



Política de Prevenção e Gestão do Risco de Fraude

Aprovada em reunião do dia 28 de Junho de 2022

Sede Social

Av. Nossa Senhora do Monte
Edifício Arco-Íris, Bairro Comercial
Lubango - Huíla - Angola

Serviços Centrais

Complexo Comandante Gika,
Edifício Garden Towers, Torre B, Pisos 15 e 20,
Luanda - Angola - ☎ (+244) 225 300 130



www.bancobcs.ao
info@bancobcs.ao

Contribuinte 541 734 128 2 Matrícula 90/2015
Capital Social 17.000.000.000 AOA



Ficha Técnica			
Nome do Documento	Política de Prevenção e Gestão do Risco de Fraude		
Autor	Direcção de Compliance		
Dono do Documento	BCS - Banco de Crédito do Sul, S.A.		
Edição e Harmonização	Direcção de Organização e Qualidade	Data	28/06/2022
Sumário	Define os princípios para prevenção e gestão do risco de fraude no BCS		
Versão	V3:00	Data da Versão	28/06/2022
Tipo de Documento	Documento Normativo Política	Referência	BCS/POL/2023/XX
Normalizado por	Direcção de Organização e Qualidade	Ref. Normativo	RM N.º
Utilizadores	Colaboradores, Membros Directivos, Membros da Administração, Conselho Fiscal, etc.		
Divulgação	Público		
Publicação	Direcção de Organização e Qualidade		
Data da próxima revisão			
Documento reitor	Aviso n.º 01/2022 - Código do Governo Societário das Instituições Financeiras Bancárias		

Aprovação		
Revisão	Comissão Executiva	
Aprovação	Comissão Executiva	Data de Aprovação 28/06/2022
Razão do pedido de aprovação	Documento novo <input checked="" type="checkbox"/> Grandes alterações <input type="checkbox"/> Pequenas alterações <input type="checkbox"/> Revisão sem alterações <input type="checkbox"/>	
Classificação	Confidencial <input type="checkbox"/> Restrito <input type="checkbox"/> Público <input checked="" type="checkbox"/>	



Índice

I. Enquadramento	4
II. Definição de Fraude	4
III. As Dimensões do Processo de Prevenção e Gestão da Fraude	4
III.1. Planeamento e Prevenção	5
III.2. Onboarding	5
III.3. Autenticação	5
III.4. Cibersegurança	5
III.5. Clientes Vulneráveis	5
III.6. Sensibilização de Clientes	6
III.7. Detecção, Diagnóstico, Análise e Resolução	6
III.8. Avaliação de Risco	6
III.9. Avaliação da Eficácia, melhoria contínua e reporting	7
III.10. Arquivo	7

Sede Social

Av. Nossa Senhora do Monte
Edifício Arco-Íris, Bairro Comercial
Lubango - Huíla - Angola

Serviços Centrais

Complexo Comandante Gika,
Edifício Garden Towers, Torre B, Pisos 15 e 20,
Luanda - Angola - ☎ (+244) 225 300 130



www.bancobcs.ao
info@bancobcs.ao

Contribuinte 541 734 128 2 Matrícula 90/2015
Capital Social 17.000.000.000 AOA

I. Enquadramento

A presente política define princípios, responsabilidades e regras gerais em matéria de prevenção e gestão do risco de fraude no Banco de Crédito do Sul, SA (Doravante designado por “BCS”). De modo a proteger a sua reputação e ir ao encontro das obrigações legais e regulatórias, o BCS adopta medidas responsáveis para minimizar o risco de fraude e de outras infrações 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 infrações 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.

II. 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 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, poderá definir-se como perdas potenciais resultantes de actividades com intenção fraudulenta levada a cabo por clientes BCS e terceiros (outros stakeholders, excluindo colaboradores). Neste sentido, a Fraude ocorre quando os actos definidos no conceito de Fraude são perpetrados por pessoas ou entidades internas ou externas ao BCS.

III. 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.

Sede Social

Av. Nossa Senhora do Monte
Edifício Arco-Íris, Bairro Comercial
Lubango - Huíla - Angola

Serviços Centrais

Complexo Comandante Gika,
Edifício Garden Towers, Torre B, Pisos 15 e 20,
Luanda - Angola - ☎ (+244) 225 300 130

III.1. Planeamento e Prevenção

De modo a promover uma cultura de gestão de risco e controlos mais robusto, o BCS 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.

III.2. 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, Controlo de Branqueamento de Capital, Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa (“PCBC/FT/PADM”). Estes procedimentos de KYC, para além da prevenção dos riscos de BC/FT/PADM, mitigam também a exposição aos riscos financeiros, regulatórios e/ou reputacionais.

III.3. 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 transações dos clientes. Desta forma, os métodos de autenticação em vigor no BCS fundamentam-se numa abordagem baseada no risco, pelo que são aplicadas medidas de autenticação mais robustas (autenticação forte) para operações consideradas de risco acrescido.

III.4. Cibersegurança

O BCS, através do seu portal institucional, www.bancobcs.ao, 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 electrónicos. Adicionalmente, os serviços de homebanking do BCS dispõem de sistemas de monitorização permanente que previnem e detetam tentativas de fraude. A utilização destes sistemas de verificação e prevenção de fraudes permite identificar atividades suspeitas, ajudando a proteger as contas e interesses dos clientes BCS.

III.5. 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:

- Clientes idosos;
- Clientes com deficiência mental/física; e,

- 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.

III.6. Sensibilização de Clientes

O BCS 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.

III.7. Detecção, Diagnóstico, Análise e Resolução

O BCS 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 actividades suspeitas de fraude. Com vista à deteção das práticas de fraude e atividades suspeitas, o BCS tem implementado 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 BCS dispõe do registo 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 externa e todos os requisitos das autoridades policiais são respondidos dentro dos períodos definidos pelas mesmas.

III.8. Avaliação de Risco

O BCS 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 BCS tem tolerância zero sobre incidentes de fraude. A avaliação dos riscos inclui, no mínimo, a:

- Identificação dos riscos na área de negócio baseados na sua estrutura, produtos, serviços e canais de distribuição;

- Identificação de processos e controlos em prática para mitigar os riscos;
- Identificação de falhas ou debilidades na estrutura de controlos que enfrenta os riscos.

III.9. Avaliação da Eficácia, melhoria contínua e reporting

As Direcções e áreas afectas 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 afectada 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, O BCS 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 BCS 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 anual de reporte à Administração das principais atividades desenvolvidas no âmbito da prevenção e gestão da fraude.

III.10. Arquivo

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

Sede Social

Av. Nossa Senhora do Monte
Edifício Arco-Íris, Bairro Comercial
Lubango - Huíla - Angola

Serviços Centrais

Complexo Comandante Gika,
Edifício Garden Towers, Torre B, Pisos 15 e 20,
Luanda - Angola - ☎ (+244) 225 300 130



www.bancobcs.ao
info@bancobcs.ao

Contribuinte 541 734 128 2 Matrícula 90/2015
Capital Social 17.000.000.000 AOA



Sede Social

Av. Nossa Senhora do Monte
Edifício Arco-Íris, Bairro Comercial
Lubango - Huíla - Angola

Serviços Centrais

Complexo Comandante Gika,
Edifício Garden Towers, Torre B, Pisos 15 e 20,
Luanda - Angola - ☎ (+244) 225 300 130

