

Português

**Termos e Condições Gerais
de Produtos e Serviços**

Pessoa Física

Banco do Brasil no Japão

Termos e Condições Gerais de Produtos e Serviços Pessoa Física

CONDIÇÕES GERAIS p.03

CONTA POUPANÇA-OURO p.06

Poupança e Depósito a Prazo Fixo..... p.06

BB Japan Cash Card p.09

Autoatendimento..... p.11

ORDEM DE PAGAMENTO AO EXTERIOR p.12

CONSIDERAÇÕES FINAIS p.16

POLÍTICA DE PRIVACIDADE p.17

Termos e Condições Gerais de Produtos e Serviços - Pessoa Física

1. Os Termos e Condições Gerais de Produtos e Serviços - Pessoa Física (doravante denominado TERMOS E CONDIÇÕES) do Banco do Brasil – Japão (doravante denominado BANCO) aplicam-se às pessoas físicas que utilizam os produtos e serviços do BANCO (doravante denominado CLIENTE), exceto conta corrente, para a qual aplicam-se termos e condições específicos.
2. Todas as leis, regulamentos, ordens, restrições, etc., que serviram como base dos artigos estipulados nos TERMOS E CONDIÇÕES e que prevalecerem sobre o conteúdo deste poderão ser aplicáveis nas operações, independente do estipulado nos TERMOS E CONDIÇÕES. Os assuntos não definidos nos TERMOS E CONDIÇÕES deverão ser tratados de acordo com os regulamentos definidos pelo BANCO, desde que em conformidade com as leis, regulamentos e práticas japonesas.
3. Toda documentação apresentada pelo CLIENTE ao BANCO deve estar válida no momento de sua apresentação.

CONDIÇÕES GERAIS

CONFIRMAÇÃO DA IDENTIFICAÇÃO NO MOMENTO DA TRANSAÇÃO

4. A identificação do CLIENTE ocorrerá no momento em que este iniciar relacionamento com o BANCO e/ou quando o BANCO julgar necessário, mediante procedimentos em conformidade com as leis vigentes e regulamentos definidos pelo BANCO.
5. Se, na realização de uma transação se constatar que o documento de identificação apresentado no momento da solicitação do produtos e serviços do BANCO está vencido, o CLIENTE recusar-se a cooperar com o processo de identificação ou o BANCO considerar que a identificação não foi concluída, o BANCO poderá eximir-se da responsabilidade de processar a transação.
6. Para efetuar transações de depósitos, saques, entre outros, devem ser utilizados os formulários próprios ou mecanismos disponibilizados pelo BANCO. O BANCO verificará com todo o rigor, conforme normativos internos, as assinaturas ou carimbos apresentados em guias de retiradas ou outros documentos. Caso a assinatura ou carimbo, quando comparados ao existente em seus arquivos, sejam considerados válidos, o BANCO, agindo em boa fé, não se responsabilizará por quaisquer perdas ou danos decorrentes do mau uso de documentos, assinaturas e/ou carimbos pelo CLIENTE ou terceiros.
7. Na utilização do BB Japan Telephone Banking, BB Japan Internet Banking, BB Japan Mobile Banking e Terminal de Autoatendimento (doravante denominados AUTOATENDIMENTO), a validação do acesso é feita por meio da conferência das senhas (doravante denominado Senhas de Autoatendimento) cadastradas seguindo procedimentos estabelecidos pelo BANCO.

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

8. O CLIENTE responderá legalmente pela veracidade das informações prestadas e pelos documentos apresentados, comprometendo-se a comunicar ao BANCO sobre qualquer alteração nos dados cadastrais, tais como nome, endereço, telefone, objetivo da transação, ocupação, dados de documentos de identificação, assinaturas ou carimbos e, em caso de estrangeiros, a situação de permanência no Japão (visto). A alteração cadastral será considerada como concluída após o BANCO efetuar a atualização dos dados em seu sistema. O BANCO não assumirá responsabilidade por quaisquer perdas ou danos ocorridos antes da conclusão do processo de atualização do cadastro.
9. Caso ocorra devolução de correspondência enviada pelo BANCO ao CLIENTE, ou o CLIENTE não mantenha o cadastro atualizado, conforme o item anterior, o BANCO poderá suspender o envio de correspondências, podendo inclusive bloquear parte ou a totalidade das transações (BB Japan Telephone Banking, BB Japan Internet Banking, BB Japan Mobile Banking, bem como o BB Japan Cash Card e o BB Japan Remittance Card).
10. O CLIENTE tem a obrigação de comunicar ao BANCO o país de domicílio fiscal (país onde tem a obrigação de declaração de imposto de renda) quando ocorrer a alteração do mesmo, no prazo de 3 meses a contar da data da alteração, em cumprimento à “Lei sobre Disposições Especiais à Lei de Imposto sobre a Renda, Lei de Imposto Corporativo e Lei de Imposto Local para execução de Acordos Bilaterais de Tributação”.

TRANSAÇÃO

11. O BANCO, para efetuar transações, com a finalidade de 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.
14. As transações relativas às aplicações em moeda estrangeira estão sujeitas às provisões dos TERMOS e CONDIÇÕES, da “Lei de Câmbio de Moeda Estrangeira e Comércio Exterior” (doravante denominada LEI DE CÂMBIO) e das demais leis e regulamentos do Japão. Caso a transação envolva conversão de moeda, será efetuada com base na taxa de câmbio vigente definida pelo BANCO no momento da operação, ficando o CLIENTE ciente de que esta taxa poderá sofrer variações durante o dia, conforme a situação do mercado financeiro. As conversões de moeda não podem ser canceladas após processadas.
15. O BANCO poderá estipular limites de valor (mínimo e máximo) e de horário, assim como procedimentos para utilização dos produtos e serviços do BANCO, que serão divulgados conforme critérios estipulados pelo BANCO. Estes limites e procedimentos poderão ser alterados sem aviso prévio ao CLIENTE.
16. Não será processada transação cujo valor total (somatória do valor da transação e da tarifa) ultrapasse o saldo disponível na Conta Poupança-Ouro ou valor apresentado ao BANCO no momento do processamento da transação. A mesma regra será aplicada caso a transação ultrapasse o limite de valor estabelecido pelo BANCO.
17. A transação que for solicitada após o horário fixado pelo BANCO será processada no primeiro dia de atendimento bancário subsequente, utilizando-se a taxa de câmbio vigente no ato do processamento.

TARIFAS

18. Haverá cobrança de tarifa na utilização de produtos e serviços, conforme Tabela de Tarifas disponibilizadas nas unidades de negócios do BANCO e na Internet (bb.com.br/japan). Eventuais alterações serão divulgadas nas mesmas vias.

RESTRICÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS

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.
20. Os cartões e Senhas de Autoatendimento emitidos pelo BANCO (BB Japan Cash Card, BB Japan Remittance Card, Security Card, etc.) são de uso pessoal do CLIENTE. A utilização dos cartões por terceiros é proibida e o BANCO não se responsabilizará por nenhum dano ou prejuízo causado pelo descumprimento desta instrução. O ato de transferir os direitos do cartão e senha, emprestá-los ou a utilização dos mesmos por terceiros é passível de punição criminal por violação da Lei de Prevenção de Transferência de Proventos do Crime e outras leis correlatas.

ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADES DO BANCO

21. Quando o BANCO enviar avisos ou documentos ao CLIENTE, conforme nome e endereço cadastrados no BANCO, estes avisos ou documentos serão considerados como entregues no prazo normal de entrega, mesmo que tenha ocorrido atraso na entrega ou mesmo que não seja feita a entrega.
22. O BANCO se reserva o direito de bloquear ou cancelar a utilização pelo CLIENTE de quaisquer produtos e serviços quando o cadastro do CLIENTE apresentar alguma irregularidade ou quando descumprir estes TERMOS E CONDIÇÕES.
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.

24. Além das situações citadas no item anterior, o BANCO não se responsabilizará por quaisquer problemas que ocorram quando da utilização de produtos e serviços, com exceção dos casos que forem originados por falha do BANCO.

INTERRUPÇÃO DE SERVIÇOS

25. Alguns produtos e serviços do BANCO poderão ficar indisponíveis no horário em que o BANCO estiver efetuando manutenção do sistema, que será avisada através de publicação na Internet (bb.com.br/japan) e nas unidades de negócios do BANCO.

26. Caso ocorram instabilidades no mercado financeiro, o BANCO poderá suspender temporariamente as operações de câmbio, sem prévio aviso.

NÃO ACOLHIMENTO DE TRANSAÇÕES COM FORÇAS ANTISOCIAIS

27. O BANCO efetuará as transações de CLIENTE que não se enquadrar em nenhuma das situações descritas abaixo e caso se enquadre em ao menos uma das situações abaixo, o BANCO recusará o acolhimento de transações:

- a) Quando for constatado de que o CLIENTE fez falsa declaração no momento em que solicitou a transação.
- b) Quando for constatado que o CLIENTE for BOURYOKUDAN (tipo de organização criminosa), BOURYOKUDAN-IN (membro de Bouryokudan), ex-BOURYOKUDAN-IN que não completou mais de 5 anos após desligamento do BOURYOKUDAN, BOURYOKUDAN JYUN KOUSEI-IN (membro informal de Bouryokudan), BOURYOKUDAN KANKEI KIGYOU (empresa relacionada a Bouryokudan), SOUKAIYA (extorsionário que detém pequena participação acionária de empresas e que utiliza de chantagem nas assembleias de acionistas para interesse próprio), SHAKAI UNDO TOU HYUBOU GORO (indivíduo ou grupo criminoso que utiliza pretexto de movimento social ou político, para obter lucros ilegais, por meio de atos violentos, da mesma forma que o Bouryokudan), TOKUSHU CHINOU BOURYOKU SHUDAN (grupo de inteligência especial que comete ato violento), ou demais situações que se assemelhem a estas (doravante denominado BOURYOKUDAN), ou aqueles que se enquadrem nos itens a seguir:
 - i. constatada a existência de relacionamento com membro de BOURYOKUDAN, onde o mesmo tem o controle administrativo da empresa;
 - ii. constatada a existência de relacionamento com membro de BOURYOKUDAN, onde o mesmo administra efetivamente a empresa;
 - iii. constatada a existência de relacionamento com membros de BOURYOKUDAN, que são acionados de forma injusta com o objetivo de obter lucro para próprio benefício, empresa e/ou terceiros, ou ainda acarretar prejuízos para terceiros;
 - iv. constatada a existência de relacionamento com membro de BOURYOKUDAN, de forma a auxiliá-lo financeiramente ou prover facilidades para o mesmo;
 - v. constatada a existência de administrador ou indivíduo diretamente envolvido na administração da empresa, que mantém relacionamento com membros de BOURYOKUDAN, na qual devem ser eximidos socialmente.
- c) Se o CLIENTE, pessoalmente ou através de uma terceira pessoa, praticar algum dos atos abaixo:
 - i. fizer exigências de forma agressiva;
 - ii. solicitar transações indevidas, que ultrapassem os limites da legalidade;
 - iii. atos de violência ou ameaças verbais, referentes a qualquer serviço ou produto;
 - iv. fizer uso de informações enganosas, rumores ou força, a fim de causar danos à credibilidade do BANCO ou que possam prejudicar as atividades do BANCO;

v. outros atos similares aos descritos nos itens i a iv acima.

CANCELAMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

28. O CLIENTE poderá solicitar o cancelamento da utilização de produtos e serviços do BANCO mediante procedimentos e critérios definidos pelo BANCO. A rescisão será condicionada à inexistência de valores devidos pelo CLIENTE ao BANCO e poderá implicar no cancelamento de transações agendadas. O BANCO não se responsabilizará por quaisquer perdas ou danos ocorridos após o cancelamento de produtos e serviços.
29. O BANCO poderá cancelar a utilização de produtos e serviços pelo CLIENTE, a seu critério, nos seguintes casos:
 - a) prática dolosa de qualquer ação ou deliberada omissão do CLIENTE, visando a obtenção de vantagens ilícitas por meio da utilização de produtos e serviços do BANCO;
 - b) informações cadastrais falsas, comunicadas de forma direta ou indireta ao BANCO;
 - c) o descumprimento de qualquer um dos itens dos TERMOS E CONDIÇÕES.
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 relativo à transação com o CLIENTE, mediante aviso.

CONTA POUPANÇA-OURO

31. A CONTA, poupança e depósito a prazo fixo, em ienes e em moedas estrangeiras (doravante denominado MOEDAS ESTRANGEIRAS), é conta de depósito disponibilizada pelo BANCO. Para a abertura de conta é necessário depósito inicial, conforme critérios estabelecidos pelo BANCO, sendo que decorridos 90 dias após o acolhimento da solicitação de abertura de CONTA e não puder ser constatado o depósito inicial, a referida solicitação de abertura de CONTA perde efeito. Neste caso, o BANCO destruirá todos os documentos acolhidos, junto com o pedido de abertura de CONTA.
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.

POUPANÇA E DEPÓSITO A PRAZO FIXO

POUPANÇA

33. A poupança é uma aplicação sem prazo de vencimento.
34. Os juros são calculados diariamente e creditados mensalmente na CONTA, conforme taxas de juros estabelecidas pelo BANCO.
35. No caso de depósitos em ienes, os juros são calculados sobre cada iene do saldo final de cada dia, tomando-se o ano base de 365 dias.
36. No caso de depósitos em MOEDAS ESTRANGEIRAS, os juros são calculados sobre cada centavo do saldo final de cada dia, tomando-se o ano base de 360 dias.
37. Se o dia do pagamento de juros não for dia útil bancário em Tóquio, os juros serão creditados no dia útil seguinte.

DEPÓSITO A PRAZO FIXO

38. Depósito a Prazo Fixo é um tipo de aplicação por prazo determinado, com taxa de juro prefixada.
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, 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.
40. Caso a data do vencimento ou renovação seja um dia não útil para a referida moeda, o vencimento/renovação ocorrerá no dia útil seguinte, exceto se o novo dia for no mês subsequente, na qual o vencimento/renovação ocorrerá no dia útil anterior. Os dias não úteis para cada moeda estão definidos conforme abaixo:
 - Ienes: sábado, domingo e feriado em Tóquio.
 - Dólares: sábado, domingo e feriado em Nova Iorque.
 - Euros: sábado, domingo e feriado em Frankfurt.
 - Reais: sábado, domingo e feriado em Tóquio, Nova Iorque, Rio de Janeiro e Brasília.

41. Não é possível efetuar resgate antecipado da aplicação. Porém, nos casos em que a julgamento do BANCO forem considerados excepcionais, o resgate poderá ser autorizado, mediante aplicação de critérios estipulados pelo BANCO.
42. Não há renovação automática para depósitos a prazo fixo em MOEDAS ESTRANGEIRAS de prazos superiores a 1 ano. Ao CORRENTISTA que optar pela renovação automática de depósito a prazo fixo em MOEDAS ESTRANGEIRAS de até 1 ano ou depósito a prazo fixo em ienes, caso o CORRENTISTA não solicite o cancelamento antes da data da renovação, os valores do principal e juros líquidos serão reaplicados automaticamente como novo valor principal da aplicação, pela taxa de juros vigente no dia do vencimento da aplicação e por período igual ao originalmente pactuado.

SAQUES

43. Nos casos de solicitação de saque de moeda estrangeira em espécie, de aplicações de poupança ou depósitos a prazo fixo denominados em MOEDA ESTRANGEIRA, fica a critério do BANCO a definição se o pagamento do depósito em moeda estrangeira em questão será feita na mesma moeda estrangeira de depósito ou no valor equivalente em moeda japonesa, convertido à taxa de câmbio determinada pelo BANCO no momento do cálculo, ou se através da combinação de ambas moedas.

TARIFA DE MANUTENÇÃO DE CONTA

44. O BANCO deduzirá mensalmente da CONTA a tarifa de manutenção de conta, definida em sua Tabela de Tarifas.
Obs.: Consulte a tarifa de manutenção de conta no nosso site (bb.com.br/japan) ou em nossas unidades de negócios.

CONTA PARA MENOR

45. Menor de idade (menores de 20 anos, doravante denominado MENOR) poderá abrir CONTA em ienes, mediante apresentação do Formulário de Solicitação de Transação Por Meio de Representante Legal pelo seu representante legal, desde que este conclua os procedimentos determinados pelo BANCO, ou por solicitação do próprio MENOR, mediante apresentação de um dos documentos descritos nos itens a), b) e c) abaixo e concluídos procedimentos estabelecidos pelo BANCO. O MENOR poderá possuir aplicação em MOEDAS ESTRANGEIRAS ou efetuar transações de câmbio, após a conclusão dos procedimentos acima, desde que autorizado pelo BANCO.
 - a) Autorização expressa do seu representante legal.
 - b) Documento comprobatório de vínculo empregatício:
 - i. atestado de trabalho;
 - ii. holerite recente ou comprovante de renda (gensen);
 - iii. outros documentos emitidos pelo empregador.
 - c) Se for menor casado, documento que comprove seu estado civil.

CONTA CONJUNTA

46. O BANCO não abre novas contas conjuntas.
47. Para as contas conjuntas existentes, as disposições descritas nos TERMOS E CONDIÇÕES deverão ser respeitadas por ambos os titulares. O descumprimento de qualquer dos itens por um dos titulares poderá prejudicar a utilização da CONTA por ambos os titulares.
48. Cada um dos titulares poderá movimentar e encerrar a CONTA individualmente, ficando o BANCO autorizado a creditar e/ou debitar na referida CONTA quaisquer ordens de pagamento em que os titulares figurem, individual ou conjuntamente, como beneficiários e/ou remetentes.
49. Somente o segundo titular de uma conta conjunta poderá ser excluído. Para a exclusão, será necessária autorização formal de ambos os titulares.

NOTIFICAÇÃO DE NOMEAÇÃO DE TUTOR

50. Quando do início de assistência, curadoria ou tutela a um CORRENTISTA, por ordem da Vara Familiar, o BANCO deverá ser notificado por escrito e sem demora, sobre o nome do Tutor e demais informações necessárias. Quando do início de assistência, curadoria ou tutela a um Tutor de um CORRENTISTA, por ordem da Vara Familiar, o BANCO deverá ser notificado sobre o nome do Tutor e demais informações necessárias da mesma maneira.
51. Quando houver nomeação de supervisor voluntário de tutela de um CORRENTISTA pela Vara Familiar, o BANCO deverá ser notificado por escrito e sem demora, sobre o nome do Tutor e demais informações necessárias.
52. Os mesmos procedimentos de notificação descritos nos dois itens anteriores deverão ser seguidos caso já tiver ocorrido início de assistência, curadoria ou tutela ou já tiver sido nomeado um supervisor voluntário de tutela para um CORRENTISTA.
53. Quando houver alteração ou cancelamento em relação a qualquer um dos três itens anteriores, o BANCO deverá ser comunicado por escrito e sem demora.
54. O BANCO não se responsabiliza por qualquer prejuízo que porventura ocorra antes do recebimento

formal das notificações dos quatro itens anteriores.

EXTRATO DA CONTA

55. O BANCO emitirá extratos da CONTA somente quando solicitado pelo CORRENTISTA, na forma e condições estabelecidas pelo BANCO, mediante cobrança de tarifa.
56. O CORRENTISTA também poderá acessar o extrato da CONTA pelos meios eletrônicos disponibilizados pelo BANCO.

TRANSAÇÕES EM CONTA

57. Poderão ser acolhidos depósitos e efetuados pagamentos em espécie na moeda local (iene) e nas MOEDAS ESTRANGEIRAS com as quais o BANCO esteja operando, nas unidades de negócios do BANCO.
58. Os depósitos através de cheque são restritos às moedas estipuladas pelo BANCO. O valor somente será creditado na conta do CORRENTISTA após finalizada a compensação, conforme procedimentos estabelecidos pelo BANCO. Todos os campos de preenchimento obrigatório do cheque (inclusive a data de emissão) devem estar preenchidos. O BANCO se exime da obrigação do preenchimento de qualquer campo em branco. Ainda, quando não houver fundo suficiente para o pagamento do cheque, será enviada uma notificação ao endereço cadastrado no BANCO, ficando o cheque disponível para retirada no BANCO. Neste caso, desde que recebida antecipadamente a solicitação conforme procedimentos determinados pelo BANCO, fica preservado o direito referente ao cheque.
59. Além dos casos previstos nos dois itens anteriores, a CONTA pode ainda receber depósitos através do Japan Post Bank, serviço de transferência "Yubin Furikae" do Correio e transferência bancária ("Furikomi"). Caso o banqueiro remetente dos fundos notifique o cancelamento de transferência por motivo de duplicidade de envio de dados ou outros tipos de erros, o crédito ora efetuado na CONTA será cancelado.
60. 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.
61. As remessas solicitadas pelos CORRENTISTAS transitarão em sua CONTA, independente do tipo do recurso ou meio utilizado para o envio.

SENHAS DE AUTOATENDIMENTO

62. As senhas de Autoatendimento (Cash Card, Security Card, BB Japan Telephone Banking, BB Japan Internet Banking, BB Japan Mobile Banking e Terminal de Autoatendimento) são senhas utilizadas para o acesso e execução de transações pelos canais de AUTOATENDIMENTO.
63. A senha deverá ser mantida em segurança sob responsabilidade do CORRENTISTA, não devendo ser de conhecimento de outra pessoa ou informada a terceiros. O CORRENTISTA deverá evitar cadastrar senhas de fácil dedução, tais como data de nascimento, número de telefone, endereço, placa de carro ou números repetitivos.
64. No caso de suspeita de roubo ou suspeita de que uma pessoa não autorizada tenha obtido a senha, o CORRENTISTA deverá entrar imediatamente em contato com o BANCO através das unidades de negócios ou por meio da Central de Relacionamento, a fim de solicitar o bloqueio. O CORRENTISTA receberá as instruções necessárias para a emissão de nova senha. O bloqueio também poderá ser realizado através do BB Japan Internet Banking.
65. A senha poderá ser cadastrada nas unidades de negócios do BANCO pelo próprio CORRENTISTA. Se solicitada por outro meio, será gerada automaticamente pelo sistema de forma aleatória e será enviada por correspondência.
66. A alteração da senha somente poderá ser efetuada mediante solicitação do CORRENTISTA, conforme procedimentos estipulados pelo BANCO.
67. Senha do Security Card: É emitido aleatoriamente pelo sistema e não é possível alterar. Em caso de perda, será necessário solicitar nova senha, encaminhando ao BANCO o formulário próprio para reemissão. A senha será enviada ao endereço do CORRENTISTA conforme cadastro mantido no BANCO.
68. Reemissão do Security Card: A reemissão do Security Card poderá implicar cobrança de tarifa conforme Tabela de Tarifas do BANCO. Após a reemissão, o Security Card anterior será invalidado automaticamente.
69. No caso de 3 erros consecutivos da senha do BB Japan Cash Card, o seu acesso será bloqueado.
70. No caso de 5 erros consecutivos da senha BB Japan Telephone Banking, BB Japan Internet Banking e BB Japan Mobile Banking, os seus acessos serão bloqueados.

CONTA INATIVA

71. A CONTA não movimentada e cujo cadastro não tenha sido alterado pelo período de 36 meses, será considerada conta inativa, estando sujeita à suspensão de movimentação remota por meio de caixas eletrônicos (doravante denominados ATM) e/ou outros meios eletrônicos existentes ou que vierem a ser disponibilizados. Se a conta inativa não apresentar saldo, esta inclusive poderá ser encerrada, sem aviso ao CORRENTISTA. A conta inativa somente poderá ser reativada caso ainda não tenha sido encerrada, mediante confirmação de dados específicos de identificação do CORRENTISTA.
72. O BANCO envidará esforços para localizar o CORRENTISTA com conta inativa há 10 anos ou mais, com saldo igual ou superior ao equivalente a dez mil (10.000) ienes, através de correspondência a ser enviada ao endereço cadastrado no BANCO. Em caso de impossibilidade de localização do CORRENTISTA, a CONTA será encerrada. Caso a CONTA possua saldo inferior ao equivalente a dez mil (10.000) ienes, a CONTA poderá ser encerrada sem aviso ao CORRENTISTA. O saldo da CONTA poderá ser restituído ao CORRENTISTA após novo processo de identificação no momento da transação, conforme critérios do BANCO. Neste caso, o BANCO, dentro do tempo que julgar necessário, poderá solicitar documentos adicionais ou a apresentação de um avalista.

ENCERRAMENTO DA CONTA

73. 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.
74. No ato do encerramento da CONTA, fica o BANCO autorizado a descontar do saldo disponível a ser pago ao CORRENTISTA, todos os valores devidos pelo mesmo ao BANCO.
75. Por motivo fora de seu alcance, onde o BANCO não puder cumprir com as obrigações impostas pelas leis, tribunais, autoridades ou da Organização Controladora de Instituições Financeiras, o CORRENTISTA concorda plenamente que o BANCO poderá, em qualquer momento, encerrar a CONTA, seguindo os procedimentos definidos pelo BANCO (inclusive no que se refere à taxa de câmbio utilizada), transferindo os valores para outro tipo de conta ou qualquer outro meio de pagamento considerado adequado pelo BANCO.
76. 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.
77. 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

78. 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.

BB JAPAN CASH CARD

79. A utilização de BB Japan Cash Card (doravante denominado CASH CARD) é restrita a CORRENTISTA residente no Japão e pode ser utilizado na movimentação de valores aplicados na CONTA, por meio de Terminais de Autoatendimento e ATMs disponibilizados pelas empresas (doravante denominado CONVENIADAS) com as quais o BANCO mantém convênio de utilização de ATM (doravante denominado ATMs CONVENIADAS).
80. O CASH CARD é de propriedade do BANCO, sendo fornecido somente um (1) cartão por titular, para

utilização dos serviços disponibilizados pelo BANCO, sendo a transferência dos direitos de seu uso, e consequentemente da CONTA, proibido e passível de punição pela Lei de Prevenção de Transferência de Proventos do Crime e regulamentos correlatos.

TRANSAÇÕES

81. Os limites de valores e horários de cada operação em ATMs CONVENIADAS e Terminais de Autoatendimento nas unidades de negócios estão sujeitos a restrições estipuladas pelo BANCO e pelas CONVENIADAS.
82. Caso a função do CASH CARD contemple a opção de conversão automática de aplicações em MOEDA ESTRANGEIRA para transação de saque em íenes, será aplicada a taxa de câmbio vigente do BANCO no momento da transação.
83. O BANCO e/ou a CONVENIADA não se responsabilizarão por prejuízos incorridos do manuseio indevido ou incorreto das ATMs CONVENIADAS e Terminais de Autoatendimento nas unidades de negócios pelo CORRENTISTA.

TARIFAS

84. A tarifa de utilização do CASH CARD nas ATMs CONVENIADAS será debitada automaticamente da CONTA do CORRENTISTA, conforme Tabela de Tarifas.

REEMISSÃO DO CASH CARD

85. A reemissão do CASH CARD poderá implicar cobrança de tarifa.
86. Após a reemissão, o CASH CARD anterior será invalidado automaticamente.

PERDA, EXTRAVIO OU ROUBO DO CASH CARD

87. No caso de extravio, perda ou roubo, o BANCO deverá ser comunicado imediatamente para que seja efetuado o bloqueio do CASH CARD.

BLOQUEIO/DESBLOQUEIO E CANCELAMENTO DO CASH CARD

88. A solicitação de bloqueio do CASH CARD poderá ser feita nas unidades de negócios do BANCO, pela Central de Relacionamento, ou por outros meios disponibilizados pelo BANCO.
89. No caso de cancelamento do CASH CARD e/ou CONTA, o CORRENTISTA deverá inutilizar o CASH CARD e devolvê-lo ao BANCO.
90. O BANCO se reserva o direito de cancelar a utilização do CASH CARD caso seja identificada adulteração do mesmo ou o uso indevido por parte do CORRENTISTA. A devolução do CASH CARD deverá ocorrer tão logo haja solicitação por parte do BANCO.
91. Para o desbloqueio do CASH CARD, será necessária a solicitação do CORRENTISTA conforme procedimentos estipulados pelo BANCO.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES - SAQUE COM O USO DE CASH CARD FRAUDADO /ROUBADO

92. Quando ocorrer saques com CASH CARD fraudado ou adulterado, o saque não será considerado como efetivo, com a exceção aos casos em que for realizado propositadamente pelo CORRENTISTA, ou o BANCO tiver agido de boa fé e provar que o saque em questão foi realizado devido a negligência grave do CORRENTISTA. O CORRENTISTA deverá entregar o formulário estipulado pelo BANCO e cooperar com a investigação, referente à forma de controle e guarda da senha e do cartão, detalhes da ocorrência, notificação à polícia, entre outros.
93. 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:
 - a) o CORRENTISTA notificar o BANCO tão logo perceba o roubo do CASH CARD, conforme previsto no item 85;
 - b) a explicação do CORRENTISTA referente à investigação do BANCO for suficiente e adequada;
 - c) 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.
94. Quando ocorrer a solicitação de compensação e o saque não tiver sido feito propositadamente pelo CORRENTISTA, o BANCO realizará, após a investigação da ocorrência pelo BANCO, a compensação dos valores (inclusive as tarifas da transação do saque e os juros da poupança) referentes a todos os saques ocorridos no período de 30 dias retroativos à data de comunicação ao BANCO (caso o CORRENTISTA comprove que esteve impossibilitado de comunicar ao BANCO no prazo determinado, o prazo será a somatória do período em que esteve impossibilitado, mais 30 dias).
95. O BANCO efetuará a compensação do equivalente a três quartos (¾) dos valores (inclusive as tarifas da transação do saque e os juros da poupança), se o BANCO provar não ter culpa, ter agido de boa

- fé e ter havido negligência (exceto nos casos de negligência grave) por parte do CORRENTISTA.
96. Os regulamentos previstos nos três itens anteriores não serão aplicados quando o CORRENTISTA comunicar ao BANCO mais de 2 anos após a data do roubo do CASH CARD. Quando não for possível determinar a data do roubo, será considerada a data em que ocorreu o primeiro saque ilegal com o uso do CASH CARD.
97. Independente dos quatro itens previstos anteriores, o BANCO não pagará a compensação caso comprove a ocorrência de algum dos casos abaixo:
- a) o BANCO não tiver culpa, tiver agido de boa fé e a ocorrência se enquadrar em qualquer uma das situações abaixo:
 - i. o BANCO provar que houve negligência grave do CORRENTISTA;
 - ii. o saque em questão tiver sido realizado por esposo (a), parente de até segundo grau, parente ou outros indivíduos residentes no mesmo endereço ou por empregado (a) do CORRENTISTA;
 - iii. caso o CORRENTISTA, no momento da explicação ao BANCO sobre as circunstâncias do roubo, tenha fornecido informações falsas de pontos importantes.
 - b) o roubo do CASH CARD tenha ocorrido durante ou por motivo de uma desordem social, tal como guerra, motim, etc.
98. Classificação do grau de negligência (porém, não se restringe somente às situações abaixo):
- a) são exemplos de negligência GRAVE do CORRENTISTA:
 - i. quando o CORRENTISTA fornecer a senha a terceiros;
 - ii. quando o CORRENTISTA escrever a senha no CASH CARD;
 - iii. quando o CORRENTISTA entregar o CASH CARD para terceiros;
 - iv. outros casos identificados de atos de descuido grave do CORRENTISTA, do mesmo nível dos itens i. a iii. acima.
 - b) são exemplos de negligência do CORRENTISTA:
 - i. quando o CORRENTISTA utilizar senha de fácil dedução, como data de nascimento, número de telefone ou números repetitivos, etc., apesar das orientações do BANCO para evitar a utilização de senhas de fácil dedução, e ao mesmo tempo, portar ou guardar o CASH CARD junto com documentos que permitam a dedução da senha (Por exemplo: zairyu card, carteira de motorista, carteira de seguro de saúde, passaporte, etc.);
 - ii. quando o CORRENTISTA anotar a senha do CASH CARD em papel e guardá-lo junto ao CASH CARD;
 - iii. quando o CORRENTISTA utilizar senha de fácil dedução, conforme citado no item i) acima, e ao mesmo tempo mantiver o CASH CARD em local de fácil acesso a terceiros ou não poder prestar a devida atenção por estar embriagado, facilitando o furto;
 - iv. outros casos identificados de atos de descuido do CORRENTISTA, do mesmo nível dos itens i. a iii. acima.

AUTOATENDIMENTO

99. O BB Japan Telephone Banking (doravante denominado TELEPHONE BANKING), o BB Japan Internet Banking (doravante denominado INTERNET BANKING), o BB Japan Mobile Banking e o Terminal de Autoatendimento nas unidades de negócios são canais de atendimento disponibilizados automaticamente ao CORRENTISTA no momento de abertura da CONTA.
100. O acesso à INTERNET BANKING e BB Japan Mobile Banking ocorrerá através de conexão à internet pelo computador e pelo telefone celular, respectivamente. No caso de acesso através do celular, o CORRENTISTA deve estar ciente de que há alguns modelos de aparelhos que o BB Japan Mobile Banking não poderá ser utilizado.
101. A utilização do BB Japan Mobile Banking requer dois tipos de senha: Senha de Acesso e Senha do Security Card.
102. O acesso ao TELEPHONE BANKING se dará por meio de ligações através de aparelhos de telefone do tipo "push-button" (telefones fixos, públicos e celulares).
103. O Terminal de Autoatendimento é disponibilizado nas unidades de negócios do BANCO para efetuar transações, utilizando-se o CASH CARD.

TRANSAÇÕES

104. As transações efetuadas através do INTERNET BANKING poderão requerer a impostação da senha do CASH CARD. Já as transações efetuadas através do BB Japan Mobile Banking poderão requerer

a imposição das senhas do Security Card.

105. Os custos com quaisquer despesas decorrentes dos serviços de telecomunicações, inclusive dos provedores ou operadoras de acesso à internet, através do computador ou pelo telefone celular, são de responsabilidade do CORRENTISTA.

RESGATE ILÍCITO PELO AUTOATENDIMENTO

106. Independentemente dos outros itens prescritos nos TERMOS E CONDIÇÕES, o CORRENTISTA poderá requerer ao BANCO a compensação do valor resgatado da CONTA de forma ilícita através da utilização do Autoatendimento (resgate da CONTA efetuado por terceiros não autorizados previamente ou posteriormente pelo CORRENTISTA, explicitamente ou não, doravante denominado "RESGATE ILÍCITO"), além do valor das tarifas e dos juros referentes ao RESGATE ILÍCITO, desde que todos os requisitos abaixo sejam atendidos:

- a) o CORRENTISTA não ter culpa em relação ao RESGATE ILÍCITO;
 - b) o CORRENTISTA ter comunicado ao BANCO imediatamente após ter tomado conhecimento sobre o roubo de sua senha ou qualquer outro motivo que ocasionou o RESGATE ILÍCITO;
 - c) a explicação do CORRENTISTA referente à investigação do BANCO ser suficiente e adequada;
 - d) o CORRENTISTA ter efetuado explicações sobre os danos e os fatos da ocorrência para a autoridade investigadora, além de ter colaborado seriamente perante as medidas adotadas pela respectiva autoridade.
107. Quando houver a solicitação de compensação conforme item anterior, o BANCO realizará a compensação dos valores (inclusive as tarifas da transação do saque e os juros da poupança) referentes a todos os saques ocorridos no período de 30 dias retroativos à data de comunicação ao BANCO (caso o CORRENTISTA comprove que esteve impossibilitado de comunicar ao BANCO no prazo determinado, o prazo será a somatória do período em que esteve impossibilitado, mais 30 dias).
108. Independentemente do descrito nas duas cláusulas anteriores, o BANCO não efetuará a compensação em situações que se enquadrem em algum dos itens abaixo:
- a) caso a comunicação ao BANCO tenha sido feita depois de 2 anos ou mais da data do roubo da senha ou do motivo que ocasionou o RESGATE ILÍCITO (quando não for possível determinar a data, será considerada a data da ocorrência do primeiro RESGATE ILÍCITO);
 - b) caso o RESGATE ILÍCITO tenha sido realizado por esposo (a), parente até segundo grau, parente ou outros indivíduos residentes no mesmo endereço, ou por empregado (a) do CORRENTISTA;
 - c) caso o CORRENTISTA, no momento da explicação ao BANCO sobre as circunstâncias da ocorrência, tenha fornecido informações falsas de pontos importantes;
 - d) caso o RESGATE ILÍCITO seja ocasionado durante ou por motivo de desordem social causada por guerra, motim, etc.

ORDEM DE PAGAMENTO AO EXTERIOR

109. O serviço de ordem de pagamento ao exterior (doravante denominada REMESSA) disponibilizado pelo BANCO abrange as seguintes transações:
- a) remessas ao exterior;
 - b) remessas em moeda estrangeira para crédito em conta de beneficiário cuja instituição financeira esteja localizada no Japão;
 - c) remessas em ienes cujos remetentes ou beneficiários sejam não-residentes (definição conforme a LEI DE CÂMBIO), para crédito em conta de instituição financeira que se localize no Japão;
 - d) cheques administrativos em MOEDA ESTRANGEIRA emitidos pelo BANCO;
 - e) outras transações semelhantes às descritas acima.
110. O BANCO acolherá solicitação de REMESSA de CORRENTISTA e CLIENTE sem CONTA (doravante denominado REMETENTE), com identificação concluída, com base nas regras abaixo.
111. 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.
112. REMESSA de CORRENTISTA, independente da forma de solicitação (nas unidades de negócios ou pelo Autoatendimento), transitarão por sua CONTA.
113. Constitui-se infração passível de punição perante as leis do Japão, do Brasil e dos demais países

- por onde a REMESSA transitar, os casos de declaração de informações falsas (dados de identificação, dados do beneficiário e finalidade da transação) relacionadas à REMESSA.
114. É responsabilidade do REMETENTE a acurácia e veracidade das informações do BENEFICIÁRIO e pela alteração dos dados cadastrados (REMETENTE e BENEFICIÁRIO). O BANCO não se responsabilizará por prejuízos ocorridos em virtude de operações realizadas anteriormente à efetivação da alteração ou por fornecimento de informação incorreta por parte do REMETENTE. As REMESSAS efetuadas ao Banco do Brasil do Brasil, poderão ser tratadas como segue abaixo:
- a) O BANCO, com o intuito de garantir agilidade no pagamento, poderá alterar o número de agência ou o tipo de conta do BENEFICIÁRIO, nos casos abaixo, desde que haja outro tipo de conta ativa com MESMA BASE NUMÉRICA:
 - i. quando a conta inicialmente registrada estiver cancelada, alterar de corrente para poupança e vice-versa;
 - ii. transferência de agência por questões de reorganização institucional do próprio banco;
 - iii. transferência de agência a pedido do BENEFICIÁRIO.
 - b) O BANCO enviará carta ou tentará contato com o REMETENTE nos casos abaixo, podendo inclusive inativar o cadastro do BENEFICIÁRIO temporariamente, caso não seja regularizado no prazo de 30 dias ou não seja possível o contato:
 - i. quando for detectado que as informações do BENEFICIÁRIO estão divergentes do declarado pelo REMETENTE na solicitação de cadastro de remessa;
 - ii. a conta do BENEFICIÁRIO está inativa e não existe outro tipo de conta ativa na MESMA BASE NUMÉRICA para o crédito da REMESSA;
 - iii. a conta do BENEFICIÁRIO está encerrada.
115. Se o REMETENTE não efetuar REMESSA pelo período de 24 meses, as transações de REMESSA estarão sujeitas a suspensão de movimentação remota via ATM e Autoatendimento. Para reativar o serviço, o REMETENTE deverá entrar em contato com o BANCO.
116. A solicitação de consulta, alteração e cancelamento de REMESSA enviada deverá ser assinada conforme cadastro junto ao BANCO e ser apresentada juntamente com o comprovante de envio de REMESSA e documento de identificação definido pelo BANCO. O envio de REMESSA solicitada através do INTERNET BANKING e BB Japan Mobile Banking poderá ser cancelada pelo mesmo canal, desde que dentro do horário definido pelo BANCO.

SOLICITAÇÃO DE REMESSAS

117. A REMESSA poderá ser solicitada das seguintes formas:
- a) formulário de Solicitação/Declaração de Remessa: apresente o formulário de Solicitação /Declaração de Remessa preenchido e assinado nas unidades de negócios do BANCO, ou o envie por correio;
 - b) BB Japan Remittance Card (doravante denominado CARTÃO REMESSA): utilize as ATMs CONVENIADAS;
 - c) AUTOATENDIMENTO: solicite através da internet, telefone e outros meios determinados pelo BANCO.
118. 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:
- a) 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;
 - b) fornecer os itens solicitados no formulário Solicitação/Declaração de Remessa;
 - c) apresentar documento de identificação determinado pelo BANCO;
 - d) para transações que necessitam de autorização prévia, apresentar os documentos que comprovem a autorização pertinente.
119. 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.
120. 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.

ACOLHIMENTO DO PEDIDO DE REMESSA E CANCELAMENTO DE REMESSAS AINDA NÃO ENVIADAS

121. A REMESSA será acolhida pelo BANCO mediante análise da solicitação de REMESSA e do recebimento do valor suficiente para o processamento da REMESSA, incluindo as tarifas e os custos. Caso a REMESSA seja de valor igual ou superior ao equivalente a dez mil (10.000) dólares americanos, o processamento está sujeito a confirmação dos detalhes da transação com o REMETENTE.
122. Após o acolhimento da REMESSA, será disponibilizado ao REMETENTE um comprovante, que deverá ser mantido sob sua guarda para casos eventuais de cancelamento, alteração de dados, entre outros.
123. Mesmo após o acolhimento da REMESSA, o BANCO poderá recusar o envio da remessa ao exterior ou a emissão de cheque administrativo, caso ocorra alguma das situações abaixo. Nesses casos, o BANCO não se responsabilizará por perdas ou prejuízos causados pelo cancelamento do envio da REMESSA:
 - a) REMESSA que viole a LEI de CÂMBIO;
 - b) existência ou ameaça de ocorrência de guerra, guerra civil, congelamento de ativos ou suspensão de pagamentos pelos BANCOS RELACIONADOS e/ou BANCO PAGADOR;
 - c) possibilidade e/ou suspeita da REMESSA estar relacionada a atividades ilegais ou crimes.
124. No caso de cancelamento, o valor da REMESSA será devolvido ao REMETENTE através de crédito em sua CONTA ou através da forma estipulada pelo BANCO.
125. Após a devolução do valor da REMESSA, o BANCO não se responsabilizará por perdas ou prejuízos causados.

ENVIO DE REMESSAS

126. Baseado na solicitação do REMETENTE, o BANCO enviará a remessa ao BANCO RELACIONADO ou emitirá um cheque administrativo ao REMETENTE.
127. No processamento da REMESSA, o BANCO, seguindo os requisitos da lei/recomendações/práticas do Japão e dos países relacionados, sistemas de remessa ao exterior (SWIFT, etc.), bem como regulamentos dos BANCO RELACIONADO poderá transmitir a esses bancos, as informações preenchidas no formulário de Solicitação/Declaração de Remessa, assim como o número da transação, número da CONTA, endereço, e outro número que identifique o REMETENTE, ou a totalidade das informações poderão ser transmitidas ao BANCO RELACIONADO na ordem de pagamento. Estas informações poderão ser repassadas pelo BANCO RELACIONADO ao BANCO PAGADOR da REMESSA.
128. O BANCO se reserva o direito de escolher o método de transmissão mais adequado da REMESSA, bem como o BANCO RELACIONADO, exceto quando especificado pelo REMETENTE.
129. Mesmo que o REMETENTE indique o BANCO RELACIONADO, caso o BANCO julgue ser impossível processar a REMESSA conforme instrução do REMETENTE e/ou verifique que o custo será excessivo para o REMETENTE, ou que poderá haver atrasos na REMESSA, o BANCO se reserva o direito de utilizar outro BANCO RELACIONADO. Nesses casos, o BANCO notificará o REMETENTE no menor prazo de tempo possível.
130. O BANCO não se responsabilizará por perdas ou prejuízos decorrentes dos procedimentos citados nos quatro itens anteriores.

TARIFAS E DESPESAS

131. As REMESSAS estão sujeitas às tarifas de serviços do BANCO, conforme Tabela de Tarifas deste, do BANCO RELACIONADO, do BANCO PAGADOR e outras que forem necessárias ao processamento da REMESSA. As tarifas podem ser deduzidas do valor de REMESSA ou cobradas posteriormente ao envio da REMESSA.
132. 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:
 - a) tarifas de consulta;
 - b) tarifas de alterações de dados;
 - c) tarifas para cancelamento;
 - d) tarifas de emissão de mensagem e correspondências;
 - e) outras tarifas ou despesas relacionadas com consulta, alteração de dados ou cancelamento.

TAXA DE CÂMBIO

133. A moeda padrão para o envio de REMESSAS ao exterior é o dólar americano. Entretanto, somente

no envio de REMESSAS para o Banco do Brasil no Brasil a moeda padrão será o real. Solicitação de remessas em outras moedas, o processamento seguirá os critérios de REMESSAS ao exterior estipulados pelo BANCO.

134. Quando o valor recebido for em moeda diferente da moeda de envio da REMESSA, será aplicada a taxa de câmbio do BANCO vigente no momento do processamento da operação.
135. Quando o BANCO receber a devolução de uma REMESSA para pagamento ao REMETENTE em moeda diferente da REMESSA devolvida, será aplicada a taxa de câmbio do BANCO vigente no momento do processamento da operação.

MOEDA DE PAGAMENTO DA REMESSA AO BENEFICIÁRIO

136. Quando o REMETENTE solicitar uma REMESSA em moeda que não seja a corrente no país em que o BANCO PAGADOR está localizado ou em moeda diferente da conta do beneficiário, a moeda de pagamento poderá diferir da moeda originalmente designada pelo REMETENTE. Nesses casos, a moeda da liquidação, a taxa de câmbio e as tarifas incidentes serão aplicadas conforme os procedimentos e critérios prescritos pelo BANCOS RELACIONADO, bem como os regulamentos dos países relacionados com o processamento da REMESSA.

CONSULTA DE REMESSA

137. 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.
138. 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.
139. 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

ALTERAÇÃO DE DADOS

140. Quando o BANCO receber solicitação de alteração de dados após a REMESSA ter sido enviada, o BANCO adotará os procedimentos necessários sem demora, com base nas instruções recebidas do REMETENTE, enviando a solicitação de alteração de dados ao BANCO RELACIONADO, através da forma estipulada pelo BANCO. Alteração de dados de cheques administrativos e valores da REMESSA não será aceita.
141. O acolhimento de solicitação de alteração de dados será analisado pelo BANCO com o mesmo rigor de uma nova REMESSA. O BANCO não se responsabilizará por perdas ou prejuízos decorrentes das alterações solicitadas.
142. 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.

CANCELAMENTO

143. Caso a REMESSA já tenha sido enviada, via de regra, não será aceito o seu cancelamento. Se o BANCO acolher a solicitação de cancelamento, adotará os procedimentos necessários sem demora, mas o cancelamento poderá ser prejudicado caso a REMESSA já tenha sido liquidada, existam restrições regulamentares, determinações de Governos e órgãos públicos ou recusa pelo BANCO RELACIONADO ou BANCO PAGADOR. Todos os encargos referentes aos trâmites de cancelamento da REMESSA deverão ser arcados pelo REMETENTE.
144. Todas as REMESSAS enviadas e não liquidadas estão sujeitas a cancelamento e devolução pelos BANCOS RELACIONADOS e/ou BANCO PAGADOR. As REMESSAS relacionadas ao BANCO DO BRASIL no Brasil:
 - a) para BENEFICIÁRIO Pessoa Física, não liquidadas em 90 dias, conforme regulamento local, serão canceladas e devolvidas automaticamente;
 - b) para BENEFICIÁRIO Pessoa Jurídica, não liquidadas em 90 dias, com finalidade diferente de Pagamento de Importação, conforme regulamento local, estão sujeitas a cancelamento e devolução.

145. Caso a REMESSA seja devolvida ao BANCO pelos BANCOS RELACIONADOS e/ou BANCO PAGADOR, independente do motivo, o BANCO considerará a REMESSA cancelada. Nos casos julgados necessários pelo BANCO, a REMESSA poderá ser reenviada.
146. Se a REMESSA for cancelada, o BANCO creditará o valor correspondente na CONTA do REMETENTE, na mesma moeda de envio (se o REMETENTE não possuir conta na referida moeda, o crédito será em ienes), deduzidas as despesas incorridas para envio, recepção e confirmação do cancelamento. Caso o REMETENTE não seja CORRENTISTA, o BANCO enviará aviso ao CLIENTE solicitando que este “contate imediatamente o BANCO, pois a sua REMESSA foi devolvida”. O BANCO fará a devolução dos recursos ao CLIENTE, no atendimento da unidade de negócio, por transferência bancária (furikomi), por meio do serviço de recebimento de dinheiro nas ATMs do Seven Bank e balcões do Seven-Eleven ou por meio de crédito em nova CONTA que o CLIENTE venha a abrir no BANCO. Caso o processamento da devolução envolva conversão de moeda, será utilizada a taxa de câmbio do BANCO vigente no momento do processamento da operação. Exceções poderão ser autorizadas a critério exclusivo do BANCO.
147. O BANCO não se responsabilizará por perdas e prejuízos decorrentes de cancelamento de REMESSA.

ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADES DO BANCO

148. 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:
- a) 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.);
 - b) conflitos de relacionamento entre o REMETENTE e o beneficiário e/ou uma terceira parte;
 - c) transações e atos bancários anteriores à notificação de tutor;
 - d) outras situações que não sejam de responsabilidade do BANCO.

REMESSAS AO BANCO DO BRASIL NO BRASIL

149. A liquidação automática de REMESSAS ao Banco do Brasil no Brasil é condicionada à existência prévia da Autorização Permanente para Crédito em Conta do Banco do Brasil no Brasil, CPF regularizado e cadastro atualizado do beneficiário. A Autorização Permanente para Crédito em Conta do Banco do Brasil no Brasil tem validade permanente, desde que seja efetuada pelo menos uma REMESSA a cada dois meses ao mesmo beneficiário e desde que não haja modificação dos dados cadastrais do beneficiário e da finalidade da REMESSA.

CARTÃO REMESSA

150. O CARTÃO REMESSA é de propriedade do BANCO, sendo o uso restrito a REMETENTE residente no Japão, para envio de remessas sem finalidade comercial a beneficiários pessoas físicas pré-cadastrados, através das ATMs CONVENIADAS.
151. A reemissão do CARTÃO REMESSA poderá implicar cobrança de tarifa. No caso de extravio, perda ou roubo, o BANCO deverá ser imediatamente comunicado para que seja efetuado o bloqueio do CARTÃO REMESSA. O BANCO não se responsabilizará por perdas ou prejuízos ocorridos antes de receber a comunicação.
152. Cada CARTÃO REMESSA permite somente o registro de um cadastro de beneficiário.
153. O CARTÃO REMESSA será emitido mediante solicitação do REMETENTE. Ao submeter essa solicitação será necessário o preenchimento de formulário de Solicitação de Cadastramento de Remessa ao Exterior e a apresentação de documento de identificação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES

154. O BANCO, além das situações estipuladas na Lei de Proteção da Informação Individual e outras situações previstas em leis e regulamentos, reserva-se o direito de divulgar informações sobre o CLIENTE e das transações efetuadas com o mesmo, de forma a cumprir os regulamentos (inclusive regulamentos de outros países), ordens, instruções ou solicitações de órgãos públicos (inclusive autoridades e órgãos reguladores do Japão e de outros países), estando o CLIENTE de acordo com a divulgação.

ALTERAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES

155. O conteúdo destes TERMOS E CONDIÇÕES e demais condições vigentes são passíveis de

alterações, em decorrência de mudanças nas condições financeiras ou outras razões razoáveis, e serão alteradas mediante divulgação no site (bb.com.br/japan) e por outros meios adequados.

156. As alterações do item anterior, serão aplicadas a partir da data de início da aplicação estabelecida quando de sua publicação.

TEXTO OFICIAL

157. Caso exista discrepância entre os textos em japonês e demais idiomas dos TERMOS E CONDIÇÕES, o texto em japonês prevalecerá sobre os demais.

LEIS REGULAMENTARES E JURISDIÇÃO

158. Os TERMOS E CONDIÇÕES serão regidos pelas Leis do Japão e todas as disputas serão tratadas, exclusivamente, no âmbito da jurisdição da Corte do Japão no Distrito de Tóquio.

CONSULTAS E RECLAMAÇÕES

159. As unidades de negócios do BANCO e a Central de Relacionamento podem ser consultadas para esclarecer dúvidas, prestar informações a respeito de produtos e serviços do BANCO e também para acolher reclamações.

160. Órgão designado a solucionar conflitos (Órgão ADR) - Os CLIENTES poderão fazer, em japonês, consultas, solicitação de informações, passar opiniões, reclamações e/ou resolução de conflitos relacionadas a bancos, junto à Associação de Bancos do Japão, na Seção de Consultoria através dos telefones: 0570-017-109 ou 03-5252-3772, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 17h. Mais informações ou detalhes, poderão ser consultadas no site (<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>). A prestação destes serviços é gratuita.

161. Os CLIENTES que efetuarem reclamações junto à Seção de Consultoria da Associação de Bancos do Japão cujos problemas não forem solucionados dentro do prazo de dois meses poderão ainda recorrer ao Comitê de Mediação.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O BANCO, para fazer jus à confiança e à 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 à 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 de Tratamento de Informação Individual* >

* Vide itens 7 a 12 quanto a Política de Tratamento de Informação Individual Específica.

1. Finalidades do uso das informações obtidas

As informações individuais são obtidas dentro das formas previstas em lei e utilizadas para finalidades abaixo:

- a) iniciar o relacionamento com o CLIENTE;
- b) prestação de serviços referentes aos produtos financeiros do BANCO (depósito, remessa, câmbio, empréstimo e outras atividades bancárias permitidas pela lei).

As informações individuais serão tratadas de forma cuidadosa e servirão para a prestação dos atuais serviços ou dos que venham a ser criados, buscando maior conveniência aos CLIENTES.

2. Tipos de informações a serem obtidas

O BANCO obtém as seguintes informações individuais dos CLIENTES:

- a) nome, endereço, data de nascimento, sexo, número de telefone, número de documento, patrimônio, renda e outros dados pessoais que auxiliam na identificação ou conhecimento do CLIENTE;
- b) informações de operações com o BANCO ou empresas do grupo BB (saldo da conta, histórico de pagamento, parceiros de operações e uso de cartão de crédito, data de início de operações, etc.);
- c) informações individuais obtidas por agência de informações de consumidores, como validade e histórico do crédito.

3. Forma de obtenção de informações

O BANCO obterá informações de CLIENTES pelos seguintes meios:

- a) solicitação de informação específica por meio de formulários relacionados aos produtos e serviços;
- b) solicitação verbal (pessoalmente ou por telefone);
- c) registro de operações;
- d) solicitação a agências de informações de consumidores, por meio de relatórios emitidos por órgãos do gênero.

4. Uso e fornecimento de informações individuais

O BANCO limitará a coleta e o uso de informações individuais ao mínimo necessário para oferecer serviços de alta qualidade a seus CLIENTES, para informá-los sobre os produtos e serviços do BANCO e para realizar as finalidades descritas no item 1 acima.

O BANCO não fornecerá informações individuais a terceiros, exceto nos seguintes casos:

- a) quando autorizado pelo CLIENTE;
 - b) quando for requerido ou permitido por lei;
 - c) quando do fornecimento de informações a prestadoras de serviços financeiros de processamento de dados, pagamentos e provedores de serviços de ATM;
 - d) quando do fornecimento de informações a entidades não afiliadas reconhecidas por lei, ou autorizadas pelos CLIENTES do BANCO;
 - e) quando o processamento operacional terceirizado envolver manuseio de informações individuais.
- Ao contratar entidades para prover serviços de suporte, o BANCO procurará certificar-se de que os sistemas de controle de informações individuais dessas entidades atendem aos padrões de garantia da privacidade e firmará os contratos necessários, tomando também outras medidas necessárias, de acordo com as leis e regulamentos.

5. Administração de informações

O BANCO protege quaisquer informações individuais de seus CLIENTES, de acordo com padrões estritos de segurança e confidencialidade. O BANCO restringe o acesso a informações individuais de CLIENTES que não são de domínio público, a funcionários treinados em tratamento de informações individuais, e que acessam essas informações para oferecer os seus produtos e serviços aos clientes. Funcionários que violarem a Política de Privacidade do BANCO estarão sujeitos a penalidades disciplinares previstas no Código de Ética e Conduta do BANCO.

6. Suspensão de envio de mala direta

Se o CLIENTE não desejar receber comunicados e material publicitário via mala direta, correspondência, telefonema ou e-mail, o serviço poderá ser cancelado mediante manifestação a uma das unidades de negócios do BANCO.

<Política de Tratamento de Informação Individual Específica>

7. Forma de solicitação da informação individual específica

O BANCO solicitará a informação individual específica do CLIENTE, pelos meios citadas abaixo, de forma justa e de acordo com o artigo 19 da Lei de Número:

- a) por meio de formulário de solicitação de produto financeiro, por meio de documentos relacionados a outros produtos ou serviços;
- b) solicitação verbal (pessoalmente ou por telefone);
- c) quando do registro de operações.

8. Finalidades do uso de informação individual específica

A finalidade de uso da informação individual específica pelo BANCO se restringem às situações abaixo:

- a) para preparar relatórios exigidos por lei relacionados a produtos financeiros;
- b) para preparar relatórios exigidos por lei relacionados a remessas ao exterior;
- c) para processamento relacionado ao Sistema de Isenção de Imposto sobre Poupança;
- d) para execução do processo de vinculação do My Number à conta bancária;
- e) para outros processamentos relacionados aos itens de a) até d) acima.

9. Uso de informação individual específica

O BANCO não utilizará a informação individual específica, excedendo as finalidades citadas no item 8, exceto nas situações abaixo:

- a) quando o BANCO for manusear o "My Number" ("número individual") por ter acolhido trabalho terceirizado de processos que manuseiem o My Number por ordem de órgãos da administração pública;
- b) quando o CLIENTE que reside em regiões devastadas por desastre tiver que solicitar saques de sua conta de depósito e o BANCO tiver que utilizar o número individual para processar este pagamento;
- c) quando houver necessidade em proteger a vida, integridade física ou sua propriedade, com autorização do cliente ou quando for difícil obter a autorização do CLIENTE.

10. Fornecimento de informação individual específica

O BANCO não repassa a informação individual específica a terceiros, sem autorização prévia do CLIENTE, exceto nos casos determinados no artigo 19 da Lei de Número.

11. Guarda de informação individual específica

O BANCO guarda a informação individual específica do CLIENTE, seguindo rígidos critérios de segurança e sigilo. O BANCO não guardará informação individual específica para uso além dos procedimentos citados no item 8 e quando terminado o procedimento, transcorrido o tempo de guarda obrigatório, a informação individual específica do CLIENTE será expurgada ou apagada. Caso um funcionário despreze esta política estará sujeito a processo administrativo, conforme o Código de Ética e Padrão de Conduta.

12. Itens relacionados as medidas de gestão de segurança para informação individual específica

O BANCO estabeleceu normativo específico sobre as medidas de gestão de segurança sobre a informação individual específica.

<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.

15. Esclarecimento e fornecimento de informações sobre esta política

As unidades de negócios do BANCO prestarão esclarecimento e informações sobre esta política.

16. Revisão

Esta política poderá ser modificada como resultado de alteração na lei e outras razões. Nesse caso, avisaremos por meio de nossas unidades de negócios e no site do BANCO.

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 informações individuais 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/adr/>.

Informações adicionais ou dúvidas

ligue para a
Central de Relacionamento:
0120-09-5595
(atendimento em português - 24 horas)

ou acesse:
bb.com.br/japan