POLÍTICA DE PREVENÇÃO E GESTÃO DO RISCO DE FRAUDE

Janeiro de 2024

ÍNDICE

1 – Enquadramento

A presente Política define princípios, responsabilidades e regras gerais em matéria de Prevenção e Gestão do Risco de Fraude no Banco Comercial e de Investimento (doravante designado por "BCI" ou "Banco").

De modo a proteger a sua reputação e ir ao encontro das obrigações legais e regulatórias, o BCI adopta medidas responsáveis para minimizar o risco de fraude e de outras infracções conexas em toda a sua organização.

Nesse âmbito, são internamente definidos os riscos de fraude e implementados os controlos internos adequados, de forma atempada, que permitam prevenir, detectar e responder à fraude e a outras infracções conexas.

A Política adoptada é suportada por um ambiente de controlo, que inclui um programa onde a gestão de topo do Banco dá o exemplo e onde são promovidas acções de formação e comunicação para sensibilizar os colaboradores, bem como para criar uma cultura ética e aberta.

A Política de Prevenção e Gestão do Risco de Fraude providencia diretrizes sobre a identificação de fraude, os controlos a implementar para prevenir e detectar a fraude e as etapas a completar no sentido de construir uma resposta robusta para proteger os interesses do Banco e dos seus clientes.

2 – Definição de Fraude

Podemos definir fraude como a prática de uma acção ilícita, intencional e de má-fé, punível por Lei, por parte de um fraudador, com o objectivo de enganar ou prejudicar uma pessoa ou organização, para proveito próprio ou de terceiros, evitar uma determinada obrigação ou causar perdas para determinada organização.

Relativamente à Fraude Externa, poderá definir-se como perdas potenciais resultantes de actividades com intenção fraudulenta levada a cabo por clientes do BCI e terceiros (outros *stakeholders*, excluindo colaboradores).

Neste sentido, a Fraude Externa ocorre quando os actos definidos no conceito de Fraude são perpetrados por pessoas ou entidades externas ao BCI.

3 – As Dimensões do Processo de Prevenção e Gestão da Fraude

Os Processos de Prevenção e Gestão da Fraude encontram-se representados por três dimensões:

i. Planeamento e Prevenção;
ii. Detecção, Diagnóstico Análise e Resolução; e,
iii. Controlo e Avaliação.

3.1 PLANEAMENTO E PREVENÇÃO

De modo a promover uma cultura de gestão de risco e controlos mais robusto, o BCI está estruturado em conformidade com as boas práticas para a Prevenção do Risco de Fraude ("PRF"), tendo claramente definidas as funções e responsabilidades das respectivas áreas afectas, bem como dos Fóruns onde a PRF é analisada e avaliada de forma regular e preventiva.

3.1.1 *Onboarding*

No âmbito do estabelecimento da relação de negócio com um novo cliente ou com uma nova contraparte, o Banco procede às diligências já preconizadas nos requisitos de *Know Your Customer* ("KYC") relativos a Prevenção de Branqueamento de Capital e Combate ao Financiamento do Terrorismo ("PBC/CFT").

Estes procedimentos de KYC, para além da prevenção dos riscos de Branqueamento de Capitais e de Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massas ("BC/FT/PADEM"), mitigam também a exposição aos riscos financeiros, regulatórios e/ou reputacionais.

3.1.2 Autenticação

De modo a prevenir riscos de fraude, riscos reputacionais e regulatórios, bem como violações ou roubos de dados, o Banco tem implementado controlos que permitem minimizar o risco de acesso não autorizado às contas e transacções dos clientes.

Desta forma, os métodos de autenticação em vigor no BCI fundamentam-se numa abordagem baseada no risco, pelo que são aplicadas medidas de autenticação mais robustas (autenticação forte) para operações consideradas de risco acrescido.

3.1.3 Cibersegurança

O BCI, através do seu *site* institucional, divulga permanentemente alertas e recomendações de segurança sobre a protecção contra os riscos de fraude informática ("*phishing*" e outros), para promover uma utilização segura da internet e dos serviços de pagamento através de meios eletrónicos.

Adicionalmente, os serviços de *homebanking* do BCI dispõem de sistemas de monitorização permanente que previnem e detectam tentativas de fraude.

A utilização destes sistemas de verificação e prevenção de fraudes permite identificar actividades suspeitas, ajudando a proteger as contas e interesses dos clientes do BCI.

3.1.4 Clientes Vulneráveis

No âmbito da abordagem baseada no risco, o Banco considera os clientes potencialmente mais vulneráveis na *framework* de gestão de risco de fraude.

Um cliente potencialmente mais vulnerável é alguém que, devido a circunstâncias pessoais, é especialmente susceptível a ameaças de fraude, particularmente se o Banco não actuar com o nível de cuidado apropriado.

Entre os clientes potencialmente mais vulneráveis, destacam-se:

i) clientes idosos;

ii) clientes com deficiência mental / física; e,

iii) clientes marginalizados.

A abordagem considera

i) os possíveis indicadores de vulnerabilidade; e,

ii) de que forma as diferentes áreas evitam, inadvertidamente, a exclusão de clientes ou a colocação de barreiras que impactem a capacidade do mesmo em utilizar os produtos e serviços oferecidos pelo Banco.

3.1.5 Sensibilização dos Clientes

O BCI providencia materiais de sensibilização sobre PRF aos seus clientes e outras contrapartes, nomeadamente através do seu *website* institucional www.bci.co.mz e outros meios de publicação, partilhando informações relativas a temáticas de fraude, como tendências, campanhas em vigor e alertas para situações recorrentes.

3.2 DETECÇÃO, DIAGNÓSTICO, ANÁLISE E RESOLUÇÃO

O BCI documenta, no âmbito da abordagem baseada no risco, a identificação de práticas potenciais de fraude e actividades suspeitas. A abordagem utilizada inclui os processos, tecnologias e sistemas utilizados para detectar actividades suspeitas de fraude.

Com vista à detecção das práticas de fraude e actividades suspeitas, no BCI tem implementados controlos, sendo estes proporcionais ao nível de risco de fraude identificado.

Todos os casos de fraude detectados são geridos em linha com os processos internos definidos no âmbito da PRF e revistos, tendo por base toda a informação disponível para determinar se é considerado um potencial incidente de fraude e os casos com suspeita de fraude são reencaminhados para um nível superior de revisão, juntamente com a documentação suporte.

O BCI dispõe do registo de *audit trail* de todos os casos de fraude analisados, bem como das decisões e acções realizadas com vista a mitigar o risco associado, possibilitando o reporte periódico dos casos identificados.

No âmbito da actividade de PRF, caso existam suspeitas de incidentes de fraude e caso seja aplicável, o Banco procede ao reporte às autoridades.

Adicionalmente, o Banco mantém uma relação efectiva com as autoridades, que facilita a partilha de informação, o apoio à resposta a ataques de fraude e uma melhor cooperação na investigação de casos de fraude e todos os requisitos das autoridades policiais são respondidos dentro dos períodos definidos pelas mesmas.

3.3 CONTROLO E AVALIAÇÃO

3.3.1 Avaliação de Risco

O BCI realiza, periodicamente, uma avaliação de riscos de negócio, no que diz respeito a fraude.

Esta avaliação, para além determinar os riscos inerentes de fraude, permite determinar a eficácia dos controlos em vigor, bem como identificar oportunidades de melhoria existentes.

O BCI tem tolerância zero sobre incidentes de fraude.

A avaliação dos riscos inclui, no mínimo, a:

i) identificação dos riscos na área de negócio baseados na sua estrutura, produtos, serviços e canais de distribuição;

ii) identificação de processos e controlos em prática para mitigar os riscos;

iii) identificação de falhas ou debilidades na estrutura de controlos que enfrenta os riscos.

3.3.2 Avaliação da eficácia, melhoria contínua e *reporting*

Os Departamentos e áreas afectos à PRF realizam testes de controlo para avaliar a adequabilidade, o desenho e a efectividade operacional dos seus procedimentos, sistemas e controlos de fraude.

Estes testes são baseados no risco e personalizados de acordo com os riscos específicos de cada unidade orgânica afecta à PRF, com maior foco nas transacções, vulnerabilidades do cliente e actividades que possuem um risco mais elevado de fraude.

No âmbito dos incidentes de fraude detectados, o BCI procede à análise de causas relativas à revisão de alertas, resolução e resposta ao cliente. Os resultados e conclusões destas análises suportam alterações aos controlos ou procedimentos e às avaliações de risco realizadas.

As métricas de fraude são ferramentas críticas para quantificar e reportar a natureza dos riscos de fraude aos quais o BCI se encontra exposta. A recolha e análise periódica e atempada da informação é essencial para uma gestão efectiva, o reporte e supervisão dos riscos de fraude.

É elaborado um relatório com a periodicidade trimestral de reporte à Administração das principais actividades desenvolvidas no âmbito da prevenção e gestão da fraude.

3.3.3 Arquivo

Em linha com as boas práticas no que diz respeito ao arquivo de documentação, o BCI conserva a documentação relativa a Prevenção e Gestão do Risco de Fraude, por um período mínimo de 10 anos.

O BCI estabelece procedimentos, sistemas e controlos documentados de modo a assegurar a conservação e acesso apropriado dos documentos acima listados.

Todos os documentos deverão ser legíveis, auditáveis e recuperáveis e toda a legislação aplicável referente à confidencialidade, sigilo e protecção de dados é cumprida.

Bento Valentim Geraldo Vilanculo

Compliance Officer