



POLÍTICA DE PREVENÇÃO E GESTÃO DO RISCO DE FRAUDE EXTERNA

ÍNDICE

1 - Enquadramento.....	3
2 - Definição de Fraude	3
3 - Processo de Prevenção e Gestão da Fraude.....	3
3.1 Planeamento e Prevenção	3
3.2 Detecção, Diagnóstico, Análise e Resolução	4
3.3 Controlo e Avaliação	5
4 - Arquivo... ..	5

1 - Enquadramento

A presente Política define princípios, responsabilidades e regras gerais em matéria de Prevenção e Gestão do Risco de Fraude Externa na Sucursal Timor.

De modo a proteger a sua reputação e ir ao encontro das obrigações legais e regulatórias, a Sucursal Timor adota medidas responsáveis para minimizar o risco de fraude externa e de outras infrações conexas em toda a sua organização.

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

A Política adotada 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 ações 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 Externa providencia diretrizes sobre a identificação de fraude, os controlos a implementar para prevenir e detetar 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 - Fraude

Definição de Fraude

Podemos definir fraude como a prática de uma ação ilícita, intencional e de má-fé, punível por Lei, por parte de um fraudador, com o objetivo 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 atividades com intenção fraudulenta levada a cabo por clientes Sucursal Timor e terceiros (outros *stakeholders*, excluindo colaboradores).

Neste sentido, a Fraude Externa ocorre quando os atos definidos no conceito de Fraude são perpetrados por pessoas ou entidades externas à Sucursal Timor.

3 - Processo de Prevenção e Gestão da Fraude

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 Sucursal Timor está estruturada em conformidade com as boas práticas para a Prevenção do Risco de Fraude (“PRF”), tendo claramente definidas as funções e responsabilidades das respetivas áreas afetadas, bem como dos Fóruns onde a PRF é analisada e avaliada de forma regular e preventiva.

Onboarding dos Clientes

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 (“BC/FT”), mitigam também a exposição aos riscos financeiros, regulatórios e/ou reputacionais.

Cientes 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 suscetível a ameaças de fraude, particularmente se o Banco não atuar 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.

Sensibilização dos Clientes

A Sucursal Timor providencia materiais de sensibilização sobre PRF aos seus clientes e outras contrapartes, nomeadamente através do seu *website* institucional 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

A Sucursal Timor documenta, no âmbito da abordagem baseada no risco, a identificação de práticas potenciais de fraude e atividades suspeitas. A abordagem utilizada inclui os processos, tecnologias e sistemas utilizados para detetar atividades suspeitas de fraude.

Com vista à deteção das práticas de fraude e atividades suspeitas, a Sucursal Timor tem implementados controlos, sendo ~~os~~ proporcionais ao nível de risco de fraude identificado.

Todos os casos de fraude detetados 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.

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

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

Adicionalmente, o Banco mantém uma relação efetiva 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 externa e todos os requisitos das autoridades policiais são respondidos dentro dos períodos definidos pelas mesmas.

3.3 Controlo e Avaliação

Avaliação de Risco

A Sucursal Timor realiza, periodicamente, uma avaliação de riscos de negócio, no que diz respeito a fraude externa.

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

A Sucursal Timor tem tolerância zero sobre incidentes de fraude externa. 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.

Avaliação da eficácia, melhoria contínua e reporting

Os Departamentos e áreas afetos à PRF realizam testes de controlo para avaliar a adequabilidade, o desenho e a efetividade 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 afeta à PRF, com maior foco nas transações, vulnerabilidades do cliente e atividades que possuem um risco mais elevado de fraude.

No âmbito dos incidentes de fraude detetados, a Sucursal Timor 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 a Sucursal Timor se encontra exposta. A recolha e análise periódica e atempada da informação é essencial para uma gestão efetiva, o reporte e supervisão dos riscos de fraude.

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

4 - Arquivo

Em linha com as boas práticas no que diz respeito ao arquivo de documentação, a Sucursal Timor conserva a documentação relativa a Prevenção e Gestão do Risco de Fraude Externa, por um período mínimo de 7 anos.

A Sucursal Timor 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 proteção de dados é cumprida.

Ângelo Campos
Compliance Officer