ for da opinião que:

- (a) os fundos relevantes não estão imediatamente disponíveis para o ANZ; ou
- (b) não existem meios adequados e justos para determinar a Taxa de Juro para o Empréstimo ou para a Linha de Crédito;

o adiantamento de uma divisa em particular não será efetuado e, se qualquer adiantamento na referida divisa tiver sido efetuado, o cliente deverá pagar antecipadamente ao ANZ, a pedido do mesmo, o adiantamento, juntamente com o juro corrido e com todas as demais somas devidas ao abrigo da Linha de Crédito.

## 1.25 LAW AND JURISDICTION

- (a) O Acordo reger-se-á pela lei em vigor na jurisdição do escritório do ANZ apresentado na sua Carta-Proposta.
- (b) No que se refere a quaisquer processos sobre, ou relacionados com o seu Empréstimo ou a sua Linha de Crédito, ou com qualquer garantia, o ANZ o Cliente e o fiador (quando aplicável) aceitarão sujeitar-se à jurisdição não exclusiva dos tribunais que têm jurisdição ao abrigo da referida lei.
- (c) Quando for iniciada uma ação na jurisdição do escritório do ANZ referido na sua Carta-Proposta, ficará por esta via acordado que nenhuma parte contestará os procedimentos e regras aplicadas pelos tribunais dessa jurisdição para a apreciação de qualquer ação interposta, e que não será feita nenhuma referência a leis e procedimentos provenientes de um tribunal estrangeiro. Para este efeito, todas as comunicações, notificações, citações ou documentos judiciais relacionados com os processos serão considerados entregues, desde que sejam entregues ou no endereço da parte indicado no presente Acordo, ou no último endereço conhecido indicado. Esta secção não prejudicará o direito das partes de proceder à entrega por outros meios permitidos por lei.



## 1.26 FORÇA MAIOR

- (a) Nem o ANZ nem o Cliente serão responsáveis por qualquer atraso no cumprimento e/ou incumprimento de qualquer uma das suas obrigações ao abrigo de qualquer Empréstimo ou Linha de Crédito, ou em qualquer transação entre o Cliente e o ANZ, nem por quaisquer prejuízos causadas pela ocorrência de qualquer contingência fora do controlo razoável das Partes, sem prejuízo do reembolso pelo Cliente ao ANZ, dentro do período de tempo permitido, de todos os adiantamentos pendentes ao abrigo do Empréstimo ou da Linha de Crédito, juntamente com os juros corridos sobre os mesmos (calculados à taxa ou às taxas aplicáveis) e de todas as demais quantias devidas ao abrigo do presente Acordo.
- (b) As contingências mencionadas na alínea anterior incluem, sem limitação:
  - (i) avaria ou falha de transmissão de instalações de telecomunicações; e
  - (ii) sabotagem, insurreição, motim ou outra desobediência civil, golpe de estado, ato de um inimigo público, falha ou atraso nos transportes, ato de qualquer agência ou governo ou subdivisão destes, ação judicial, conflito laboral, acidente, incêndio, explosão, inundação, tempestade ou outra causa natural, escassez de mão-de-obra, combustível, matérias primas ou máquinas ou falha técnica.
- (c) Se, em consequência de um evento de força maior, o ANZ ficar impossibilitado, total ou parcialmente, de cumprir qualquer obrigação ao abrigo do presente contrato ou de fornecer ou manter uma conta ou serviço, o ANZ suspenderá a conta ou serviço em questão até que o evento de força maior deixe de afetar a disponibilidade da conta ou serviço.

## 1.27 RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

### **Apresentação de queixas**

A equipa do nosso Serviço de Apoio ao Cliente representará 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.

- Poderá ligar para o nosso balcão através do número +670 3306100 (das 08:00 às 16:00 em dias úteis).

### **Provedor do Cliente do ANZ**

Se não ficar satisfeito com a resolução da sua queixa, poderá solicitar a revisão da mesma pelo Provedor do Cliente do ANZ, que procederá a uma revisão gratuita das reclamações mais difíceis com vista a ajudar a alcançar uma solução rápida.

### **Informações de contacto:**

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

O cliente poderá ligar para o Provedor do Cliente do ANZ através do número: +670 3306100

Endereço de correio eletrónico: anztimorleste@ANZ.com

## **1.28 SE ESTIVER COM DIFICULDADES FINANCEIRAS**

Se estiver com dificuldades financeiras, deverá informar o ANZ assim que possível. Se tiver um cartão de crédito do ANZ ou outra conta de financiamento no ANZ, o ANZ irá, com o seu consentimento, tentar ajudá-lo a superar as suas dificuldades com a Linha de Crédito, incluindo, por exemplo, a elaboração de um plano de reembolso.

## **1.29 DILIGÊNCIAS CONTRA O 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 se suspeitar ou tiver motivos fundamentados para suspeitar que:
  - (a) a transação poderá violar alguma lei;

- (b) a transação envolve 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 supra-nacional, 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 razoavelmente sejam por nós exigidas, de forma a gerirmos o nosso 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 actuar na qualidade de fiduciário (“trustee”) ou em nome de um terceiro, o Cliente deverá assegurar que atua em seu próprio nome na subscrição do presente Acordo. 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 deverá declarar e garantir ao ANZ que o processamento de qualquer transação pelo ANZ de acordo com as suas instruções não violará nenhuma lei.

### **1.30 EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E INDEMNIZAÇÃO**

- (a) Cada titular de conta, e pessoa autorizada por um titular de conta, exonerará o ANZ de responsabilidade e indemnizá-lo-á por todas as ações, processos, responsabilidades, reivindicações, exigências, prejuízos, danos, impostos de selo, taxas de registo e quaisquer outras taxas diretas ou indiretas decorrentes ou de qualquer modo relacionados com o facto de o ANZ em boa-fé:

- a. actuar segundo instruções recebidas por correio postal ou meios eletrónicos (por fax, telefone, Internet, ATM ou terminal de pagamento automático – EFTPOS) que sejam fornecidas ou assinadas, ou alegadamente fornecidas ou assinadas, pelo titular da conta, seu assessor, representante autorizado, utilizador autorizado ou terceiro signatário autorizado ou, no caso de titulares de contas conjuntas, por qualquer um dos titulares;
- b. não actuar segundo instruções alegadamente fornecidas pelo Cliente quando o ANZ (na sua opinião) considerar ou suspeitar que essas instruções foram comunicadas ao ANZ de modo fraudulento, enganoso ou sem autoridade, ou que contêm erros ou omissões materiais; e
- c. divulgar informações sobre o Cliente ou sobre a conta a qualquer pessoa que esteja ou pareça estar autorizada a receber essas informações (incluindo qualquer representante autorizado ou terceiro signatário nomeado pelo titular da conta).

### **1.31 FINALIDADE DO EMPRÉSTIMO**

Não poderá utilizar os fundos do empréstimo para qualquer outro propósito que não seja o estabelecido na sua Carta-Proposta sem o consentimento prévio, por escrito, do ANZ.

### **1.32 DESEMBOLSO DO EMPRÉSTIMO**

As verbas serão pagas ao cliente ou de acordo com as instruções do mesmo. Se quiser que o ANZ efetue o pagamento noutra local, deverá notificar o ANZ sobre a quem deverá pagar e que montante da verba deverá ser pago.

Se solicitar ao ANZ que efetue o pagamento numa conta existente no ANZ, o montante que especificar poderá ser diferente do saldo devedor final, podendo o montante efetivo devido ser determinado apenas no momento em que a conta é liquidada. Ser-lhe-á exigido que pague qualquer diferença para liquidar a conta.

Se solicitar ao ANZ o pagamento de um montante superior ao saldo devedor final na conta, não serão pagos juros sobre o excedente.

### 1.33 CONFIRMAÇÃO DO LEVANTAMENTO

A Taxa Percentual Anual que inicialmente se aplicará ao empréstimo do cliente será determinada no levantamento e confirmada por escrito mais tarde.

### 1.34 COMO SERÃO CALCULADOS E DEBITADOS OS JUROS

Os juros serão calculados sobre o saldo diário devedor do seu Empréstimo. A taxa aplicada em cada dia corresponderá à sua Taxa Percentual Anual aplicável no momento, dividida por 365. A sua Carta-Proposta informa com que frequência serão debitados os juros; no entanto, deverá estar consciente de que:

- se o dia previsto para o débito dos juros (a "data de vencimento") for um dia não útil, esses juros serão debitados no Dia Útil seguinte;
- se a data de vencimento for no dia 29, 30 ou 31 de um mês que não tiver essa data, a data de vencimento terá lugar no último dia desse mês;
- cada vez que forem debitados juros, o período abrangido pela Taxa de Juro incluirá todos os dias (para os quais não tenham sido previamente debitados juros) até ao dia anterior à data de vencimento (inclusive);
- quando os juros forem debitados após a data de vencimento, as taxas de juros serão calculadas como se os juros tivessem sido debitados no seu Empréstimo na data de vencimento; e
- quando os juros forem debitados, estes serão adicionados ao saldo devedor do seu Empréstimo e acumularão juros à mesma taxa e da mesma forma que o capital.

Se, após o início do período de vigência do Empréstimo, o cliente e o ANZ acordarem alterar os prazos do empréstimo de qualquer modo, o ANZ poderá debitar qualquer juro corrido no dia em que a alteração entrar em vigor. Se isto ocorrer, o seu ciclo de cobrança de juros será reiniciado a partir dessa data.

### 1.35 REEMBOLSOS DO EMPRÉSTIMO

#### **Reembolsos de capital e juros**

Poderá reembolsar o capital e os juros através de pagamento periódico a partir de uma conta no ANZ por si indicada.

## 1.36 ALTERAÇÕES AOS REEMBOLSOS DE CAPITAL E JUROS

### **Alterações aos montantes dos reembolsos antes do desembolso**

Os montantes dos reembolsos serão recalculados na Data do Adiantamento, para terem em conta a sua Taxa Percentual Anual nesse momento. Deverá ter em mente que se a sua Taxa Percentual Anual for determinada com base numa taxa de referência, esta taxa de referência poderá ter sofrido alterações após a sua Carta-Proposta ter sido preparada.

Se houver alguma alteração da taxa de referência antes do desembolso, o ANZ poderá recalcular os seus reembolsos, podendo os reembolsos recalculados ser diferentes do montante indicado na sua Carta-Proposta. Para empréstimos para uso pessoal, depois de ter aceite a Carta-Proposta, enviar-lhe-emos uma notificação por escrito com uma antecedência de, pelo menos, 30 dias acerca dos novos montantes dos seus reembolsos.

### **Empréstimos com taxas de juro variáveis**

As taxas de juro variáveis poderão sofrer alterações em qualquer momento ao longo do período de vigência do seu Empréstimo e, se ocorrerem alterações, caso o Cliente proceda ao reembolso do empréstimo dentro do período de vigência acordado, o montante dos reembolsos do Cliente poderá ter de ser alterado.

Após qualquer aumento da sua Taxa de Juros, o ANZ poderá aumentar os seus reembolsos, de modo a que estes sejam suficientes para liquidar o Saldo Programado do Empréstimo do Cliente dentro do período de vigência acordado. O ANZ não atuará desta forma automaticamente sempre que ocorra uma alteração na Taxa de Juros.

Para empréstimos para uso pessoal, enviar-lhe-emos uma notificação por escrito, com uma antecedência de, pelo menos, 30 dias, acerca de qualquer alteração dos reembolsos efetuada pelo ANZ. Se o cliente pretender alterar o montante dos respetivos reembolsos, deverá contactar o ANZ.

## 1.37 REEMBOLSAR ANTECIPADAMENTE O SEU EMPRÉSTIMO DURANTE UM PERÍODO DE TAXAS DE JURO VARIÁVEIS

Se o cliente decidir reembolsar o empréstimo antecipadamente, poderá contactar o ANZ para solicitar o

montante necessário para reembolsar o empréstimo nesse dia. O montante necessário para reembolsar o empréstimo do cliente será exato para o dia em que este é fornecido pelo ANZ e poderá variar dependendo do dia em que tiver feito o reembolso.

## **SECÇÃO 2: DECLARAÇÕES INFORMATIVAS**

Aspectos que o cliente deverá conhecer sobre o contrato de crédito que lhe foi proposto

Esta declaração informa o Cliente sobre alguns dos direitos e obrigações incorridos tanto por este, como pelo seu fornecedor de crédito, o Australia and New Zealand Banking Group Limited ABN 11 005 357 522 ("ANZ").

Esta declaração não indica os Termos e Condições do contrato celebrado com o Cliente.

Se tiver qualquer dúvida sobre o respetivo contrato, deverá contactar o ANZ e se, mesmo assim, continuar com dúvidas, deverá contactar o sistema de resolução de litígios externo ou obter aconselhamento jurídico.

### **O Contrato**

#### **2.1 COMO PODEREI OBTER DETALHES SOBRE O CONTRATO DE CRÉDITO QUE ME FOI PROPOSTO?**

O ANZ terá de lhe entregar uma declaração pré-contratual com certas informações sobre o seu contrato. A declaração pré-contratual e este documento terão de lhe ser entregues antes de:

- o seu contrato ser celebrado; ou
- apresentar uma proposta para celebrar o contrato, consoante o que ocorrer primeiro.

#### **2.2 COMO PODEREI OBTER UMA CÓPIA DO CONTRATO FINAL?**

Se o documento do contrato tiver de ser assinado por si e enviado ao ANZ, deverá receber uma Cópia para Guardar.

Além disso, o ANZ também terá de lhe entregar uma cópia do contrato final no prazo de 14 dias após a sua celebração.

No entanto, esta regra não se aplicará se o ANZ lhe tiver dado previamente uma cópia do documento do contrato para guardar.

Se quiser outra cópia do seu contrato, deverá enviar um pedido por escrito ao ANZ a solicitá-la. O ANZ poder-lhe-á cobrar uma taxa. O ANZ terá de lhe dar uma cópia no prazo de 30 dias após o seu pedido por escrito.

### **2.3 PODEREI RESCINDIR O CONTRATO?**

Sim. Poderá rescindir o contrato escrevendo para o ANZ, desde que:

- não tenha obtido nenhum crédito ao abrigo do contrato; ou
- não tenha feito uso de um cartão ou de outros meios de obtenção de crédito, que lhe tenham sido fornecidos pelo ANZ, para adquirir bens ou serviços para os quais o crédito foi disponibilizado ao abrigo do contrato.

No entanto, terá, ainda assim, de pagar quaisquer taxas ou encargos incorridos antes da rescisão do contacto.

### **2.4 PODEREI PAGAR ANTECIPADAMENTE O CONTRATO DE CRÉDITO?**

Sim. Deverá pagar ao ANZ o montante necessário para liquidar o contrato de crédito no dia em que o pretender rescindir.

### **2.5 COMO PODEREI FICAR SABER O VALOR DA LIQUIDAÇÃO?**

Poderá dirigir-se por escrito ao ANZ em qualquer momento e solicitar uma declaração do valor da liquidação à data por si especificada. Poderá igualmente solicitar informações sobre o modo como o montante é calculado.

O ANZ terá de lhe dar a declaração no prazo de 7 dias após a entrega do seu pedido ao ANZ. O ANZ poderá cobrar-lhe uma taxa pela declaração.

### **2.6 IREI PAGAR MENOS JUROS SE LIQUIDAR O CONTRACTO ANTECIPADAMENTE?**

Sim. Os juros que lhe serão cobrados dependerão do tempo



efetivo durante o qual o dinheiro tiver estado ou estiver em dívida.

No entanto, poderá ter de pagar um encargo de liquidação antecipada (se o seu contrato permitir que o ANZ cobre este encargo) e outras taxas.

## **2.7 O MEU CONTRATO PODERÁ SER ALTERADO PELO ANZ?**

Sim, mas apenas se o seu contrato o permitir.

## **2.8 SEREI AVISADO COM ANTECEDÊNCIA SE O ANZ EFETUAR UMA ALTERAÇÃO AO CONTRATO?**

Depende do tipo de alteração. Por exemplo:

- será notificado, pelo menos, no mesmo dia no caso de uma alteração a uma Taxa Percentual Anual. Esta notificação poderá ser uma notificação por escrito, dirigido a si, ou uma notificação publicada num jornal.
- Receberá uma notificação com uma antecedência de 30 dias no caso de:
  1. uma alteração ao modo como os juros serão calculados; ou
  2. uma alteração aos encargos e taxas do crédito; ou
  3. quaisquer outras alterações efetuadas pelo ANZ; tal não se aplicará se a alteração reduzir o que tiver a pagar ou se a alteração acontecer automaticamente ao abrigo do contrato.

## **2.9 PODEREI FAZER ALGUMA COISA SE ACHAR QUE O MEU CONTRATO É INJUSTO?**

Sim. Deverá primeiro falar com o ANZ, debater o assunto e tentar chegar a algum entendimento.

A equipa do nosso Serviço de Apoio ao Cliente representará o seu primeiro ponto de contacto para colocar questões ou dar opiniões. 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.\

Se não estiver satisfeito com a resolução oferecida pela Área do Serviço de Apoio ao Cliente, 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**

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

O cliente poderá ligar para o Provedor do Cliente do ANZ através do número: +670 3306100

Endereço de correio eletrónico: anztimorleste@ANZ.com

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **2.10 QUE PODEREI FAZER SE NÃO PUDER EFETUAR UM REEMBOLSO?**

Deverá entrar imediatamente em contacto com o ANZ, abordar a questão e tentar chegar a algum entendimento. Poderá pedir ao ANZ para alterar o contrato de diversas formas, por exemplo:

- prorrogar o período de vigência do contrato e reduzir os pagamentos;
- prorrogar o período de vigência do contrato e atrasar pagamentos durante um determinado período de tempo; ou
- atrasar pagamentos durante um determinado período de tempo.

### **2.11 E SE O ANZ E EU NÃO CONSEGUIRMOS CHEGAR A UM ENTENDIMENTO ACEITÁVEL?**

Se o ANZ recusar o seu pedido de alteração dos reembolsos e achar essa decisão injusta, poderá pedir ao ANZ a revisão da decisão por ele tomada.

### **2.12 O ANZ PODERÁ TOMAR MEDIDAS CONTRA MIM?**

Sim, se estiver em Situação de Incumprimento ao abrigo do seu contrato. No entanto, a lei diz que não poderá ser injustamente perseguido ou coagido a pagar os reembolsos. Se achar que está a ser injustamente perseguido ou coagido,

deverá contactar o Provedor do Cliente do ANZ ou obter aconselhamento jurídico.

## **2.13 INCORREREI NOUTROS DIREITOS OU OBRIGAÇÕES?**

Sim. A lei concede-lhe outros direitos e obrigações. Além disso, também deverá ler o respetivo contracto atentamente.

Deverá guardar estas declarações informativas. Numa data posterior, poderá necessitar de alguma informação aqui contida.

## **APOIO AO CLIENTE**

### **Questões gerais**

Telefone: +670 3306100

### **Horas de abertura**

09:00 – 16:00 Segunda a Sexta-Feira Correo

### **Eletrónico**

anztimorleste@ANZ.com

### **Endereço postal**

P.O. Box 264 Díli, Timor-Leste

### **Endereço principal**

Timor Plaza, 3.º andar, Avenida Presidente Nicolau Lobato  
Díli Timor-Leste

