

Alteração nos “Termos e Condições Gerais de Produtos e Serviços - Pessoa Física”

A partir do dia 28 de junho de 2019

28 de maio de 2019

Prezado(a) cliente,

Informamos, abaixo, alterações nos “Termos e Condições Gerais de Produtos e Serviços - Pessoa Física” a serem implementadas a partir de 28 de junho de 2019.

Antes da alteração (vigente até dia 27/junho/2019)

11. O BANCO, para efetuar transações, poderá solicitar ao CLIENTE a apresentação de documentos para a comprovação de endereço, renda e/ou origem dos recursos utilizados em transações, por telefone, carta, ou outro meio. A não manifestação ou a recusa de colaboração, por parte do CLIENTE, poderá implicar suspensão, não efetivação da operação, bloqueio ou até o cancelamento da utilização do produto ou serviço.

(inclusão de novos itens 12 e 13)

17. Os direitos sobre a Conta Poupança-Ouro (doravante denominado CONTA e ao CLIENTE titular da CONTA denominado CORRENTISTA) e/ou o saldo (da poupança e do depósito a prazo fixo), assim como sobre outros produtos e serviços, não poderão ser transferidos nem colocados em garantia por qualquer razão para terceiros, exceto com prévia autorização do BANCO.

21. O CLIENTE deve utilizar corretamente os produtos e serviços do BANCO. O BANCO não se responsabilizará por problemas resultantes de:

- a) uso indevido de produtos e serviços do BANCO;
- b) falha no funcionamento dos meios eletrônicos, por motivo que esteja fora do seu alcance, tais como calamidade, desastres naturais, guerra, falta de energia elétrica ou outra falha por fenômenos naturais que impossibilite a utilização de produtos e serviços do BANCO;
- c) transações irregulares, mesmo que o procedimento de confirmação da identificação no momento da transação tenha sido realizado conforme previsto em lei;
- d) inexatidão das informações cedidas ao BANCO, de maneira direta ou indireta, pelo CLIENTE;
- e) não observância de limite de horários e valores fixados pelo BANCO;
- f) inoperância ou qualquer outro tipo de falha no terminal utilizado pelo CLIENTE, bem como problemas na linha de comunicação, resultando no não recebimento da solicitação do CLIENTE pelo BANCO ou no não recebimento das informações prestadas pelo BANCO ao CLIENTE;
- g) manutenção no sistema, motivos de força maior causado em função de catástrofes, restrições de leis e regulamentos, determinações da justiça, tribunal e órgãos públicos, por ordem, mandado, e outros meios que causem atraso ou impossibilitem a utilização de produtos e serviços;
- h) as solicitações de produtos e serviços do BANCO terão validade após a conclusão do processamento pelo BANCO. O BANCO não se responsabiliza por perdas ocorridas antes do processamento da transação;
- i) alguma falha ou mau funcionamento dos terminais, circuitos de comunicação, computadores ou outro equipamento, que cause mutilação, erro ou omissão no texto, apesar do BANCO ter tomado todas as precauções dos quesitos de segurança.

28. Além dos casos citados nas cláusulas anteriores, o BANCO poderá encerrar o relacionamento com o CLIENTE, mediante aviso ao mesmo, ou poderá suspender o referido relacionamento, caso o CLIENTE se enquadre numa das situações do item 25.

30. Os depósitos no BANCO, que é agência de banco estrangeiro no Japão, não são protegidos pelo Sistema de Seguros de Depósito do Japão, bem como do Brasil. Além disso, caso o Banco do Brasil S.A. venha a falir, o saque dos depósitos pode não ocorrer rapidamente.

37. Os juros de Depósito a Prazo Fixo são calculados para o prazo determinado utilizando as taxas de juros estabelecidas pelo BANCO, sendo pagos no vencimento da aplicação. No caso de aplicação em ienes, os juros são calculados sobre cada iene do saldo final de cada dia, tomando-se o ano base de 365 dias. No caso de aplicações em MOEDAS ESTRANGEIRAS, os juros são calculados sobre cada centavo do saldo final de cada dia, tomando-se o ano base de 360 dias.

Antes da alteração (vigente até dia 27/junho/2019)

57. A movimentação da CONTA poderá ser realizada exclusivamente pelo CORRENTISTA, em qualquer uma das unidades de negócios do BANCO, ou por meio do BB Japan Cash Card, conforme estabelecido à parte nos termos e condições do BB Cash Card e outros meios eletrônicos válidos pelas leis e regulamentos do Japão e que venham a ser disponibilizados pelo BANCO. Entretanto, quando houver determinações de autoridades competentes, o BANCO poderá movimentar a CONTA do CORRENTISTA sem comunicação e autorização prévia do mesmo.
58. As remessas solicitadas pelos CORRENTISTAS transitarão em sua CONTA, independente do meio utilizado para o envio.
70. A CONTA poderá ser encerrada por iniciativa do BANCO ou do CORRENTISTA, mediante comunicação escrita à outra parte. No caso de solicitação por parte do CORRENTISTA, o mesmo deverá apresentar solicitação assinada e/ou carimbada conforme registro no BANCO. Exceções serão aplicadas às contas inativas, que são tratadas conforme os **itens 68 e 69**.
73. O BANCO poderá suspender a utilização da CONTA, ou encerrar a conta do CLIENTE (mediante aviso formal), caso o mesmo se enquadre numa das situações abaixo. No caso de encerramento de conta mediante envio de aviso, independente do recebimento ou não pelo CLIENTE, a conta será considerada encerrada a partir do momento em que o aviso for expedido pelo BANCO e direcionado para o nome e endereço do CLIENTE conforme cadastro do BANCO.
- quando for constatado que o CLIENTE não existe, ou que a conta foi aberta sem o consentimento do CLIENTE;
 - quando o CORRENTISTA desrespeitar o **item 17** deste documento;
- (inclusão de novo item c)
- se houver suspeita, ou se de fato a conta for utilizada para ato que infrinja as leis e a ordem pública.
74. Além das situações listadas no item anterior, o BANCO poderá suspender as transações da CONTA, ou mediante aviso ao CLIENTE, encerrá-la, quando o CORRENTISTA se enquadrar em algumas das situações descritas no **item 25** deste documento e sendo **inadequada a continuidade do relacionamento com o mesmo**.
- (inclusão de novo item 77)
89. No caso de perda, extravio ou roubo do CASH CARD, salvo quando previsto em regulamentos estabelecidos à parte, o BANCO não se responsabiliza por prejuízos ou danos ocasionados pelo uso indevido do CASH CARD por terceiros, em período anterior à data de devolução do CASH CARD ou a notificação ao BANCO. Entretanto, no caso de saque ilegal por terceiros com CASH CARD roubado, o CORRENTISTA poderá solicitar ao BANCO a compensação dos valores (inclusive as tarifas da transação do saque e os juros da poupança), desde que todos os requisitos abaixo sejam atendidos:
- o CORRENTISTA notificar o BANCO tão logo perceba o roubo do CASH CARD, conforme previsto no **item 83**;
 - a explicação do CORRENTISTA referente à investigação do BANCO for suficiente e adequada;
 - apresentação ao BANCO de documento que comprove o registro de ocorrência junto à polícia e outras provas que permitam deduzir que o CORRENTISTA foi vítima de roubo.
106. O BANCO acolherá solicitação de REMESSA de CORRENTISTA e CLIENTE sem CONTA (doravante denominado REMETENTE), com base nas regras abaixo.
107. O REMETENTE, para solicitar ao BANCO transação de REMESSA, deverá cadastrar previamente informações **sobre o REMETENTE** e BENEFICIÁRIO, conforme procedimento estipulado pelo BANCO. O BANCO somente acolherá e executará a transação de REMESSA, após concluído o respectivo cadastro.
114. Quando do recebimento da solicitação de REMESSA, o BANCO verificará se a transação está em conformidade com a LEI DE CÂMBIO e demais leis correlatas à transação. É obrigação do REMETENTE:
- declarar a finalidade da REMESSA e outras informações requisitadas no formulário Solicitação/Declaração de Remessa. A REMESSA de finalidade de pagamento de produtos **que possuem restrição ou proibição de importação, conforme as leis japonesas, não será processada sem o pleno atendimento das exigências** das autoridades japonesas;
 - fornecer os itens solicitados no formulário Solicitação/Declaração de Remessa;
 - apresentar documento de identificação determinado pelo BANCO;
 - para transações que necessitam de autorização prévia, apresentar os documentos que comprovem a autorização pertinente.
115. O BANCO reserva-se o direito de recusar o processamento da REMESSA quando do não atendimento das exigências do item anterior, for verificado indício de fraude na documentação apresentada, ou **outros impedimentos por decreto de órgãos oficiais** do Japão, do **país de trânsito e do país de destino da REMESSA**.
116. Ao solicitar uma REMESSA, o REMETENTE deverá efetuar o pagamento do valor a ser enviado, das tarifas da REMESSA, inclusive tarifa incidente sobre a taxa de câmbio e, caso aplicável, das tarifas cobradas pelas instituições financeiras que efetuarem a intermediação da REMESSA (doravante denominados BANCOS RELACIONADOS) e pela instituição financeira determinada pelo REMETENTE para a **liquidação da REMESSA (doravante denominado BANCO PAGADOR)**.
128. Quando o BANCO receber solicitação de consultas, alteração de dados ou cancelamento por parte do REMETENTE, poderão ser cobradas, previamente ou posteriormente, tarifas ou despesas pelo BANCO e pelo BANCO RELACIONADO, conforme abaixo:
- tarifas de consulta;
 - tarifas de alterações de dados;
 - tarifas para cancelamento;
 - tarifas de emissão de mensagem e correspondências;
 - outras tarifas ou despesas relacionadas com consulta, alteração de dados ou cancelamento.

Antes da alteração (vigente até dia 27/junho/2019)

MOEDA DE LIQUIDAÇÃO DA REMESSA

133. Caso o REMETENTE tenha alguma dúvida sobre a efetiva liquidação da REMESSA, o mesmo deverá prontamente consultar o BANCO. O BANCO efetuará consulta ao BANCO RELACIONADO, informando o resultado da investigação ao REMETENTE. Para efetuar a consulta, deverá ser preenchido o formulário indicado pelo BANCO, sendo a solicitação passível de cobrança de tarifa.
134. Caso o BANCO RELACIONADO consulte sobre a REMESSA, o BANCO poderá entrar em contato com o REMETENTE para obter as informações necessárias para a liquidação da REMESSA. Caso a informação não seja prestada no período estipulado pelo BANCO ou a resposta recebida seja incorreta, o BANCO não se responsabilizará por eventuais perdas ou prejuízos causados em função de atrasos ou erros na liquidação, assim como eventual devolução da REMESSA.
135. Quando não for possível efetuar a REMESSA por recusa do BANCO RELACIONADO, o BANCO notificará o REMETENTE no menor prazo de tempo possível. A REMESSA devolvida poderá sofrer dedução de valores referentes às tarifas e despesas decorrentes do processo, ou serem cobradas posteriormente
138. A solicitação de alteração de dados poderá deixar de ser atendida devido a recusa do BANCO RELACIONADO, restrições de regulamentos, determinações da justiça, tribunal e órgãos públicos, por ordem, mandado, entre outros.
144. O BANCO não se responsabilizará por perdas ou prejuízos decorrentes de situações que não sejam causados pelo próprio BANCO e nos eventos sobre os quais o BANCO não tem poderes para agir, **dentre as quais se enquadram:**
- diferenças de regulamentos e **costumes** dos países relacionados com o processamento da REMESSA, procedimentos das transações do BANCO RELACIONADO, do BANCO PAGADOR ou danos ocorridos por responsabilidade de outros bancos (exceto quando for ocasionado por falha do Banco do Brasil S.A.);
 - conflitos de relacionamento entre o REMETENTE e o beneficiário e/ou uma terceira parte;
 - transações e atos bancários anteriores à notificação de tutor;
 - outras situações que não sejam de responsabilidade do BANCO.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O BANCO para fazer jus a confiança e a escolha do CLIENTE, submeter-se-á a política abaixo e **tratará** de forma adequada a "Informação Individual" (**doravante definida "Informação Individual"**) do CLIENTE, definida no artigo 2, parágrafo 1 da Lei de Proteção da Informação Individual" e a "Informação Individual Específica" (doravante definida "Informação Individual Específica, etc.") do CLIENTE, definida no artigo 2, parágrafo 8 da "Lei Sobre o Uso dos Números para Identificar Indivíduos Específicos nos Procedimentos Administrativos" (**doravante denominado "Lei de Número"**), em cumprimento à "Lei de Proteção da Informação Individual" e a "Lei de Número".

<Política Comum sobre o Manuseio da Informação Individual Específica>

13. A monitoração e supervisão de terceirização
O BANCO, se vier a terceirizar o manuseio parcial ou integral de informação individual específica de CLIENTE, supervisionará devidamente a empresa terceirizada, para poder fazer gestão de segurança adequada sobre a informação individual específica.
14. Divulgação, correção e suspensão de uso de informação individual específica
O BANCO, ao receber solicitação do CLIENTE para revelar a sua informação individual, atenderá tempestivamente o pedido, após identificar que o solicitante é o próprio CLIENTE, desde que a revelação da informação individual não fira a lei. E, se o CLIENTE solicitar para corrigir, suspender o uso ou deletar a informação individual, o BANCO tomará providência para atender o pedido, após fazer a devida verificação sobre as razões alegadas. Caso o BANCO não puder atender o pedido de revelar, corrigir, suspender o uso ou deletar a informação individual, conforme solicitado pelo CLIENTE, explicará o motivo para a recusa, indicando o fato que fundamenta a sua decisão.
17. Perguntas e reclamações relacionadas a informação individual específica, etc.
Solicitação de informações sobre o manuseio, pedido de revelação da informação, reclamações e outras dúvidas relacionadas a informação individual específica para o BANCO devem ser direcionadas ao canal de atendimento abaixo:
- Nas unidades de negócios do BANCO de Gotanda, Hamamatsu e Nagoia (segunda a sexta, das 9h às 15h)
 - Central de Relacionamento:
 - Caso a ligação seja realizada do Japão - Tel.: 0120-09-5595
 - Caso a ligação seja realizada do Brasil - Tel.: 4004-0001 ou 0800-729-0001
 - Caso a ligação seja realizada de outros países - Tel.: 55-11-4004-0001
 - Atendimento em português: 24 horas
 - Atendimento em espanhol: segunda a sábado, das 7h às 22h
 - Atendimento em inglês: segunda a sexta, das 9h às 18h
 - Atendimento em japonês: segunda a sexta, das 9h às 17h (exceto feriados nacionais e bancários)
18. Contato do órgão externo para reclamações e aconselhamento
O BANCO é membro do Conselho de Proteção à Informação Individual dos Bancos do Japão. Dúvidas e reclamações sobre o manuseio de informações individuais em bancos membros do Conselho podem ser direcionadas a:
- Conselho de Proteção à Informação Individual dos Bancos do Japão -
Tel.: 03-5222-1700 ou site <http://www.abpdpc.gr.jp/>
 - Dúvidas, consultas, opiniões, reclamações e/ou resolução de conflitos relacionados a bancos, podem ser direcionadas (em japonês) à:
- Seção de Consultoria da Associação de Bancos do Japão - ADR (Alternative Dispute Resolution) -
Tel.: 0570-017-109 ou 03-5252-3772 ou site <http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>.

Após a alteração (vigente a partir do dia 28/junho/2019)

11. O BANCO, para efetuar transações, com a finalidade conhecer informações sobre o CLIENTE e o conteúdo concreto da transação, poderá fazer as confirmações necessárias e solicitar ao CLIENTE a apresentação de documentos, estabelecendo prazo para isso. Além disso, poderá solicitar a comprovação de endereço, renda e/ou origem dos recursos utilizados em transações, fazendo a solicitação por telefone, carta, ou outro meio. A não manifestação ou a recusa de colaboração, por parte do CLIENTE, poderá implicar suspensão, não efetivação da operação ou bloqueio da utilização do produto ou serviço.
12. Com relação ao item anterior, o BANCO poderá interromper a transação, com base nestes TERMOS e CONDIÇÕES, caso avalie haver o risco de violar regulamentos contra a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou sanções econômicas, pela resposta apresentada pelo CLIENTE ao pedido de informação e confirmações feitos pelo BANCO, o conteúdo concreto da transação, conteúdo da explicação dada pelo CLIENTE e outros aspectos.
13. As transações suspensas, com base nos dois itens anteriores, poderão ter a suspensão revogada, caso o BANCO avalie que o risco de violação a regulamentos contra a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou sanções econômicas estão mitigados, pelas respostas apresentadas pelo CLIENTE.
19. Os direitos sobre a Conta Poupança-Ouro (doravante denominado CONTA e ao CLIENTE titular da CONTA denominado CORRENTISTA) e/ou o saldo (da poupança e do depósito a prazo fixo), assim como sobre outros produtos e serviços, não poderão ser transferidos nem colocados em garantia por qualquer razão para terceiros ou permitir o seu uso por terceiros, exceto com prévia autorização do BANCO.
23. O CLIENTE deve utilizar corretamente os produtos e serviços do BANCO. O BANCO não se responsabilizará por problemas resultantes de:
 - a) uso indevido de produtos e serviços do BANCO;
 - b) falha no funcionamento dos meios eletrônicos, por motivo que esteja fora do seu alcance, tais como calamidade, desastres naturais, guerra, falta de energia elétrica ou outra falha que não seja de responsabilidade do BANCO que impossibilite a utilização de produtos e serviços do BANCO;
 - c) transações irregulares, mesmo que o procedimento de confirmação da identificação no momento da transação tenha sido realizado conforme previsto em lei;
 - d) inexatidão das informações cedidas ao BANCO, de maneira direta ou indireta, pelo CLIENTE;
 - e) não observância de limite de horários e valores fixados pelo BANCO;
 - f) inoperância ou qualquer outro tipo de falha no terminal utilizado pelo CLIENTE, bem como problemas na linha de comunicação, resultando no não recebimento da solicitação do CLIENTE pelo BANCO ou no não recebimento das informações prestadas pelo BANCO ao CLIENTE;
 - g) manutenção no sistema, motivos de força maior causado em função de catástrofes, restrições de leis e regulamentos, determinações da justiça, tribunal e órgãos públicos, por ordem, mandado, e outros meios que causem atraso ou impossibilitem a utilização de produtos e serviços;
 - h) as solicitações de produtos e serviços do BANCO terão validade após a conclusão do processamento pelo BANCO. O BANCO não se responsabiliza por perdas ocorridas antes do processamento da transação;
 - i) alguma falha ou mau funcionamento dos terminais, circuitos de comunicação, computadores ou outro equipamento, que cause mutilação, erro ou omissão no texto, apesar do BANCO ter tomado todas as precauções dos quesitos de segurança.
30. Além dos casos citados nas cláusulas anteriores, caso o CLIENTE se enquadre numa das situações do item 27, tornando inadequada a continuidade da transação com o CLIENTE, o BANCO interromperá a transação e poderá encerrar o contrato relativa a transação com o CLIENTE, mediante aviso.
32. Os depósitos no BANCO, agência de banco estrangeiro no Japão, não são protegidos pelo Sistema de Seguros de Depósito do Japão e do Brasil. E, caso o Banco do Brasil S.A. venha a falir, o saque dos depósitos pode não ocorrer rapidamente.
39. Os juros de Depósito a Prazo Fixo, referente ao período da data de depósito e o dia anterior à data de vencimento, serão calculados em base diária, aplicando-se a taxa de juros do BANCO e vigente no momento do depósito e na data, sendo pagos no vencimento da aplicação, na unidade monetária de 1 iene para os juros em ienes e na unidade monetária de 1 centavo para os juros em MOEDAS ESTRANGEIRAS. Os juros são calculados com ano base de 365 dias no caso de juros em ienes e 360 dias no caso de juros em MOEDAS ESTRANGEIRAS.
59. A movimentação da CONTA poderá ser realizada exclusivamente pelo CORRENTISTA devidamente identificado, em qualquer uma das unidades de negócios do BANCO, ou por meio do BB Japan Cash Card, conforme estabelecido à parte nos termos e condições do BB Cash Card e outros meios eletrônicos válidos pelas leis e regulamentos do Japão e que venham a ser disponibilizados pelo BANCO. Entretanto, quando houver determinações de autoridades competentes, o BANCO poderá movimentar a CONTA do CORRENTISTA sem comunicação ou autorização prévia do mesmo.
60. As remessas solicitadas pelos CORRENTISTAS transitarão em sua CONTA, independente do tipo do recurso ou meio utilizado para o envio.
72. A CONTA poderá ser encerrada por iniciativa do BANCO ou do CORRENTISTA, mediante comunicação escrita à outra parte. No caso de solicitação por parte do CORRENTISTA, o mesmo deverá apresentar solicitação assinada e/ou carimbada conforme registro no BANCO. Exceções serão aplicadas às contas inativas, que são tratadas conforme os itens 70 e 71.
75. O BANCO poderá suspender a utilização da CONTA, ou encerrar a conta do CLIENTE (mediante aviso formal), caso o mesmo se enquadre numa das situações abaixo. No caso de encerramento de conta mediante envio de aviso, independente do recebimento ou não pelo CLIENTE, a conta será considerada encerrada a partir do momento em que o aviso for expedido pelo BANCO e direcionado para o nome e endereço do CLIENTE conforme cadastro do BANCO.
 - a) quando for constatado que o CLIENTE não existe, ou que a conta foi aberta sem o consentimento do CLIENTE;
 - b) quando o CORRENTISTA desrespeitar o item 19 deste documento;
 - c) quando esta CONTA for utilizada para transações que violem os regulamentos contra a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e sanções econômicas, ou se possa reconhecer racionalmente a existência desse risco;
 - d) se houver suspeita, ou se de fato a conta for utilizada para ato que infrinja as leis e a ordem pública.

Após a alteração (vigente a partir do dia 28/junho/2019)

76. Além das situações listadas no item anterior, quando o BANCO considerar inadequada a continuidade do relacionamento como o CLIENTE, poderá suspender as transações da CONTA, ou mediante aviso ao CLIENTE, encerrá-la, quando o CORRENTISTA se enquadrar em algumas das situações descritas no item 27 deste documento.

HERANÇA

77. Caso seja iniciado o processo de inventário da CONTA do CORRENTISTA, o BANCO se reserva o direito de suspender todas, ou parte das transações, até que o procedimento determinado pelo BANCO termine.
92. No caso de perda, extravio ou roubo do CASH CARD, salvo quando previsto em regulamentos estabelecidos à parte, o BANCO não se responsabiliza por prejuízos ou danos ocasionados pelo uso indevido do CASH CARD por terceiros, em período anterior à data de devolução do CASH CARD ou a notificação ao BANCO. Entretanto, no caso de saque ilegal por terceiros com CASH CARD roubado, o CORRENTISTA poderá solicitar ao BANCO a compensação dos valores (inclusive as tarifas da transação do saque e os juros da poupança), desde que todos os requisitos abaixo sejam atendidos:
- o CORRENTISTA notificar o BANCO tão logo perceba o roubo do CASH CARD, conforme previsto no item 85;
 - a explicação do CORRENTISTA referente à investigação do BANCO for suficiente e adequada;
 - apresentação ao BANCO de documento que comprove o registro de ocorrência junto à polícia e outras provas que permitam deduzir que o CORRENTISTA foi vítima de roubo.
109. O BANCO acolherá solicitação de REMESSA de CORRENTISTA e CLIENTE sem CONTA (doravante denominado REMETENTE), com identificação concluída, com base nas regras abaixo.
110. O REMETENTE, para solicitar ao BANCO transação de REMESSA, deverá cadastrar previamente informações de dados específicos de identificação do REMETENTE, que inclui o My Number, e informações do BENEFICIÁRIO, conforme procedimento estipulado pelo BANCO. O BANCO somente acolherá e executará a transação de REMESSA, após concluído o respectivo cadastro.
117. Quando do recebimento da solicitação de REMESSA, o BANCO verificará se a transação está em conformidade com a LEI DE CÂMBIO e demais leis correlatas à transação. É obrigação do REMETENTE:
- declarar a finalidade da REMESSA e outras informações requisitadas no formulário Solicitação/Declaração de Remessa. A REMESSA com finalidade de pagamento de produtos sob restrição ou proibição de importação, pelos regulamentos relacionados à LEI DE CÂMBIO, exigirá a autorização ou aprovação das autoridades japonesas;
 - fornecer os itens solicitados no formulário Solicitação/Declaração de Remessa;
 - apresentar documento de identificação determinado pelo BANCO;
 - para transações que necessitam de autorização prévia, apresentar os documentos que comprovem a autorização pertinente.
118. O BANCO reserva-se o direito de recusar o processamento da REMESSA quando do não atendimento das exigências do item anterior, for verificado indício de fraude na documentação apresentada, ou for contra regulamentos ou práticas do Japão, do Brasil e outros países relacionados.
119. Ao solicitar uma REMESSA, o REMETENTE deverá efetuar o pagamento do valor a ser enviado, das tarifas da REMESSA, inclusive tarifa incidente sobre a taxa de câmbio e, caso aplicável, das tarifas cobradas pelas instituições financeiras que efetuarem a intermediação da REMESSA (doravante denominados BANCOS RELACIONADOS) e pela instituição financeira determinada pelo REMETENTE para o depósito dos fundos remetidos na conta do beneficiário, ou arcar com as despesas cobradas pelo banco (BANCO PAGADOR) para o pagamento dos fundos remetidos para o beneficiário.
131. Quando o BANCO receber solicitação de consultas, alteração de dados ou cancelamento por parte do REMETENTE, poderão ser cobradas, previamente ou posteriormente, tarifas ou despesas pelo BANCO, pelo BANCO RELACIONADO e pelo BANCO PAGADOR, conforme abaixo:
- tarifas de consulta;
 - tarifas de alterações de dados;
 - tarifas para cancelamento;
 - tarifas de emissão de mensagem e correspondências;
 - outras tarifas ou despesas relacionadas com consulta, alteração de dados ou cancelamento.

MOEDA DE PAGAMENTO DA REMESSA AO BENEFICIÁRIO

136. Caso o REMETENTE tenha alguma dúvida sobre a efetiva liquidação da REMESSA, o mesmo deverá prontamente consultar o BANCO. O BANCO efetuará consulta ao BANCO RELACIONADO ou BANCO PAGADOR, informando o resultado da investigação ao REMETENTE. Para efetuar a consulta, deverá ser preenchido o formulário indicado pelo BANCO, sendo a solicitação passível de cobrança de tarifa.
137. Caso o BANCO RELACIONADO ou BANCO PAGADOR consulte sobre a REMESSA, o BANCO poderá entrar em contato com o REMETENTE para obter as informações necessárias para a liquidação da REMESSA. O REMETENTE deverá prontamente fornecer as informações solicitadas. Caso a informação não seja prestada no período estipulado pelo BANCO ou a resposta recebida seja incorreta, o BANCO não se responsabilizará por eventuais perdas ou prejuízos causados em função de atrasos ou erros na liquidação, assim como eventual devolução da REMESSA.
138. Quando não for possível efetuar a REMESSA por recusa dos BANCO RELACIONADO ou BANCO PAGADOR, o BANCO notificará o REMETENTE no menor prazo de tempo possível. A REMESSA devolvida poderá sofrer dedução de valores referentes às tarifas e despesas decorrentes do processo, ou serem cobradas posteriormente.
141. A solicitação de alteração de dados poderá deixar de ser atendida devido a recusa do BANCO RELACIONADO ou BANCO PAGADOR, restrições de regulamentos, determinações da justiça, tribunal e órgãos públicos, por ordem, mandado, entre outros. Caso não seja possível realizar a alteração de dados, siga os procedimentos de cancelamento indicados nos itens seguintes.

Após a alteração (vigente a partir do dia 28/junho/2019)

147. O BANCO não se responsabilizará por perdas ou prejuízos decorrentes de situações que não sejam causados pelo próprio BANCO e nos eventos sobre os quais o BANCO não tem poderes para agir, **como nos abaixo definidos**:
- diferenças de regulamentos e **práticas** dos países relacionados com o processamento da REMESSA, procedimentos das transações do BANCO RELACIONADO, do BANCO PAGADOR ou danos ocorridos por responsabilidade de outros bancos (exceto quando for ocasionado por falha do Banco do Brasil S.A.);
 - conflitos de relacionamento entre o REMETENTE e o beneficiário e/ou uma terceira parte;
 - transações e atos bancários anteriores à notificação de tutor;
 - outras situações que não sejam de responsabilidade do BANCO.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O BANCO para fazer jus a confiança e a escolha do CLIENTE, **cumprirá a Lei de Proteção da Informação Individual** e a **“Lei Sobre o Uso dos Números para Identificar Indivíduos Específicos nos Procedimentos Administrativos”** (doravante denominada **“Lei de Número**), e submeter-se-á a política abaixo, **tratando** de forma adequada a **“Informação Individual”**, definida no artigo 2, parágrafo 1 da **“Lei de Proteção da Informação Individual”** (doravante definida **“Informação Individual”**) e a **“Informação Individual Específica”**, definida no artigo 2, parágrafo 8 da **“Lei Sobre o Uso dos Números para Identificar Indivíduos Específicos nos Procedimentos Administrativos”** (**Informação individual que inclui o My Number. Doravante definida “Informação Individual Específica.”**, e referindo-se à **Informação Individual e Informação Individual Específica, separadamente ou de forma geral, por “Informação Individual Específica, etc.”**).

<Política Comum sobre o Manuseio da Informação Individual Específica, etc.>

13. A monitoração e supervisão de terceirização
O BANCO, se vier a terceirizar o manuseio parcial ou integral de informação individual específica, **etc.** de CLIENTE, supervisionará devidamente a empresa terceirizada, para poder fazer gestão de segurança adequada sobre a informação individual específica, **etc.**
14. Divulgação, correção e suspensão de uso de informação individual específica, **etc.**
O BANCO, ao receber solicitação do CLIENTE para revelar a sua informação individual **específica, etc.**, atenderá tempestivamente o pedido, após identificar que o solicitante é o próprio CLIENTE, desde que a revelação da informação individual **específica, etc.** não fira a lei. E, se o CLIENTE solicitar para corrigir, suspender o uso ou deletar a informação individual **específica, etc.**, o BANCO tomará providência para atender o pedido, após fazer a devida verificação sobre as razões alegadas. Caso o BANCO não puder atender o pedido de revelar, corrigir, suspender o uso ou deletar a informação individual **específica, etc.**, conforme solicitado pelo CLIENTE, explicará o motivo para a recusa, indicando o fato que fundamenta a sua decisão.
17. Perguntas e reclamações relacionadas a informação individual específica, **etc.**
Solicitação de informações sobre o manuseio, pedido de revelação da informação, reclamações e outras dúvidas relacionadas a informação individual específica, **etc.** para o BANCO devem ser direcionadas ao canal de atendimento abaixo:
- Nas unidades de negócios do BANCO de Gotanda, Hamamatsu e Nagoia (segunda a sexta, das 9h às 15h)
 - Central de Relacionamento:
 - Caso a ligação seja realizada do Japão - Tel.: 0120-09-5595
 - Caso a ligação seja realizada do Brasil - Tel.: 4004-0001 ou 0800-729-0001
 - Caso a ligação seja realizada de outros países - Tel.: 55-11-4004-0001
 - Atendimento em português: 24 horas
 - Atendimento em espanhol: segunda a sábado, das 7h às 22h
 - Atendimento em inglês: segunda a sexta, das 9h às 18h
 - Atendimento em japonês: segunda a sexta, das 9h às 17h (exceto feriados nacionais e bancários)
18. Contato do órgão externo para reclamações e aconselhamento
O BANCO é membro do Conselho de Proteção à Informação Individual dos Bancos do Japão. Dúvidas e reclamações sobre o manuseio de informação individual **específica, etc.** em bancos membros do Conselho podem ser direcionadas **ao**:
- Conselho de Proteção à Informação Individual dos Bancos do Japão -
Tel.: 03-5222-1700 ou site <http://www.abpdpc.gr.jp/>
 - Dúvidas, consultas, opiniões, reclamações e/ou resolução de conflitos relacionados a bancos, podem ser direcionadas (em japonês) à:
- Seção de Consultoria da Associação de Bancos do Japão - ADR (Alternative Dispute Resolution) -
Tel.: 0570-017-109 ou 03-5252-3772 ou site <http://www.zenginkyo.or.jp/adrl/>.