



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

**PROCESSOS “KNOW YOUR CUSTOMER” E A
SUA CRESCENTE IMPORTÂNCIA NAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

O exemplo do BNP Paribas Factor

Filipe Manuel Carvalho Almeida



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

PROCESSOS “KNOW YOUR CUSTOMER” E A SUA CRESCENTE IMPORTÂNCIA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O caso do BNP Paribas Factor

Trabalho Final de Mestrado
apresentado à Universidade Católica Portuguesa
para obtenção do grau de Mestre em Finanças

Filipe Manuel Carvalho Almeida

sob orientação de
Prof. Doutora Ana Lourenço

Católica Porto Business School
Porto, 2025

Agradecimentos

Ao longo desta jornada, foram vários os desafios e etapas que surgiram e só com a ajuda de várias pessoas foi possível a elaboração desta tese, assim como a realização das cadeiras necessárias para a conclusão do Mestrado e do estágio curricular.

Assim, gostaria de agradecer ao BNP Paribas pela oportunidade, por confiarem em mim e me proporcionarem uma experiência valiosa que ficará marcada como uma grande fonte de aprendizagem para o meu futuro e que foi fundamental para o desenvolvimento da tese. Ao Dr. Armando Costa, chefe de equipa dos KYC's e ao Dr. Nuno Costa, Diretor de Compliance do BNP Paribas Factor que se disponibilizaram a ajudar-me com uma entrevista e com o esclarecimento das diversas dúvidas e questões que possuía. A todos os colaboradores e em especial à equipa com quem trabalhei agradeço a orientação e o suporte prestado que me deram.

Agradeço igualmente ao corpo docente do Mestrado de Finanças da Universidade Católica do Porto pela formação que me permitiram adquirir as competências necessárias para a realização do Mestrado e para a conclusão da tese. Em particular, agradeço à Prof. Doutora Ana Lourenço pela direção, pelo apoio e no geral pela ajuda prestada durante este período.

À minha família e em especial aos meus pais pela confiança e por todo o apoio que me deram, pois sem eles nada disto seria possível.

Por fim, a todos os amigos e colegas de Mestrado que me ajudaram e incentivaram em momentos importantes. A ajuda mútua foi imprescindível durante estes anos.

A todos, o meu sincero obrigado.

Resumo

Este trabalho tem como objetivo analisar o processo *Know Your Customer* (KYC) realizado nas instituições financeiras e a questão de investigação que se pretende responder é: “Qual a importância das informações obtidas por meio de processos KYC na tomada de decisão de crédito e investimento por parte das instituições financeiras?”.

O presente trabalho final de Mestrado tem a modalidade de relatório de estágio, que foi realizado no BNP Paribas Factor, no departamento de Compliance, na função de *KYC Officer*, onde foram realizadas tarefas diretamente relacionadas ao processo KYC e a todos os assuntos que envolviam o mesmo.

Para procurar responder à questão de investigação levantada é utilizado o exemplo ilustrativo do BNP Paribas, local onde foi realizado o estágio. Foi realizada uma entrevista semi-estruturada com o Diretor de Compliance, na qual foram abordadas questões pertinentes a este tema, e com base na observação direta do aluno na área em questão, bem como em documentação disponibilizada, foi possível recolher dados para aferir a relevância do processo KYC no BNP Paribas.

Verificou-se que a partir de 2014, após uma multa sofrida pelo BNP, o KYC foi bastante impactado e foi atribuída mais relevância a este processo, através da criação de plataformas de KYC e de um maior rigor e recursos empregados no seu processo. Assim, constatou-se, com base no exemplo do BNP Paribas, que o KYC possui uma relevância considerável nas decisões de crédito e de investimento nas instituições financeiras.

Palavras-chave: “Conheça o seu Cliente”; “KYC”; “Compliance”; “Factoring”; “BNP Paribas”, “Anti-Branqueamento de Capitais”.

Abstract

This work aims to analyze the Know Your Customer (KYC) process carried out in financial institutions and the research question that it intends to answer is “What is the importance of information obtained through KYC processes in credit and investment decision-making by financial institutions?”.

This final Master's work is in the form of an internship report, which was carried out at BNP Paribas Factor in the Compliance department, in the role of KYC Officer, where tasks directly related to the KYC process and all matters involving it were carried out.

To try to answer the research question raised, the illustrative example of BNP Paribas, where the internship was carried out, is used. A semi-structured interview was conducted with the Compliance Director, in which issues relevant to this topic were addressed, and from direct observation of the student in the area in question, as well as from the documentation provided, it was possible to collect data to assess the relevance of the KYC process at BNP Paribas.

It was found that from 2014 onwards, after a fine suffered by BNP, KYC was significantly impacted and more relevance was given to this process, through the creation of KYC platforms and greater rigor and resources employed in its process. Thus, it was found, based on the example of BNP Paribas, that KYC has considerable relevance in credit and investment decisions in financial institutions.

Keywords: “Know Your Customer”; “KYC”; “Compliance”; “Factoring”; “BNP Paribas”, “Anti-Money Laundering”.

Abreviaturas e Siglas

AML – Anti-Money Laundering;

AMLA – Anti-Money Laundering Authority;

BNP – Banque Nationale de Paris;

BLS – Bureau of Labor Statistics;

CAC – Comité de Aceitação do Cliente;

CAE – Código de Atividade Económica;

CC – Cartão de Cidadão;

CIB - Corporate & Institutional Banking;

CPBS - Commercial, Personal Banking & Services;

CFT – Combate ao Financiamento do Terrorismo;

DACM – Departamento de Atividade Comercial e de Marketing;

DR – Demonstração de Resultados;

DRC – Departamento de Relacionamento com o Cliente;

EU – European Union;

EUA – Estados Unidos da América;

FATCTA – Foreign Account Tax Compliance Act;

FATF – Financial Action Task Force;

FCI – Factors Chain International;

GDPR – General Data Protection Regulation;

IA – Inteligência Artificial;

IPS - Investment & Protection Services;

KYC – Know your Customer;

KYT - Know Your Transaction;

MSC – Major Sanctioned Countries;

MSCQ – Major Sanctioned Countries Questionnaire;

OFAC – Office of Foreign Assets Control;

PEP – Pessoa Politicamente Exposta;

PIB – Produto Interno Bruto;

PMR – Prazo Médio de Recebimento;

RCA – Parentes e Associados Próximos;

RCBE – Registo Central dos Beneficiários Efetivos;

RCIF – Regime de Comunicação de Informações Financeiras;

SF – Salesforce;

UBO – Último Beneficiário Efetivo.

Índice

Agradecimentos	v
Resumo	vii
Abstract.....	ix
Abreviaturas e Siglas	x
Índice.....	xii
Índice de Figuras.....	xv
Introdução.....	xvii

Capítulo 1 – Enquadramento Geral do *Know-Your-Customer* (KYC) no Setor

Bancário	20
1.1 Noção e Objetivos	20
1.2 Enquadramento Legal	23
1.3 Evolução	24
1.4 Desafios e Riscos	25
1.4.1 Branqueamento de Capitais.....	25
1.4.2 Terrorismo.....	27
1.4.3 Fraudes e Crimes Financeiros.....	29
1.4.4 Reputação e Confiança do Cliente	30
1.5 Tecnologias Emergentes e o Futuro	31
1.6 Transparência e Privacidade	32

Capítulo 2 – Método de Investigação

2.1 Estratégia	35
2.2 Recolha de Dados	36
2.3 Análise de Dados	36

Capítulo 3 – Exemplo Ilustrativo – BNP Paribas.....	39
3.1 Enquadramento geral da Organização e da área do Estágio	39
3.2 KYC no banco.....	41
3.2.1 Processo KYC	42
3.2.2 Tipos de KYC's.....	44
3.2.3 Vigilance e Djaams	46
3.3 Evolução dos KYC's.....	47
3.3.1 Fase 1 do BNP Paribas.....	48
3.3.2 Multa Aplicada ao Grupo BNP Paribas.....	48
3.3.3 Fase 2 do BNP Paribas.....	49
3.4 Futuro do KYC.....	50
Capítulo 4 – Discussão.....	53
Capítulo 5 – Conclusões	55
Bibliografia	57
Anexos.....	60

Índice de Figuras

Figura 1 - Lavagem de Dinheiro como um setor dos EUA (2023)..... 27

Figura 2 - Crescimento da Produtividade sem perdas por Fraudes (2023) 30

Introdução

O termo *Know Your Customer* (KYC) designa um procedimento de Compliance, normalmente utilizada em instituições financeiras, para que haja um melhor conhecimento do cliente, através da sua identificação, verificação e análise, com o objetivo de prevenir atividades ilícitas.

Através deste estudo pretende-se entender a crescente importância desta ferramenta no dia a dia das instituições financeiras através da procura de resposta à questão de investigação “Qual a importância das informações obtidas por meio de processos KYC na tomada de decisão de crédito e investimento por parte das instituições financeiras?”.

Deste modo, estruturou-se este trabalho em cinco capítulos. No primeiro é realizado o enquadramento geral do *Know Your Customer* no setor bancário, através do recurso a artigos científicos, estudos e procedimentos legais acerca dessa matéria, são abordados tópicos que são pertinentes para se entender o processo KYC e assim auxiliar na elaboração e compreensão deste tema.

No segundo capítulo é descrito o método de investigação utilizado para procurar responder à questão de investigação inerente a este trabalho final de Mestrado. Este capítulo faz a apresentação da estratégia aplicada, assim como da recolha de dados e de como estes foram analisados.

No terceiro capítulo realiza-se o exemplo ilustrativo do BNP Paribas, onde é apresentado o banco e a área de negócio inerente ao estágio curricular, aborda-se o processo KYC no BNP, bem como alguns fundamentos sobre ele, é descrita a sua evolução no banco marcada pela multa de 2014, que impulsionou uma nova fase de procedimentos KYC no banco e, por fim, é abordado o futuro do KYC no banco.

O próximo capítulo introduz a discussão acerca deste tema. Esta secção tem como objetivo a discussão de como o KYC pode ou não ser relevante para as tomadas de decisão nas instituições financeiras, à luz dos dados recolhidos neste trabalho final de Mestrado.

Para terminar, são apresentadas as principais conclusões e respostas retiradas deste estudo, que foram abordadas aquando da discussão. Além das conclusões inerentes à questão de investigação, as limitações deste trabalho e pistas para futuros trabalhos relacionados com este tema também são comentadas.

Capítulo 1 – Enquadramento Geral do *Know-Your-Customer* (KYC) no Setor Bancário

Introdução

Neste primeiro capítulo, através do recurso a artigos científicos, estudos e procedimentos legais acerca dessa matéria, serão abordados tópicos que são pertinentes para se entender o processo KYC e assim auxiliar na elaboração e compreensão deste tema.

Deste modo, torna-se necessária a constatação de alguns tópicos relacionados com a definição e os objetivos inerentes ao processo KYC, as leis e as normas que regulamentam este processo e a evolução deste mecanismo nos últimos anos.

Após a apresentação destes pontos introdutórios ao KYC, os desafios e os riscos são outro tema abordado, onde se expõem os principais desafios que as instituições financeiras incorrem, para assim se entender os “inimigos” deste mecanismo.

Por fim, é retratado o futuro do *Know-Your-Customer*, o impacto das tecnologias e em especial do *blockchain*, que pretende garantir tecnologia juntamente com conformidade regulamentar, segurança e transparência dos dados.

1.1 Noção e Objetivos

O termo *Know Your Customer* (KYC) designa um procedimento de Compliance, normalmente utilizada em instituições financeiras, realizado antes de se fazer negócio com um cliente, para que haja um melhor conhecimento do mesmo, através da sua identificação, verificação e análise, com o objetivo de evitar riscos associados e prevenir atividades ilícitas. Esta metodologia é

utilizada também para aferir a capacidade dos clientes de pagarem o empréstimo em que incorreram, assim reduzindo o seu risco associado (Chen, 2020).

Enquanto inicialmente foi criado apenas por normas reguladoras, atualmente, o KYC tem evoluído significativamente ao longo do tempo. De uma abordagem simples e minimalista, hoje além de uma maior complexidade, também se verifica a presença e importância da tecnologia nos seus processos, como por exemplo o *blockchain* e outras tecnologias emergentes que têm vindo a melhorar a sua eficácia e eficiência (Malhotra et al., 2022).

De acordo com Turki et al. (2020), o KYC representa um papel central na prevenção de crimes financeiros, com especial relevância em prevenir a lavagem de dinheiro (Anti Money Laundering) e o financiamento ao terrorismo (abordados abaixo).

Em Portugal, a obrigatoriedade da utilização deste mecanismo de Compliance está regulamentada no Decreto-Lei nº 64/2016, que estabelece medidas e regras específicas sobre o regime de acesso e troca automática de informações financeiras no domínio da fiscalidade, de acordo com o Regime de Comunicação de Informações Financeiras (RCIF) e o *Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA). Por outro lado, estabelece novas regras sobre a obrigatoriedade de cumprimento de normas de comunicação e diligência devida em relação a contas financeiras qualificáveis como sujeitas a comunicação de titulares ou beneficiários residentes noutros Estados-Membros da União Europeia ou em outras jurisdições participantes, o que se aplica diretamente nos bancos portugueses.

Além desta temática e conformidade regulatória, o KYC é amplamente reconhecido como um instrumento de governança corporativa, com um papel essencial na consolidação da confiança dos *stakeholders* e na salvaguarda da integridade do sistema financeiro. De acordo com Kandachamy (2023), trata-se

de um mecanismo estratégico fundamental para mitigar os riscos reputacionais e financeiros.

Nos dias de hoje, o KYC surge como uma ferramenta que procura dar resposta a uma série de objetivos cruciais para as instituições financeiras, e além de ser um requerimento obrigatório, tem outros objetivos que favorecem a própria instituição, assim como a **gestão de riscos** que permite às entidades que possam identificar, avaliar e assim atenuar os riscos associados a clientes e transações. Com essa gestão efetiva de riscos, é possível a **minimização dos riscos financeiros** que é outro grande objetivo dos KYC's, onde o principal foco é a proteção da instituição de práticas ilegais que possam incorrer, das quais são as mais recorrentes, a lavagem de dinheiro, o financiamento ao terrorismo e de fraudes e crimes financeiros (Turki et al., 2020; Kandachamy, 2023).

A **reputação da instituição e a confiança do cliente** é outro objetivo deste mecanismo, uma vez que a eficiente utilização do KYC reforça a confiança do público, porque demonstra a importância que a entidade presta a estas práticas responsáveis e transparentes (Kandachamy, 2023).

Além de minimizar os riscos financeiros e de manter a reputação e confiança do cliente, é necessário que se utilize este mecanismo de forma mais eficaz com menores custos possíveis, assim a **eficiência operacional** é outro objetivo essencial, para o qual contribui a adição de novas tecnologias como *blockchain*, que ao automatizar processos, permite melhoria nesse sentido conforme analisado por Thommandru & Chakka (2023) e Malhotra et al. (2022).

Portanto, verifica-se que o KYC não é só uma exigência legal, mas também uma ferramenta que, implementada de forma estratégica e eficiente, contribui para a minimização de riscos e o crescimento sustentável das instituições financeiras, sendo crucial para enfrentar os desafios atuais e futuros no setor bancário global.

1.2 Enquadramento Legal

As leis e regulamentações que envolvem os processos KYC são fundamentais para garantir que as instituições financeiras cumpram as suas normas e obrigações. Existem diferentes regulamentações com o objetivo de prevenir riscos associados a branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e outros crimes financeiros, além de proteger a integridade do sistema financeiro global.

Internacionalmente, a organização Financial Action Task Force (FATF), desempenha um papel fundamental no estabelecimento de padrões e normas internacionais para a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo. Estas normas servem de referência para legislações locais e exigem que os países membros se adaptem a novos requisitos.

Na União Europeia, o Regulamento (EU) 2024/1640 estabelece a Anti-Money Laundering Authority (AMLA), uma instituição que tem como objetivo de reforçar a implementação e coordenação das políticas de prevenção à lavagem de dinheiro (AML) e no combate ao terrorismo (CFT) em toda a União Europeia. A norma 5 destaca a importância da coordenação internacional na luta contra esses crimes e realça que as medidas adotadas pela EU devem ser compatíveis com os padrões e recomendações internacionais, em especial com as recomendações do Financial Action Task Force (FATF).

Em Portugal, o Decreto-Lei nº64/2016, de 11 de Outubro é uma peça-chave na regulamentação de processos KYC. Este decreto obriga as instituições financeiras a implementar medidas de identificação e diligência, como a implementação do KYC, com o objetivo de prevenir crimes financeiros e assegurar a sua conformidade de acordo com os padrões europeus e o compromisso de se alinhar aos padrões internacionais na luta contra crimes financeiros.

1.3 Evolução

Desde a sua criação, os procedimentos KYC foram criados como uma exigência básica para a verificação da identidade dos clientes em instituições financeiras. Com o passar do tempo e com um cenário global de crimes financeiros e a sua crescente complexidade e ocorrência, como por exemplo a lavagem de dinheiro digital e os golpes online (com o aumento dos *hackers* digitais e de inteligência artificial nos seus ataques), os níveis de segurança em bancos e instituições financeiras tiveram de se atualizar e aumentar a sua robustez e o seu rigor.

Na sua fase inicial, os processos KYC eram rudimentares, baseados em documentos físicos, com informações básicas do cliente (documentos de identificação dos acionistas e código de atividade económica (CAE)) e alguns dados financeiros da empresa. Esta abordagem era limitada pela burocracia e pela dificuldade em identificar atividades suspeitas e de risco de forma eficiente (Sunkle et al., 2015).

Com o crescimento e complexidade de crimes financeiros, deu-se a necessidade de digitalizar os processos de KYC. Com a digitalização e a adoção de tecnologias, como por exemplo, a utilização do *blockchain* e do *regtech* (aprofundado abaixo), veio uma maior eficiência e eficácia na verificação de informações. Além disso, os regulamentos apresentados pelo Financial Action Task Force (FATF) incentivaram a implementação de procedimentos mais robustos e padronizados a nível global (Turki et al., 2020).

Nos últimos anos, tecnologias emergentes, como *machine learning*, inteligência artificial e *blockchain* vêm para revolucionar os processos KYC. Estas inovações além de aumentarem a precisão na identificação dos clientes e de atividades suspeitas, também reduzem custos operacionais, através da automatização e aperfeiçoamento na gestão de dados (Chen, 2020).

1.4 Desafios e Riscos

Embora os crimes financeiros afetem todos os setores da economia, o setor financeiro é um dos mais afetados (Claver et al., 2023). Existem as perdas diretas que impactam as contas das instituições financeiras que é possível medir numericamente e as perdas indiretas como a perda de reputação da instituição, o que poderá levar a sanções, perda de benefícios e possivelmente de clientes.

Neste ponto serão apresentados os riscos financeiros como o branqueamento de capitais, que é o principal desafio a nível do KYC, e que pode estar associado a vários outros crimes financeiros, como o financiamento ao terrorismo.

1.4.1 Branqueamento de Capitais

O branqueamento de capitais, também conhecido como lavagem de dinheiro, é um dos maiores desafios enfrentados pelas instituições financeiras a nível do KYC.

O Conselho da União Europeia (2024) define o branqueamento de capitais como o processo pelo qual os criminosos encobrem a origem ilegal dos seus ativos e segundo Código Penal Português, artigo 368º- A no ponto 3, é referido “quem converter, transferir, auxiliar ou facilitar alguma operação de conversão ou transferência de vantagens, obtidas por si ou por terceiro, direta ou indiretamente, com o fim de dissimular a sua origem ilícita, ou de evitar que o autor ou participante dessas infrações seja criminalmente perseguido ou submetido a uma reação criminal, é punido com pena de prisão até 12 anos.”.

Existem 4 pilares para o branqueamento de capitais os quais são destacados pelo Conselho da União Europeia:

1º- Recolha de dinheiro “sujo”;

2º- Colocação, onde os lucros ilícitos são colocados num sistema financeiro legítimo, através de depósitos em dinheiro físico;

3ª- Circulação, em que a origem dos fundos é dissimulada através de movimentos e transferências (ex. faturas falsas, empréstimos ou transferências entre contas);

4º - Integração. Nesta fase, os lucros reentram na economia (através de investimentos em imóveis, ativos de luxo ou projetos empresariais).

De acordo com o estudo de Claver (2023) acerca de como os crimes financeiros afetam as economias, é realçado o esforço da comunidade internacional no fortalecimento de práticas contra o branqueamento de capitais e contra o financiamento do terrorismo, através das ações e medidas adotadas pela FATF. Porém ainda não é o suficiente, e de acordo com um estudo da FATF observou-se que muito pouco lucro ilícito proveniente dessas práticas ilegais é confiscado.

De acordo com o relatório publicado pelo Nasdaq & Verafin (2024), verificou-se que nos EUA, em 2023, a estimativa de fundos ilícitos ultrapassou os \$845 bilhões, que equivale a 3.1% do PIB do país, mais do que alguns setores como a agricultura e mineração e pouco menos do que serviços de hotelaria e alimentação, que representa 3,3% do PIB e do que o governo dos EUA, ou seja, é um valor bastante significativo. É possível verificar estes valores na figura 1.

Estes valores de proveniência ilícita deterioram o sistema financeiro e levam à perda de confiança de parte da população, uma vez que, a lavagem de dinheiro está associada ao financiamento de terrorismo, tráfico de drogas e pessoas e outros crimes. Além disso, o crime específico de branqueamento de capitais, incluindo as fraudes, também está associado a perdas significativas para as empresas, famílias e outros serviços financeiros. (Nasdaq & Verafin, 2024).

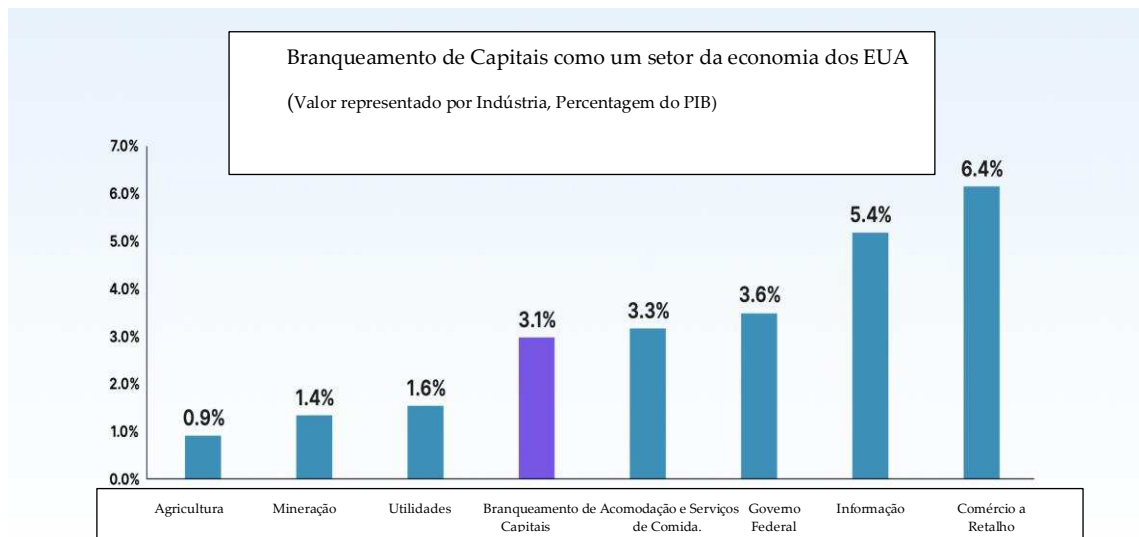


Figura 1 - Lavagem de Dinheiro como um setor dos EUA (2023)

Fonte: Nasdaq & Bureau of Economic Analysis

1.4.2 Terrorismo

O financiamento do terrorismo pode estar associado ao branqueamento de capitais, tendo em conta que o dinheiro após ser “lavado” pode ter como destino o financiamento do terrorismo, o que é outro grande risco financeiro associado às instituições financeiras. Este problema é agravado por regulamentações deficientes e pelo aperfeiçoamento das técnicas utilizadas para este fim, e por esses motivos, o KYC é fundamental para reduzir esse risco, ainda que com vários obstáculos.

De acordo com Teichmann (2019), os sistemas bancários tradicionais são frequentemente explorados para o financiamento de atividades terroristas devido à complexidade das transações internacionais e às lacunas nos mecanismos de supervisão e regulamentação dos mesmos.

Teichmann (2019) ainda aponta alguns métodos utilizados por terroristas, tais como:

- Utilização de organizações inexistentes, onde são criadas empresas fictícias para justificar movimentações financeiras suspeitas;

- Desvio de doações, em que esses recursos que seriam direcionados para causas humanitárias são direcionados para atividades terroristas;
- Utilização de paraísos fiscais para esconder a origem e o destino de fundos ilícitos.

O autor reforça a necessidade da utilização de um Compliance com mecanismo de defesa, e leis mais restritas, como um dos pilares cruciais para o combate ao financiamento do terrorismo.

Outro estudo que complementa essa visão é o de Jayasekara (2021), que realça vários desafios inerentes aos serviços bancários. A digitalização, por exemplo, promove inclusão financeira, mas introduz novos riscos, como a possibilidade dos terroristas movimentarem recursos por meio de plataformas de pagamento, criptomoedas e transações *peer-to-peer* e dificultar a sua detecção.

Estas práticas ilícitas são mais comuns em países que não possuem práticas rígidas e efetivas de AML/CFT, onde são aproveitadas e exploradas lacunas, especialmente em mercados emergentes. O autor sugere a utilização de tecnologia avançada como inteligência artificial e *blockchain* para facilitar processos e diminuir os riscos da ocorrência destas práticas terroristas, assim como, reforçar a regulamentação.

Ambos os estudos acima referidos destacam a vulnerabilidade dos sistemas financeiros globais diante do financiamento do terrorismo. Enquanto Teichmann (2019) foca nas táticas e impactos das falhas regulamentares, Jayasekara (2021) aborda a necessidade de digitalização e inclusão de serviços, assim como os seus desafios. Os dois estudos realçam a importância de reforçar os mecanismos de AML/CFT e a utilização de tecnologia para diminuir os riscos.

1.4.3 Fraudes e Crimes Financeiros

Além do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, existem várias fraudes e atividades ilegais. Estes crimes geralmente têm como objetivos ganhos financeiros por meios ilícitos, envolvendo fraudes, manipulação de mercados e exploração de sistemas bancários.

De acordo com o estudo de Nasdaq & Verafin (2024), como é possível verificar na figura 2, o total de fraudes nos EUA atingiu, em 2023, o valor de \$138 bilhões, o que representa cerca de 0,4% do PIB do país. A produtividade do país neste exemplo é considerada dividindo o índice do PIB por um índice pelas médias das horas trabalhadas em todos os setores económicos, excluindo a agricultura. Esta taxa de crescimento que foi 1,5% em 2023, seria cerca de 1,9%. Ou seja, caso se considerasse que os EUA não tivessem sofrido quaisquer perdas por fraudes nesse ano, o crescimento económico de produtividade seria 0,4 % mais produtivo, o que seria um aumento significativo o que poderia levar a um crescimento mais lento dos preços.

A diminuição de fraudes financeiras não é apenas uma questão de se estar em conformidade com a regulamentação, mas sim uma oportunidade para impulsionar o crescimento económico. Com perdas anuais que impactam o PIB neste nível torna-se essencial os esforços entre as instituições financeiras, reguladores e governos para enfrentar esse desafio. A implementação e fortalecimento dos processos KYC, juntamente com a adoção de tecnologias emergentes devem ser uma prioridade para proteger tanto o sistema financeiro e bancário como a economia global.

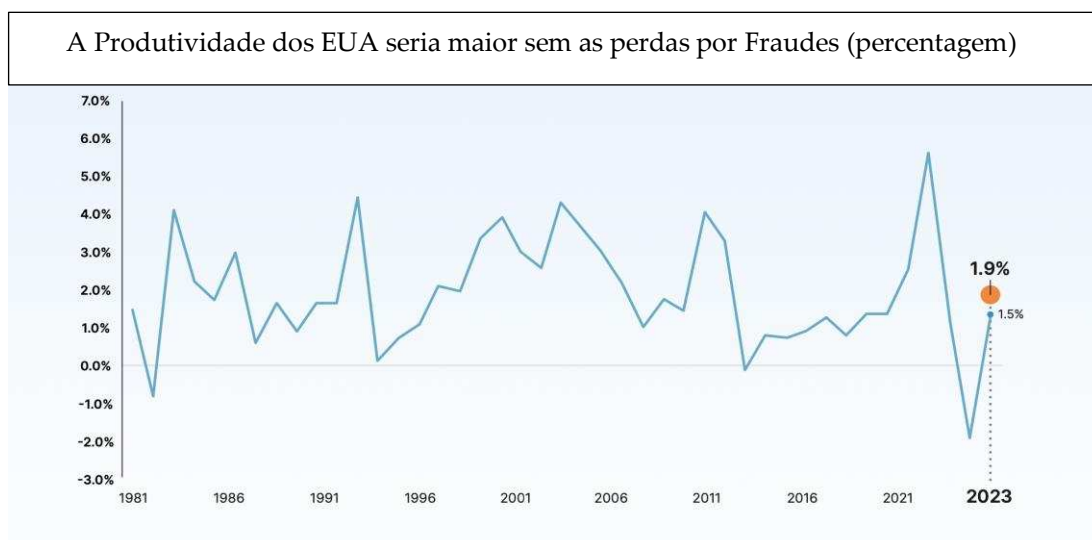


Figura 2 - Crescimento da Produtividade sem perdas por Fraudes (2023)

Fonte: Nasdaq & Bureau of Economic Analysis

1.4.4 Reputação e Confiança do Cliente

Apesar da atenção dada a valores e às perdas monetárias associadas a estes crimes, as instituições financeiras enfrentam riscos de reputação e de confiança do cliente. A reputação de um banco é um ativo intangível fundamental, que influencia diretamente a credibilidade no mercado e a confiança do cliente e de outros *stakeholders*.

Kandachamy (2023) argumenta que o cumprimento de regulamentos anti-branqueamento de capitais não é apenas uma obrigação legal, mas também uma estratégia para proteger e fortalecer a reputação das instituições financeiras. Instituições que adotem práticas rigorosas de Compliance, assim como o uso de tecnologias avançadas de KYC e de *blockchain*, conseguem reduzir os riscos reputacionais. A preocupação com estas práticas e o compromisso com a ética e a transparência, são sem dúvida uma mais-valia para manter o nível de reputação das instituições.

Quando os bancos estão associados a práticas ilícitas e crimes financeiros, os clientes reavaliam a sua fidelidade e assumem a mudança para outro concorrente, o que resulta em impactos financeiros diretos e na perda de *market*

share segundo o estudo efetuado por Naheem (2018). Assim, a reputação e a confiança são essenciais para o sucesso sustentável de qualquer banco e o investimento em tecnologias de Compliance não apenas ajudam a prevenir crimes financeiros, mas também reforça a credibilidade da instituição e a lealdade do cliente.

1.5 Tecnologias Emergentes e o Futuro

O futuro do KYC está associado à evolução tecnológica e à sua necessidade de adaptação. Quanto mais se caminha para esse sentido mais rapidamente lá se chegará e mais vantagens se retirará desse processo. À medida que surgem novas tecnologias e a regulamentação torna-se mais rigorosa, o KYC aponta nesse sentido, para uma integração mais ampla de soluções que aumentam a eficiência e diminuem os riscos de Compliance.

As tecnologias emergentes desempenham um papel fundamental na transformação dos processos KYC, através do aumento da eficiência e adaptáveis às novas necessidades do mercado.

O *blockchain* é uma tecnologia que tem bastante potencial de transformar como os dados KYC são armazenados e compartilhados na rede de uma empresa, através a verificação das informações do cliente ser feita e compartilhada de forma segura entre as instituições. De acordo com o estudo de Malhotra et al. (2022), o *blockchain* pode facilitar a criação de um sistema descentralizado, onde a verificação das informações do cliente é feita e compartilhada de maneira segura entre as diferentes instituições. Além disso, o *blockchain* oferece um procedimento auditável, que fortalece a conformidade regulamentar. Segundo o estudo de Thommandru & Chakka (2023) o *blockchain* tem a capacidade de transformar o setor bancário, no contexto regulamentar das normas quanto ao branqueamento de capitais (AML), através da capacidade de segurança e transparência nas transações financeiras, e da sua eficiência através do

compartilhamento de dados entre instituições, conseguindo assim, a redução dos atrasos e dos custos. A tecnologia permite monitorar as transações em tempo real através de *smart cards*, o que contribui para a prevenção de crimes financeiros. Deste modo, o *blockchain* prepara os bancos para os desafios futuros, através da combinação de transparência, inovação, eficiência e conformidade regulamentar.

Outra tecnologia que surge como um pilar essencial para as instituições financeiras no contexto do KYC é o *regtech*. Turki et al. (2020) realçam a sua importância para a prevenção de crimes financeiros, e para a manutenção da conformidade regulamentar. Com tecnologias como inteligência artificial e *machine learning* integradas, o *regtech* possibilita a automatização e otimização do KYC, através da redução de custos e erros operacionais. Estas inovações permitem a monitorização em tempo real de dados dos clientes e agilizam a deteção de atividades suspeitas. Com o fortalecimento dos processos KYC, o *regtech* não apenas assegura a identificação precisa do cliente, mas também promove a confiança e a segurança no relacionamento entre as instituições financeiras e os seus *stakeholders*.

A utilização de *machine learning* e **inteligência artificial (IA)** são essenciais na automatização da análise de dados KYC, através da identificação mais rápida e precisa de padrões de comportamento de risco (Chen, 2020). Estas tecnologias implementadas no processo KYC têm como objetivo proporcionar às instituições financeiras uma maior eficiência tanto para elas como para os clientes.

1.6 Transparência e Privacidade

Estes aspectos são cada vez mais essenciais, especialmente com a preocupação com a proteção de dados. O GDPR é um regulamento europeu que visa orientar as empresas a adotarem o princípio da proteção de dados. Esta regulamentação considera a proteção de dados um direito fundamental independente da sua

nacionalidade ou residência da pessoa, e assim pretende assegurar a contribuição para a realização da UE num espaço de liberdade, segurança e justiça, e garantir o fortalecimento da economia junto com o bem-estar das pessoas.

O *blockchain*, como se verificou no ponto anterior, consiste num sistema descentralizado que armazena e compartilha os dados na rede de uma empresa, onde a verificação das informações do cliente é feita e compartilhada de maneira segura entre as diferentes instituições. Assim como constatado no estudo de Fugkeaw (2022), o uso do *blockchain* no KYC permite que as informações do cliente sejam armazenadas de forma segura, com a garantia de que apenas partes autorizadas possam aceder a elas e oferece a imutabilidade e auditabilidade: sempre que uma transação é registada não pode ser alterada, pelo que existe um histórico transparente que pode ser verificado por todas as partes envolvidas, o que aumenta a confiança sem comprometer a privacidade do cliente.

Além disso, no estudo de Kapsoulis et al. (2020), o uso de *smart contracts*, (que são contratos baseados em *blockchain* que executam automaticamente ações pré-definidas) nos processos KYC permite que as partes envolvidas verifiquem a identidade de um cliente sem precisar de aceder diretamente aos dados pessoais, através da utilização de registos criptografados e assim os dados sensíveis do cliente não são expostos durante os processos. O autor afirma que a utilização do *blockchain*, em conjunto com o GDPR representa um avanço significativo para a preservação da privacidade nos processos KYC.

Síntese

Nesta fase inicial, foi explicado em que consiste o processo KYC assim como os seus objetivos, já que, apesar de ser um requisito obrigatório, existem outros benefícios que são retirados com a adoção deste mecanismo por parte das instituições financeiras.

O setor financeiro é um dos mais afetados quando se trata de crimes financeiros e além de perdas diretas, relacionadas aos valores monetários, existem as perdas indiretas que estão associadas com a perda de reputação da instituição.

O KYC começou com uma abordagem simples para a verificação do cliente e, com o crescimento de crimes financeiros e de casos de fraudes no setor financeiro, o KYC tornou-se um processo mais rigoroso e relevante. A tendência é que o futuro do KYC esteja interligado com o surgimento de tecnologias emergentes como o exemplo do *blockchain* e do *regtech*, assim como a utilização de *machine learning* e IA nos processos KYC.

De seguida, no capítulo dois será apresentado o método de investigação utilizado para elaborar este estudo e retratar a importância do KYC nas instituições financeiras.

Capítulo 2 – Método de Investigação

Introdução

Nesta etapa, é descrito o método de investigação utilizado para procurar responder à questão de investigação inerente a este trabalho final de Mestrado. Este capítulo é subdividido em três partes, a apresentação da estratégia aplicada, assim como a recolha de dados e como estes foram analisados.

2.1 Estratégia

Este trabalho tem como objetivo verificar a importância do KYC nas instituições financeiras e a questão de investigação que se pretende responder é a seguinte: *“Qual a importância das informações obtidas por meio de processos KYC na tomada de decisão de crédito e investimento por parte das instituições financeiras?”*.

O aluno realizou um estágio curricular com a duração de seis meses, prorrogados por mais sete meses. A função desempenhada foi de *KYC Officer*, onde foram exercidas atividades diretamente ligadas ao processo KYC.

Para responder a esta questão optou-se pela realização de um exemplo ilustrativo, nomeadamente o do BNP Paribas, onde foi realizado o estágio. Procurou-se, inicialmente utilizar a metodologia de Yin (2018), que enfatiza o uso de casos reais do tipo descritivo, para desenvolver e responder a questões do tipo “como” e “qual”. Atendendo a limitações relacionadas com a recolha de dados (nomeadamente o reduzido número de entrevistas que foi possível fazer), neste estudo, utiliza-se o exemplo do BNP Paribas, como exemplo ilustrativo da relevância do processo KYC em instituições financeiras, e não um estudo de caso, que exigiria uma recolha de dados mais completa.

2.2 Recolha de Dados

Foram utilizados alguns métodos de recolha de dados todos relacionados com o BNP Paribas Factor, onde o estágio foi realizado, entre os quais:

- Entrevista semi-estruturada, realizada com o Diretor de Compliance, que é a pessoa que possui um conhecimento mais amplo nesta matéria, visto ter sido quem implementou este processo desde a sua origem. Esta entrevista teve a duração de 45 minutos, foi gravada com a concordância do entrevistado, e posteriormente transcrita;
- *Participant Observation*, que consiste no estudante participar no ambiente que se está a estudar, e com o conhecimento e experiência adquirida alcançar uma compreensão mais detalhada sobre o tema;
- Documentação fornecida pelo banco com procedimentos e regulamentações do grupo BNP Paribas.

Com a utilização e combinação destes métodos de recolha de dados tornar-se-á possível identificar padrões e acontecimentos que levem a retirar conclusões pertinentes a respeito da relevância dos KYC's. A análise destes dados é abordada no próximo ponto.

2.3 Análise de Dados

Os dados recolhidos terão de ser analisados para existir uma melhor compreensão do que é mostrado, assim como retirar as possíveis conclusões corretamente. Sendo assim, os dados recolhidos pelas três técnicas referidas foram analisados, tendo em consideração certos aspetos de padrões e de interpretação verificados em diversas frentes, com uma abordagem descritiva e qualitativa.

No que diz respeito à entrevista concretizada com o Dr. Nuno Costa, Diretor de Compliance, foram abordados diversos tópicos relacionados com o KYC no banco BNP Paribas. Foi criado um guião de acordo com uma lógica temporal e

de esclarecimento de tópicos pertinentes para este estudo, e toda a entrevista foi transcrita para que assim fosse possível efetuar uma análise mais aprofundada das informações recebidas. Procurou-se observar informações relacionadas com o surgimento do KYC no BNP, a sua evolução ao longo do tempo, assim como os seus desafios e riscos associados, as tendências futuras do KYC no banco e outros pontos que o entrevistado abordou ao longo da entrevista. De destacar, como exemplo, a multa de 2014 atribuída ao banco, que foi um aspecto marcante para a comprovação da relevância do KYC. Em todos estes tópicos foram verificados padrões e evidenciadas informações que suportam as respostas à questão de investigação deste trabalho.

O segundo método de recolha de dados prendeu-se com as experiências e observações retiradas pelo aluno no decorrer do estágio curricular efetuado no BNP Paribas Factor com a função de *KYC Officer*. Com a função de, diariamente, durante cerca de um ano, realizar os processos KYC do banco e estar associado diretamente a todos os assuntos relacionados com este tema, foi adquirido *know-how* e experiência, que possibilitaram verificar características e retirar conclusões sobre a relevância do KYC no banco.

Por fim, a análise da documentação recebida por parte do banco, com procedimentos e regulamentações do grupo inerentes ao processo KYC, foi elaborada com base na compreensão detalhada das práticas normativas e operacionais que permitem identificar padrões consistentes na abordagem da instituição em relação ao KYC com a ênfase na conformidade regulamentar, na utilização de ferramentas tecnológicas para suporte ao processo e a sua priorização na mitigação de riscos financeiros.

Síntese

Neste capítulo foi recapitulada a questão de investigação e a estratégia para se conseguir responder à mesma, através da recolha de dados realizada de três formas e respetiva análise, para se conseguir chegar a possíveis conclusões.

Capítulo 3 – Exemplo Ilustrativo – BNP Paribas

Introdução

No capítulo 3 é apresentado o exemplo do BNP Paribas que será utilizado para auxiliar na compreensão da relevância do processo KYC nas instituições financeiras, nomeadamente do setor bancário. Neste capítulo é apresentada a instituição e a área de negócio do estágio, será abordado o processo KYC no BNP, bem como a sua evolução. Esta é marcada pela multa de 2014, que foi o impulsionador da mudança do procedimento KYC no banco. Por fim, são abordadas as tendências futuras do KYC no BNP.

3.1 Enquadramento geral da Organização e da área do Estágio

O BNP Paribas é um banco francês, sediado em Paris, França. O banco está presente em 63 países, divididos por Europa, Ásia, América do Norte, América Latina, Oriente Médio e África. É um dos grupos bancários e financeiros mais relevantes mundialmente.

A sua estrutura operacional está dividida em três principais divisões:

- *Commercial, Personal Banking & Services* (CPBS), que abrange a rede de bancos de retalho e negócios especializados;
- *Investment & Protection Services* (IPS), focado em soluções de poupança, investimento e proteção;
- *Corporate & Institutional Banking* (CIB), voltado para clientes corporativos e investidores institucionais.

A empresa preza pelo compromisso em inovação e sustentabilidade, através da sua adaptação às mudanças tecnológicas e práticas sustentáveis, além da participação em iniciativas nesse âmbito.

A sua entrada no mercado português ocorreu em 1985, sendo um dos primeiros bancos estrangeiros a atuar no território português, com uma presença e cada vez mais consolidada neste mercado. Conta com 2 escritórios localizados em Lisboa e Porto e mais de 8000 funcionários. O banco trabalha com clientes corporativos e particulares institucionais, em áreas de mercado de capitais, gestão de ativos, serviços de valores imobiliários, *factoring*, *leasing*, entre outros.

O Factoring é a área de negócio do BNP Paribas onde decorreu o estágio curricular. Esta área consiste numa forma de financiamento comercial, através do qual uma empresa contrata uma Factor, neste caso, o BNP Paribas, de modo que a primeira cede as suas faturas à mesma através de um adiantamento de caixa, mediante um pagamento de uma comissão por parte da empresa que permite que esta receba o pagamento mais cedo e assim consigam otimizar o seu capital de giro e o seu Prazo Médio de Recebimentos (PMR), com mais dinheiro em caixa do que teria se não fosse efetuado esse pagamento.

Em Portugal, o BNP Factor foi estabelecido em 1987 por iniciativa do seu acionista, o BNP Paribas e é o líder do mercado europeu nesse setor.

Existem vários tipos de negócios de factoring, pelo que o BNP assume as seguintes:

- *Full Factoring* – Financiamento de 100% dos créditos cedidos, redução dos prazos médios de recebimento, financiamento ajustado ao nível de atividade da empresa;
- *Factoring* Exportação – Financiamento de exportações com cobertura de risco sobre clientes externos e apoio na classificação de novos clientes e soluções para maior simplicidade e rapidez nas cobranças internacionais;

- *Factoring* Internacional – Soluções para fornecedores internacionais que queiram vender em Portugal, assim como a cobrança das faturas e risco dos clientes nacionais;
- *Reverse Factoring* – Antecipação de pagamentos dos seus fornecedores na forma de crédito automático e simplificação administrativa e redução de custos;
- *Factoring* Confidencial – O aderente continua encarregue das tarefas normais de cobrança, a Factor apenas assume a cobertura do risco do devedor e o financiamento das faturas;
- Serviço Especializado de Cobrança – Acompanhamento da conta corrente dos seus clientes através de equipas especializadas;
- *Factoring* Notificado e Não Gerido – Adiantamento até 100% do valor dos créditos cedidos, porém os clientes continuarão a ser acompanhados pela sua empresa no seu processo de cobrança.

3.2 KYC no banco

Neste ponto será abordado o processo KYC, do início ao final, no banco BNP Paribas, mais concretamente no BNP Factor, onde o aluno realizou o seu estágio e recolheu os dados analisados. Este processo pode variar um pouco de uma instituição financeira para outra, já que, neste caso são adotadas políticas do grupo BNP Paribas, entidade francesa, com bases em regulamentação e normas europeias e internacionais. Além de ser retratado o processo KYC simplificado do banco, serão expostos os tipos de KYC's presentes no negócio e duas plataformas cruciais para a verificação e utilização deste mecanismo.

3.2.1 Processo KYC

O processo KYC tem sofrido modificações constantes, com adaptações necessárias que surgem devido às necessidades de adaptação a contextos de globalização e digitalização. Portanto, o processo pode-se modificar nos próximos tempos, assim como vem a acontecer desde 2009, como relatou o entrevistado. Ou seja, este processo poderá sofrer alterações e melhorias nos próximos tempos. Contudo, o processo abordado é do período do estágio, ou seja, o processo em utilização no ano de 2024.

Inicialmente, é necessário saber qual o tipo de processos KYC. Estes são apresentados no próximo tópico, porém não existem muitas diferenças entre eles. Na verdade, as principais diferenças consistem na pessoa que vai contactar o cliente, ou os gestores ou os comerciais, e no caso de serem novos contratos, o grau de urgência, que por vezes é maior porque o contrato só se inicializa depois do KYC estar concluído.

O sistema que é utilizado para este procedimento KYC é o Salesforce desde 2023. O gestor ou comercial relacionado com um determinado cliente, no período determinado, inicia um processo KYC na plataforma, com os documentos e informações necessárias, que o *KYC Officer* solicitará ao cliente e com a verificação que tudo se encontra dentro das conformidades.

As informações solicitadas normalmente são as seguintes:

- ⇒ Ficha KYC. O grupo BNP Factor em Portugal criou uma ficha KYC que contém várias informações que são necessárias por parte do cliente. Todas as informações estão numa só ficha, como, por exemplo, a identificação do Último Beneficiário Efetivo (UBO), acionistas e membros de administração, as entidades-mãe da empresa em questão, ou seja, quem detém a empresa com quem o banco está a negociar e, no caso de existirem mais empresas que detêm essa empresa, escalá-la até se chegar à empresa principal e aos seus acionistas ou UBO's. Além

destas informações, existem algumas questões que terão de ser respondidas acerca da empresa, assim como, se a mesma é cotada em bolsa, se tem representantes legais, qual o CAE ou CAE's, países para onde exporta, entre outras questões. Esta ficha tem de conter todos os campos preenchidos e assinados.

- ⇒ RCBE. Este é o documento onde constam os beneficiários efetivos da empresa ou da empresa detentora da mesma. Estas informações têm de coincidir com a ficha KYC. No caso de serem empresas estrangeiras, o documento legal será outro onde estão explícitos os beneficiários efetivos.
- ⇒ Certidão Permanente. Este é o documento onde consta a história da empresa, o CAE, os membros da administração, entre outras informações. Também varia de país para país.
- ⇒ Organigrama da empresa. Este mapa mostra as empresas detentoras daquela com que o banco está a negociar (isto no caso da empresa ser detida por outra). Terá de coincidir com a Ficha KYC.
- ⇒ MSCQ. Este é o documento obrigatório do grupo, onde o cliente garante que não possui faturas nem nenhuma ligação com países sancionados pelo Grupo BNP Paribas.
- ⇒ Balanço e Demonstração de Resultados (DR) do ano anterior.
- ⇒ CC's ou Passaportes atualizados e válidos de todos os UBO's ou representantes legais da empresa.

Para o processo KYC prosseguir é necessário que todos os documentos e todas as informações, assim como os campos das fichas estejam preenchidos. Caso algo não esteja dentro dos padrões ou sejam necessárias novas informações, o KYC *Officer* informa o gestor/comercial com o que necessita, e ele contacta o cliente.

Assim que tudo esteja conforme, todas as informações serão transferidas para a plataforma Salesforce pelo KYC *Officer*, e será necessário efetuar o *screening* das

peças e entidades no Vigilance e no Djaams, que serão abordados à frente. Quando o processo tiver todas as informações, o *Business Controller*, que é o chefe do *KYC Officer* terá de verificar se tudo está correto. No caso de estar tudo bem, o *KYC* irá para validação e aprovação. Normalmente existem três validadores: o Compliance, o validador de primeiro nível e o de segundo nível. No caso do BNP Paribas, quem valida é o diretor de Compliance, o Diretor Comercial ou de Relacionamento com os Clientes (no caso de ser um contrato novo ou recertificação) e por fim o Diretor Geral, que é o último validador. Depois de ocorrerem todos os *KYC's*, este fica com o estado de “aceite”, caso tenha sido aprovado, e gera um pdf de validação com todos os detalhes do processo. Depois do *KYC*, é necessário o *KYC Officer* iniciar o Know Your Transaction (*KYT*), que está relacionado com o *KYC*. Este consiste em identificar as transações do cliente, porém esta ação é de foco maior por parte dos gestores e do Compliance.

No caso do *KYC* verificar alguma oposição, ou seja, algo suscetível de impedir a conclusão do contrato, é realizado um Comité de Aceitação do Cliente (*CAC*), em que os membros da direção junto com o Compliance analisam se efetivamente o contrato é para seguir e se sim, com que condições.

3.2.2 Tipos de *KYC's*

Os *KYC's* podem possuir diversas formas a nível do processo de avaliação do seu risco. De acordo com a Política Global de *KYC*, os mesmos podem assumir as seguintes formas:

- **Novos Contratos** – Neste processo *KYC* são analisados os novos contratos. Sempre que entram novos clientes é necessário efetuar este *KYC*, que é feito apenas uma vez, denominado por *onboarding*. Neste tipo de *KYC* quem é o responsável por requerer toda a informação junto com o cliente

são os membros do Departamento de Atividade Comercial e de Marketing (DACM), os comerciais que contactam o cliente pela primeira vez e tratam de todas as questões com eles até os mesmos serem alocados para os gestores (DRC).

- **Recertificação** – Após o KYC do novo cliente ser efetuado e este ser designado para um gestor de clientes, os próximos KYC's serão sempre de recertificação, ou seja, de acordo com o nível de risco o KYC será feito sempre por recertificação. O nível de risco vai depender sempre do último KYC, se o risco do KYC anterior constou como *Low Risk*, o próximo terá de ser realizado após cinco anos da conclusão do último, se o seu rating foi *Medium Risk*, o próximo será feito depois de três anos do que foi efetuado anteriormente e, no caso do último KYC ter apresentado um nível de risco elevado (*High Risk*), o processo terá de se realizar dentro de um ano após o mesmo. Estas diferentes classificações são atribuídas através de notícias negativas, ou por o CAE da empresa ser de risco elevado ou por exportar para países considerados de risco para o banco, entre outros pontos que possam fazer modificar o seu nível risco.
- **Trigger** – Este termo é concedido ao KYC que é realizado por algum motivo externo verificado, é uma recertificação forçada onde o processo tem de ser antecipado ao prazo que era suposto ser feito. Por exemplo, se um KYC tem um rating de *Low Risk*, significa que o processo apenas em cinco anos que deveria ser recertificado, porém caso se verifique alguma notícia negativa, alguma Pessoa Politicamente Exposta (PEP) ou *Relative and Close Associates* (RCA) sensível, mudança de setor para elevado, entre outros pontos, o KYC terá de se realizar mais cedo que o previsto. Assim que o KYC Officer verifica este aspecto possível de perigo, com o auxílio do *Compendium* (que é um documento interno do banco onde consta os elementos que podem levar a realizar o *trigger*, como por

exemplo, mudança para um setor de atividade com risco elevado, serem encontrados notícias negativas, entre outros) e com a verificação e validação do Diretor de Compliance, o KYC poderá ter de ser recertificado por meio de um trigger.

- **Termination** – A última forma de KYC é quando se dá o término da relação com o cliente. Neste caso, o processo é um pouco mais simplificado, apenas se dá por motivos legais e para se comprovar o estado do KYC na plataforma utilizada para o seu fim; caso não exista o KYC Termination, o processo constaria como ativo, o que não é o desejado quando se termina a relação com o cliente.

3.2.3 Vigilance e Djaams

O Vigilance e o Djaams são duas plataformas cruciais na realização do processo KYC. Todas as pessoas e entidades que constam em documentos e informações que são requeridas por parte do banco terão de ser vistos e analisados nestas plataformas.

O **Vigilance** é um programa utilizado para efetuar o *screening* de pessoas, empresas e de barcos que podem estar sancionados de circularem. É necessário pesquisar no campo correto o nome determinado. Empresas e barcos que estiverem sancionados serão identificados e, no caso das pessoas, são identificadas pessoas politicamente expostas (PEP's), que são indivíduos que têm algum tipo de poder, ou que podem possuir informações que não são disponíveis para todas as pessoas. Além de PEP's, também são identificados os seus familiares, que são designados por RCA's ou pessoas relacionadas. Por vezes na pesquisa surgem nomes que não correspondem (surgem por terem o mesmo nome, ou o nome da empresa ser igual ou muito parecido), porém, segundo a política do grupo todos os nomes que surgirem após a pesquisa adequada, terão de ser verificados e comentados mesmo que não correspondam à pessoa ou

empresa em questão. No caso de se encontrar a pessoa que se procura, através da confirmação do nome completo, da data de nascimento, da nacionalidade, entre outras informações pertinentes, deve-se guardar o pdf e enviar para o Diretor de Compliance para verificação e *feedback*. Na identificação de perigo por parte da chefia poderá o KYC ser impactado, como por exemplo o nível de risco ser alterado ou até mesmo o KYC não ser aceite.

O **Djaams** é outro instrumento de verificação de pessoas e entidades. Além de se encontrar sanções, PEP's e RCA's, como no Vigilance, também surgem notícias negativas que se devem analisar para verificar a sua veracidade.

É necessário pesquisar o nome completo da pessoa ou da empresa, e de acordo com o grupo são analisadas as notícias dos últimos 5 anos que constem em inglês ou português e deverão ser analisadas as primeiras 20 notícias no caso de aparecerem várias. Todas as 20 notícias terão de ser abertas, analisadas e comentadas com a possibilidade de a notícia não corresponder ao que se procura, de corresponder à pessoa ou empresa mas não conter risco associado, de conter risco mas não ser material, ou quando realmente importa, quando corresponde ao que se procura e o risco é material. Nesse caso, efetua-se o download do pdf da notícia, que é enviado para o Diretor de Compliance dar o seu parecer e, na possibilidade de existirem notícias negativas materiais acerca da pessoa ou empresa que se procura, é necessário contactar o cliente para justificar a notícia, o que pode impactar o KYC do cliente.

3.3 Evolução dos KYC's

Pode-se considerar que os processos KYC no BNP Paribas passaram por duas fases, que ficam marcadas pela multa sofrida em 2014 pelo banco. Ou seja, existe o período até 2014 e o período depois da multa, sendo ambos abordados neste ponto.

3.3.1 Fase 1 do BNP Paribas

No caso do BNP Paribas, os processos KYC começaram em 2009 por uma exigência local, e não do grupo. Até 2014, segundo o entrevistado, *“o BNP adotava um sistema básico baseado numa folha de excel bastante simples depois da assinatura do contrato, onde tinha o nome do cliente, dos dirigentes, o setor, o balanço e a demonstração de resultados”*. Estes dados prendiam-se com a verificação do cliente e em perceber se o mesmo tinha um bom risco de crédito e se tinha uma boa capacidade de se responsabilizar das suas obrigações. Porém, tinham várias limitações, assim como a falta de exigência e tudo ser em inglês, o que para algumas pessoas acabava por ser um desafio.

Portanto, era perceptível que este processo consistia numa análise de risco bastante rudimentar e que a sua verificação e conclusão pouco significavam para o banco e para as suas decisões de crédito.

3.3.2 Multa Aplicada ao Grupo BNP Paribas

Um evento crucial no BNP Paribas, que o afetou tanto financeiramente como em termos de reputação, aconteceu em 2014, quando o banco francês sofreu a sanção mais pesada aplicada a um banco estrangeiro a operar nos EUA.

De acordo com o Jornal de Notícias (2014), esta multa excedeu os 8,9 bilhões de dólares, uma vez que a multa foi de 8,8 bilhões de dólares, e ainda cresceram os custos judiciais de 143 milhões de dólares. Esta multa aconteceu devido à violação de sanções económicas dos EUA contra países como Cuba, Irão e Sudão, e o valor da multa representa o valor que o BNP reconheceu ter feito passar pelos EUA em nome de clientes sudaneses, cubanos e iranianos.

O BNP Paribas admitiu a culpa e aceitou a multa como parte de um acordo com o Departamento de Justiça dos EUA. A instituição foi proibida temporariamente de realizar certas transações em dólares nos mercados dos EUA, o que impactou as suas operações financeiras internacionais. Além disso, a

multa afetou significativamente a reputação do banco, levantando algumas questões sobre o seu sistema de Compliance, e levou a algumas punições internas como citado pelo Diretor de Compliance da Factor Portugal na entrevista, nomeadamente relacionado à criação de mecanismos e de políticas mais rigorosas do que o normal durante um período de 10 anos.

3.3.3 Fase 2 do BNP Paribas

Após o ocorrido, o BNP Paribas implementou mudanças significativas nos seus processos internos para garantir a conformidade com as regulamentações internacionais, nomeadamente nos processos de *Know Your Customer* (KYC) e nas medidas de *Anti Money Laundering* (AML).

Como referido pelo entrevistado, este evento foi um marco bastante importante no desenvolvimento de práticas e mecanismos de defesa de Compliance. O *Office of Foreign Assets Control* (OFAC), é um órgão do Departamento do Tesouro responsável por aplicar sanções económicas a países ou indivíduos que representem ameaças à segurança nacional dos EUA, e foi o responsável por aplicar a multa de 2014 ao BNP Paribas. Além dessa multa, a OFAC adotou um programa especial para o banco com medidas direcionadas ao branqueamento de capitais, do cumprimento de sanções internacionais, e outras punições internas ligada com políticas mais rigorosas de Compliance.

Também referido pelo entrevistado foi a mudança drástica da perceção e da relevância que foi dada ao KYC após esta punição, uma vez que, antes desta data o KYC tinha pouca importância e era algo que era abordado de forma simples, apenas com a identificação do cliente e com o propósito de verificar o risco de crédito do cliente, como citado pelo entrevistado na entrevista, “em 2009 o importante era saber se os clientes tinham bom risco de crédito e no caso de acontecer alguma coisa, tinha capacidade para se responsabilizar das suas obrigações.”.

Em 2014, após a multa, o enquadramento e o procedimento da política do grupo evoluíram. Foram introduzidas as folhas de um excel mais complexas, desenvolvidas por especialistas de Compliance, que por não possuírem tanto conhecimento em informática acabavam por apresentar erros no cálculo do rating, segmentação, etc. Em 2018, e com mais exigências da política do grupo, implementou-se o processo KYC dentro de uma plataforma francesa, onde foi necessário migrar todos os KYC's que estavam nas folhas de excel para a plataforma. A plataforma era mais especializada no mercado francês com estruturas de empresas francesas e com apenas exigências locais francesas. Portanto, os desafios foram customizar a ferramenta à realidade portuguesa.

Em 2023, houve a migração para o sistema onde se encontram atualmente, o Salesforce, que está customizado e adaptado ao contexto de Portugal, assim como de vários países europeus. Esta plataforma também tem os seus desafios, porém é mais adequada, tem a função de agregação de funções, ou seja, cada interveniente tem a sua função e somente pode executá-la, o que não se verificava nas folhas de excel da antiga plataforma. Como refere o entrevistado, *“Além disso, possui o audit trail, ou seja, é possível verificar quem executou/validou determinado passo. Os maiores desafios foram na implementação, nomeadamente na migração de dados.”*.

3.4 Futuro do KYC

O BNP Paribas de acordo com o ranking publicado pela Evident AI em Junho de 2023 (BNP Paribas, s.d.) é o primeiro banco europeu e sexto do mundo em número de funcionários nas profissões de IA, e o quinto do mundo pelo número de contratações em andamento. Logo, verifica-se que é um banco que dá relevância a fomentar o recurso a tecnologias nos seus processos.

O BNP utiliza IA nos seus processos, que realça o seu papel crescente na deteção e prevenção de grandes riscos como a fraude, lavagem de dinheiro e

ataques cibernéticos em particular. São reconhecidas as grandes possibilidades da utilização da IA, porém é entendido pelo banco, que há alguns riscos que devem ser tomados em consideração, pelo que, são implementadas práticas responsáveis que protegem os clientes.

De acordo com o entrevistado, *“o BNP Paribas pretende investir em plataformas globais, para facilitar a criação de uma rede compartilhada de dados KYC, o que representa um movimento em direção a uma solução KYC universal.”*

O desenvolvimento dos processos KYC tende a evoluir para acompanhar as mudanças na tecnologia e na regulamentação. As tendências de mutualização e industrialização mencionadas pelo entrevistado refletem a procura por maior eficiência e uniformização no setor bancário.

A mutualização refere-se ao compartilhamento de informações e recursos entre diferentes instituições financeiras, para reduzir custos e aumentar a eficiência. O entrevistado afirma que o BNP pretende investir numa rede compartilhada de dados KYC, o que representa um movimento em direção a uma solução KYC universal. O entrevistado também declara que se possa verificar a mutualização de pessoas, ou seja, a associação de pessoas ,em que cada uma tem a sua tarefa dentro do processo, por exemplo, uma pessoa contacta o cliente, outra coloca as informações na plataforma, uma efetua o controlo de primeiro nível e outra de segunda, etc, e não apenas que uma pessoa fique responsável por várias tarefas.

Além da mutualização, a industrialização é um processo que visa padronizar e automatizar os processos através do aprimoramento de tecnologias, e em determinadas tarefas em que a máquina pode substituir o homem. Na entrevista cedida, o entrevistado afirma que o BNP Paribas pretende continuar a industrialização nos seus processos para que se tornem mais simples, segmentados por equipas e segmentados por geografias, como por exemplo equipas especializadas em exigências portuguesas, outras especializadas nas

exigências espanholas, outras nas francesas, etc, ou seja, equipas que estejam à vontade com a legislação de cada país. Além disto, as redes compartilhadas de dados KYC que permitam o processamento de vários clientes simultaneamente e assim se possa diminuir custos e ao mesmo tempo aumentar a eficiência e a escalabilidade do processo, como realçado pelo entrevistado, *“a criação de uma rede compartilhada que fará as coisas muito mais industriais e globais, mais céleres.”*.

Síntese

Como se constatou neste ponto, o processo KYC no BNP Paribas passou por duas fases temporais, marcadas pelo acontecimento de 2014, quando o BNP Paribas sofreu uma multa de Compliance que excedeu os 8,9 bilhões de dólares.

De uma fase de controlo mais rudimentar passou-se para uma fase de controlo mais completo, caracterizada pela criação de plataformas mais evoluídas e adaptadas ao contexto de Portugal, e com maior rigor e exigência no processo KYC.

É expectável que os processos KYC tenham de se adaptar a evoluções em termos de regulamentação e continuem a evoluir juntamente com a integração e melhoria da tecnologia.

Capítulo 4 – Discussão

Esta secção tem como objetivo a discussão da importância do KYC para as tomadas de decisão nas instituições financeiras, de acordo com a entrevista realizada, com a observação realizada pelo estudante durante o estágio curricular realizado, e com a documentação recolhida.

Como verificado no capítulo 1, correspondente ao enquadramento geral, os KYC's têm como objetivos principais a prevenção/redução de riscos financeiros, destacando-se o combate ao branqueamento de capitais, o financiamento do terrorismo e as fraudes financeiras. Todavia, como o entrevistado referiu, em 2009, quando ele entrou na empresa, o foco do KYC era em conhecer o cliente e analisar a capacidade do mesmo em cumprir as suas obrigações quanto ao crédito concedido. Ou seja, nessa altura a principal preocupação não era a prevenção e combate destes crimes. Porém, este tópico adquiriu uma relevância maior quando se deu a multa em 2014, onde o grupo passou a ver o KYC de outra forma, e o foco aí já passou a ser na não repetição de situações como a de 2014, com a aposta em mecanismos que podiam combater essas práticas ilegais, através da utilização de práticas mais rigorosas e novas plataformas de KYC, como a que o BNP utiliza hoje, o Salesforce.

Além das perdas diretas que impactam as contas das instituições financeiras e que é possível medir numericamente, existem as perdas indiretas, que são tão ou mais importantes do que as diretas, e que consistem na perda de reputação da instituição, o que poderá levar a sanções, perda de benefícios e possivelmente de clientes. Uma instituição como o BNP depende muito da sua reputação, e ações como a de 2014 não se podem repetir, como enfatizou o entrevistado.

Dessa forma, surge a questão: O banco ainda opera de maneira reativa ou já conseguiu desenvolver uma cultura de Compliance que busca antecipar

mudanças e implementar boas práticas antes que elas sejam obrigatórias? No caso do BNP, o crescimento do setor KYC, a industrialização dos processos e o facto dos KYC's deterem "poder" para excluir o cliente, (como por exemplo, no caso de falta de documentação, de notícias negativas serem encontradas, entre outros elementos que podem levar à não aceitação ou aceitação com certas condições para serem assinados os contratos), sugerem uma maior maturidade no tema, com o banco a reforçar o seu compromisso com a prevenção de riscos.

Outro tópico importante desta discussão, que foi abordado na entrevista, diz respeito à perceção dos clientes em relação a medidas mais rigorosas de Compliance. O entrevistado faz transparecer que uma postura proativa por parte do banco, através de controlos mais exigentes e inovadores antes de serem obrigatórios, pode encontrar resistência por parte dos clientes e assim verificarem-se obstáculos ao negócio. Portanto, surge outra questão: Vale a pena as instituições assumirem uma postura proativa em função da possível perda de clientes?

Este dilema reforça a importância de um equilíbrio entre a eficiência operacional e a implementação de procedimentos de Compliance inovadores. O futuro do KYC, como o Diretor de Compliance referiu na entrevista, aponta para uma possível mutualização de pessoas e da continuação da industrialização, juntamente com a utilização de tecnologias como o *blockchain* para diminuir burocracias e facilitar processos, através da melhoria da eficiência e a redução de riscos financeiros.

Capítulo 5 – Conclusões

Através dos tópicos apresentados na discussão, verifica-se que o KYC é consideravelmente importante nas decisões do BNP Paribas:

- Desde logo, pelo impacto que teve a multa de 2014 sobre o banco, com uma maior relevância dada ao Compliance e ao KYC pelo grupo, através de criação de plataformas de KYC e por um maior rigor e recursos empregados no seu processo;
- Pela criação de um Comité de Aceitação do Cliente (CAC), onde os Diretores decidem se o contrato será assinado ou condições para tal, comité este criado por conta de fatores verificados no KYC;
- Pelos exemplos práticos identificados pelo entrevistado na entrevista, como clientes que terminaram contrato negócio com a Factor por questões ligadas ao KYC (como por exemplo, clientes que não forneceram a documentação requerida ou notícias negativas que foram encontradas e não justificadas pelo cliente e esses clientes tiveram que fechar negócio com o banco).

Portanto, através do exemplo do BNP Paribas, é possível chegar à conclusão que o processo KYC possui uma relevância considerável nas decisões de crédito e de investimento nas instituições financeiras, e não é apenas uma questão de regulamentação ou algo protocolar. Antes, é uma ferramenta que veio para ficar e ajudar a fazer face a crimes financeiros.

Além do mais, as instituições não querem correr o risco de ter a sua reputação diminuída, uma vez que cada vez mais se tem dado importância a esse fundamento, e por isso, precisam de se prevenir de riscos financeiros que possam trazer consequências graves. O processo KYC é sem dúvida um mecanismo que pode fazer face a esses riscos.

Este trabalho contém algumas limitações associadas à realização de apenas uma entrevista, visto que outras pessoas relevantes para o processo poderiam ter sido entrevistadas, permitindo uma perspectiva mais rica do processo KYC no BNP Paribas. Além disso, o foco em apenas um exemplo ilustrativo também consta como uma limitação, porque limita a generalização das conclusões para outras instituições financeiras.

Ainda assim, este trabalho permite perceber melhor um exemplo concreto de processo KYC, e deixa algumas oportunidades para trabalhos futuros acerca deste tema. Estudos com diversas instituições financeiras seriam pertinentes, permitindo uma análise abrangente acerca do processo KYC. Investigações comparativas entre abordagens tradicionais e tecnológicas com a adoção de tecnologias emergentes como o IA, poderiam também acrescentar contributos à compreensão da importância do KYC.

Bibliografia

BNP Paribas. (s.d.). *BNP Paribas Factoring*. Acedido em 15/12/2024.

<https://factoring.bnpparibas.com/en/>;

BNP Paribas (s.d.). BNP Paribas Group. *BNP Paribas*. Acedido em 13/12/2024.

<https://www.bnpparibas.pt/en/about-bnp-paribas/bnp-paribas-group/>;

BNP Paribas. (s.d.). BNP Paribas in Portugal. *BNP Paribas*. Acedido em

14/12/2024. <https://www.bnpparibas.pt/en/>;

BNP Paribas. (s.d.). Data & Inteligência Artificial. *BNP Paribas*. Acedido em

22/12/2024. <https://group.bnpparibas/en/our-commitments/innovation/data-artificial-intelligence>;

BNP Paribas. (s.d.). Nossa Governança: Compliance. *BNP Paribas*. Acedido em

17/12/2024. <https://group.bnpparibas/en/group/our-governance/compliance>;

Chen, T. H. (2020). Do you know your customer? Bank risk assessment based on machine learning. *Applied Soft Computing Journal*, vol. 86, 105779, pp. 1-7.

<https://doi.org/10.1016/j.asoc.2019.105779>;

Claver, C., El Khoury, C., & Weeks-Brown, R. (2023). Financial crimes hurt economies and must be better understood and curbed. *IMF Blog - Financial Regulation and Supervision*. Acedido em 08/12/2024.

<https://www.imf.org/en/Blogs/Articles/2023/12/07/financial-crimes-hurt-economies-and-must-be-better-understood-and-curbed>;

Conselho da União Europeia. (2024). Anti-money laundering. *Conselho da União Europeia*. Acedido em 28/12/2024.

<https://www.consilium.europa.eu/pt/infographics/anti-money-laundering/#0>;

- Financial Action Task Force. (2014). Guidance for a Risk-Based Approach: The Banking Sector. *FATF-GAFI*. <https://www.fatf-gafi.org/content/dam/fatf-gafi/guidance/Risk-Based-Approach-Banking-Sector.pdf.coredownload.pdf>;
- Fugkeaw, S. (2022). Enabling trust and privacy-preserving e-KYC system using blockchain. *IEEE Access*, vol.10, pp. 49208-49039. <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=9770032>;
- Jayasekara, S.D. (2021). Deficient regimes of anti-money laundering and countering the financing of terrorism: Agenda of digital banking and financial inclusion. *Journal of Money Laundering Control*, volume 24(1), pp. 150-162. <http://dx.doi.org/10.1108/JMLC-04-2020-0035>;
- Jornal de Notícias. (2014). EUA aplicam a BNP Paribas uma multa recorde de 8,9 mil milhões de dólares. *Jornal de Notícias*. <https://www.jn.pt/economia/eua-aplicam-a-bnp-paribas-uma-multa-recorde-de-89-mil-milhoes-dolares-4000999.html/amp/>;
- Kandachamy, A. G. (2023). Overview of Anti-Money Laundering in the Banking Industry: An Explanation of AML and the Importance of It in the Banking Sector. *Management and Quality*, vol. 5(3), pp. 79-89. <https://zj.edu.pl/wp-content/uploads/2023/10/Kandachamy-2.pdf>;
- Kapsoulis, N., Psychas, A., Palaiokrassas, G., Marinakis, A., Litke, A., & Varvarigou, T. (2020). Know your customer (KYC) Implementation with Smart Contracts on a Privacy-Oriented Decentralized Architecture. *Future Internet*, vol. 12(2), 41, pp. 1-13. <https://doi.org/10.3390/fi12020041>;
- Malhotra, D., Saini, P. & Singh, A.K. (2022). How Blockchain Can Automate KYC: Systematic Review. *Wireless Personal Communications*, vol. 122, pp. 1987–2021. <https://doi.org/10.1007/s11277-021-08977-0>;

- Naheem, M.A. (2018). FIFA – Highlighting the links between global banking and international money laundering. *Journal of Money Laundering Control*, volume 21(4), 498-512. <http://dx.doi.org/10.1108/JMLC-08-2015-0037>;
- Nasdaq & Verafin (2024) The Impacts of Financial Crime on the U.S. Economy. Acedido em 09/12/2024. <https://www.nasdaq.com/global-financial-crime-report>;
- Sunkle, S., Kholkar, D., Kulkarni, V. (2015). Model-Driven Regulatory Compliance: A Case Study of “Know Your Customer” Regulations. *Tata Consultancy Services Research*, 411028, pp. 436-445; <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/7338275>;
- Turki, M., Hamdan, A., Cummings, R. T., Sarea, A., Karolak, M., & Anasweh, M. (2020). The regulatory technology “RegTech” and money laundering prevention in Islamic and conventional banking industry. *Heliyon*, vol. 6(10), pp. 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04949>;
- Thommandru, A., & Chakka, B. (2023). Recalibrating the Banking Sector with Blockchain Technology for Effective Anti-Money Laundering Compliances by Banks. *Sustainable Futures*, vol. 5, 100107, pp. 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2023.100107>;
- Teichmann, F.M.J. (2019) Financing of terrorism through the banking system. *Journal of Money Laundering Control*, vol. 22(2), pp.188-194. <http://dx.doi.org/10.1108/JMLC-07-2017-0026>;
- Yin, R.K. (2018). Case study research and applications: Design and methods. *Sage Publication*, (6th ed.), pp. 61-64. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/case-study-research-and-applications/book250150>.

Anexos

Tópicos a abordar na entrevista (Guião):

- Surgimento dos KYC's no BNP e a sua evolução;
- Desafios associados das mudanças;
- Antes e depois do KYC no banco;
- Riscos do Negócio;
- Multa de 2014;
- Importância atual dos KYC's no BNP;
- Controlo dos KYC's;
- Tendências futuras do KYC.

Entrevista – Nuno Costa (Diretor de Compliance do BNP Paribas Factor) (10/04/2024)

Eu: Bom dia Nuno. Antes de mais, agradeço a disponibilidade em participar nesta entrevista. O Nuno, está desde o início dos KYC's certo? Pode-nos falar um pouco de como surgiu os KYC's no BNP?

Nuno: Sim, sim. É uma história bastante interessante porque quando os KYC's apareceram não foi uma imposição do grupo, foi uma necessidade que eu tive de identificar o cliente, porque claramente é só conhecendo o cliente de alguma maneira protegermo-nos a nós e protegê-lo a ele de estarmos envolvidos em branqueamento de capital ou financiamento de terrorismo. É incrível, porque a primeira vez que se falou nisso, a primeira vez que se implementou isso no BNP Paribas Factor não foi por imposição do grupo mas sim, para além de uma exigência local do Banco de Portugal, foi também uma necessidade nossa de

conhecer o cliente. Depois, obviamente que a exigência local não foi só em Portugal, foi na União Europeia e obviamente que depois o próprio grupo acabou por adotar esta temática de forma global para todas as entidades. Mas, é verdade que na altura era uma mísera folha de excel, sou capaz de ter aí alguns exemplos, eram uma análise do cliente muito rudimentar. Tinha o nome do cliente, dos dirigentes, tinha o setor, depois era um bocado misturado com uma análise de risco, um balanço, uma demonstração de resultados, a faturabilidade, e isso era uma coisa que era preenchida quase administrativamente depois da assinatura do contrato, coisa que não é agora. Agora é antes, tem que ser antes. E com aquelas exigências todas que nós conhecemos. Mas sim, quando começou isto, foi uma exigência local e não uma exigência do grupo, foi isso.

Eu: Ok, Pode falar um pouco da evolução ao longo dos anos desde o início, que começamos a tratar dos KYC's até hoje, um pouco dessa evolução.

Nuno: Sim. Isto tudo começou com esta questão da exigência local, assim como falei, uma folha de excel bastante simples depois da assinatura do contrato. Depois, quando há aqui a exigência do grupo, as coisas já começam a ser mais exigente, quer para nós, quer para o cliente. Depois, há a velha tradição do grupo BNP Paribas que nós temos que implementar as coisas antes do mercado, o que dificulta em termos comerciais. Nós sendo o único banco a solicitar informações que mais nenhum outro banco solicitava, para nós era uma desvantagem competitiva e uma vantagem competitiva para os outros. Aliás, depois a nossa dificuldade em explicar porque é que nós precisávamos e eles não, até porque não era um requerimento local em termos de legislação, mas sim um requerimento em termos do grupo. Tudo começou por um KYC genérico, não havia segmentação. Com o desenvolvimento da política KYC, porque a política KYC é das políticas mais dinâmicas do BNP Paribas, já vamos na V5 para a V6. Passamos das folhas de excel que tinha o rating, para uma ferramenta, portanto foi uma grande batalha, porque não era propriamente, não é que não seja normal,

foi algo que foi diferente, foi algo muito novo, ou seja, as pessoas não estavam habituadas a trabalhar com uma ferramenta que era uma ferramenta da Factor France. Logo no início, com as estruturas de capital francesas (...)

Eu: Já que está a falar disso pode abordar os desafios decorrentes dessas mudanças?

Nuno: Sim, os desafios. Quando foi da folha de excel foi os requerimentos locais que tínhamos que ter em conta e que tínhamos de alguma maneira, introduzir nas folhas de excel, eram em inglês, para determinadas pessoas era complicado. Depois eram folhas de excel desenvolvidas por pessoas que não eram especialistas de informática, eram mais especialistas de Compliance, com determinadas macros que davam alguns erros. As folhas de excel davam alguns erros em termos do cálculo de rating, da segmentação, portanto, isto teve alguns desafios. Depois, quando avançou para a ferramenta, mais uma vez era uma ferramenta francesa que não estava adaptada ao ambiente português. A ferramenta era toda em francês, como disse, muito especializada no mercado francês, todas as estruturas das empresas, eram estruturas francesas, que depois adicionaram as nossas. Depois, todos os intervenientes, tínhamos os intervenientes todos franceses depois adicionaram os nossos, ou seja, quem é que é o RM (Relationship Manager), o KYC Officer, o Compliance.... Havia as duas geografias, e obviamente tinha embutida dentro da ferramenta todas as exigências locais francesas, das quais nós não precisávamos de alguma maneira corresponder ou utilizar porque França é França e Portugal era Portugal. Portanto, esses foram mais os desafios foram tentar customizar a ferramenta à imagem de Portugal. Depois dessa ferramenta, a ferramenta francesa, passou se para a ferramenta que temos hoje que é a plataforma Salesforce, que também tem os seus desafios, estamos a falar de uma plataforma que é para vários países europeus. Portanto, muito dos automatismos que tínhamos na plataforma francesa deixamos de ter aqui na plataforma Salesforce. Por outro lado, na

plataforma francesa não havia agregação de funções, portanto o KYC Officer podia fazer tudo, podia validar por ele, validar por nível 1, por nível 2. Aqui não, aqui já existe desagregação de funções. Na plataforma francesa e também nas folhas de excel não havia *audit trail*, ou seja, uma pessoa não podia ir ao log na aplicação e ver quem é que tinha alterado o quê, porque simplesmente não havia log, e agora no Salesforce já existe, ou seja, fica tudo registado, quem é que inseriu dados naquele campo, quem validou aquele campo, quem validou o dossiê, quem o alterou, etc. Portanto, aqui os desafios foram na implementação, nós implementamos no ano passado em março, e obviamente todos os dados tiveram que migrar de uma plataforma para a outra e também dados do NiuViu, dados do próprio sistema operativo e teve que se tomar determinadas decisões, porque haviam campos que não eram coerentes, haviam campos que não estavam tão preparados para a nova plataforma e teve de se tomar algumas decisões de quais eram os campos que iam migrar. Tomou-se a decisão de migrar apenas o que eles chamam de KYC Master Data, que é o KYC que vai impactar o rating do cliente e tem a informação para fazer o screening, porque o screening é obrigatório, o screening das entidades relacionadas e do cliente. Mas claramente, neste momento, a plataforma ainda não está a 100%, porque continuamos a ter clientes na plataforma que só têm o master data, ou seja, não têm a informação toda. E sim, vejo o processo KYC desta maneira na Factor.

Eu: Certo. Consegue fornecer datas de quando o Nuno entrou, de quando os KYC's entraram, quando foi o requerimento legal, depois quando passou dos exceis para a plataforma, etc?

Nuno: Isso aí já é mais complicado, olha deixa ver. Eu entrei na factor no compliance em 2009, e logo em 2009 houve esta necessidade de identificar bem quais eram os nossos clientes. A partir de 2010, o compliance começou a fazer este KYC simples numa folha de excel após o contrato. Depois em 2014, nós tivemos uma multa que foi uma multa da OFAC, foram os 8 mil milhões de

dólares e esta multa que tinha a ver com questões de sanções e branqueamento de capital, acabou por catapultar este assunto e deu muito mais relevância até o que tinha ao momento e fez com que o grupo pegasse neste assunto e a nível da factor filière mais ou menos por volta dessa altura eles criaram as folhas de excel. As folhas de excel foram evoluindo, cada vez com mais informação, com mais exigências porque o próprio Framework, o procedimento da política do grupo também foi evoluindo, até cerca de até 2018. Após 2018, entramos na plataforma francesa. Portanto, foi necessário migrar todos os KYC's que estavam em folha de excel para a plataforma francesa. Tivemos com a plataforma francesa até esta altura, até março de 2023, que foi quando migramos para o novo sistema, que é o Salesforce.

Eu: Eu ia fazer a pergunta de quais as diferenças que se verificou com a implementação do KYC, ou seja, falar um pouco do antes e do depois dos KYC's, porém o Nuno sempre trabalhou com os KYC's não tem essa perspectiva, ou tem?

Nuno: Eu desde que entrei até que isto foi assunto tomado pelo grupo com os exceis feito por o grupo quase que posso dizer que foi um período sem KYC's, era uma coisa "amadora" a qual eu tomei a iniciativa de fazer à "revelia" do grupo porque eu sentia a necessidade de saber com quem a Factor estava a fazer negócio, obviamente que havia sempre aquela perspectiva do cliente na sua capacidade de responder a responsabilidades ou obrigações em termos de crédito, mas não via isto da perspectiva do branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, são perspectivas diferentes e são complementares. O risco é saber se o cliente, se o devedor não fizer o pagamento, se o cliente tem meios de solubilidade para poder fazer o pagamento, mas ao mesmo tempo também lhe interessa saber se a proveniência desses capitais são capitais lícitos e aí já passamos para a parte do Compliance, para a parte do branqueamento de capital. Ambas as análises se complementam, mas claramente em 2009 o importante era saber se os clientes tinham bom risco de crédito e no caso de

acontecer alguma coisa, tinha capacidade para se responsabilizar das suas obrigações. Hoje em dia, o KYC tem uma importância extrema na Factor e no BNP

Eu: Pode falar um pouco de quais os riscos que o factoring está associado?

Nuno: O factoring é um negócio que está pode associado a um dos 3 pilares do branqueamento de capitais, no segundo. O primeiro pilar é quando os fundos entram no sistema e os fundos entram no sistema através de depósitos de moeda física, de notas e moedas e aí o BNP não tem esse risco porque não aceitamos depósitos em moedas e notas físicas. O segundo pilar é a transferência entre contas para não se saber qual é a proveniência dos fundos, e aí sim porque nós financiamos uma conta e recebemos noutra, portanto podemos estar inseridos no segundo pilar. O terceiro pilar é, depois de todos estes movimentos de transferência tudo vai cair numa conta e essa conta que se considera que o dinheiro está “lavado” e aí o dinheiro pode ser utilizado para investimento, para comprar empresas, para comprar armamento, para financiar terrorismo, etc. E como não somos uma entidade bancária que apoia empresas em termos de investimento, logo não estamos nesta fase, estamos na segunda fase. Para nós estarmos envolvidos em branqueamento de capitais, tudo para trás falhou, ou seja, as notas entraram, entrou na conta do banco, o banco não fez a sua *due diligence* e permitiu que o dinheiro fosse transferido para nós. Logo, o risco de uma entidade de factoring é inferior a um banco comercial ou banco de investimento. Pode estar em uma ou duas fases e nós estamos apenas na segunda. Além dos branqueamentos de capitais, também tentamos combater o financiamento do terrorismo e outros crimes financeiros, porém esses são os mais relevantes. Esta parte do KYC e esta exigência no início foi um bocado essa, foi uma análise baseada no risco, ou seja, qual o risco que a entidade corre? O risco é menos controlado por isso é que não se deu tanta importância ao KYC. A partir do momento que é o grupo que pega neste assunto e é o grupo que verifica o seu

risco, por exemplo o Cetelem aceita notas e moedas, assim está na primeira fase, o CIB é um banco de investimento, logo está na terceira fase. Logo, a partir do momento que isto não é só visto numa perspectiva Factor mas numa perspectiva enquanto grupo, obviamente o KYC toma uma dimensão muito mais importante do que propriamente para a entidade factoring, e daí o grupo tem este Framework do KYC que é uma política bastante complexa, muito dinâmica, depois tem subpolíticas por segmentos, por tamanho da empresa, se o cliente for um banco, se um cliente for uma entidade pública, regras para cada um deles. Dentro do Grupo BNP Paribas, a temática KYC é muito importante.

Eu: Pode abordar um pouco o que aconteceu em 2014 e a multa que sofreram?

Nuno: Sim. 2014 foi um grande marco nisto dos KYC's e do grupo! Basicamente houve um antes e um depois dessa data no que diz respeito aos KYC's. O que aconteceu então em 2014, vou explicar brevemente. As entidades dos EUA, a reserva nacional dos EUA ao fazer uma investigação apercebeu-se que havia algumas sucursais do BNP Paribas que tinham feito transações de forma reiterada para contas de países que estavam sancionados, no caso o Irão, Irão que é um dos países que faz parte do MSCQ. Foi feita uma investigação e verificou-se um caso de negligência efetuado de forma grosseira. Ou seja, não foi algo feito consciente obviamente, mas foi uma negligência que custou ao grupo 8 mil milhões de dólares de multa e um conjunto de medidas para retificar este problema por 10 anos, ou seja, só em fevereiro deste ano (2024), conseguimos sair deste programa especial implementado pelo OFAC. Há 10 anos que vínhamos a tomar medidas muito direcionadas, esta questão do branqueamento de capitais, do cumprimento de sanções internacionais, etc, com a especial intervenção da OFAC. Foram 10 anos e durante estes 10 anos, a contratação de compliance, houve limitação, desde procedimentos, desde Frameworks de controlo. Teve de se criar dentro do grupo determinados mecanismos que aos olhos da OFAC eram

necessários e assim, mostrarmos que estamos a evitar e reprimir este capital de proveniência ilegal.

Eu: Atualmente então considera imprescindível a utilização do processo KYC dentro do BNP Paribas?

Nuno: Certamente. Nós passamos de uma fase de quase “brincadeira” dentro do compliance para algo que foi evoluindo, até que agora é claramente um pilar super hiper mega importante no BNP Paribas, em que os recursos alocados a este tema são muito significativos. O KYC faz o negócio tomar decisões com base nele, tu perfeitamente sabes que estavas nos KYC’s, há clientes que já saíram porque não prestou a documentação requerida. Só iniciamos o contrato depois do processo estar concluído, sem isso não arrancamos. Quando surgem notícia negativas nós temos de esclarecer com ele essa notícia e com o risco de não aceitação ou até mesmo de se ter que fazer um CAC. Por aí verificamos a dimensão do KYC e o que muda no nosso negócio. Nós temos, neste momento no grupo, plataformas que fazem apenas KYC. Em Lisboa temos uma plataforma de 250 pessoas e essas 250 pessoas, a única coisa que fazem é KYC’s de clientes Europeus, sejam eles CIB, sejam eles Wealth Management, sejam eles quem sejam e há outra plataforma na Índia, há outra plataforma em Madrid..., portanto isto é algo que chegou a um nível de exigência de um regulador, partiu para uma fase de industrialização e a própria mutualização em que obviamente, a nível pessoal é melhor ser uma pessoa a fazer um KYC de A a Z, ou seja, acaba por ter a ideia de todo o processo, mais enriquecer, porém demora mais tempo. Se tivermos um grupo de pessoas que só pede as informações ao cliente, outro grupo que só insere a informação na plataforma, um grupo de pessoas que só faz o controlo de primeiro nível, um grupo de pessoas que só faz o controlo de segundo nível, etc, assim como a criação de uma rede compartilhada que fará as coisas muito mais industriais e globais, mais céleres. A nível de qualidade já há aqui várias perspectivas. Mas é claramente um tema em que o grupo tem apostado recursos

de forma inimaginável. Eu não vejo, tão proximamente, que haja regressões a nível deste tema, ou seja, eu só vejo que cada vez as coisas serão mais exigentes.

Eu: O próximo tópico que podemos abordar então, já falamos do passado, do presente e agora podemos abordar o futuro. Quais é que são as tendências do KYC e a níveis de procedimentos?

Nuno: Eu acho que acima de tudo, depois da multa de 2014, houve aqui um serrar de fileiras, como costuma dizer o povo “ladão em casa trancas à porta”. Portanto, houve aqui um serrar de fileiras, em que determinadas decisões que foram tomadas em que havia uma intransigência, por exemplo, o KYC não está pronto? O cliente tem de sair. Isto em termos comerciais, é complicado, em termos de imagem também é complicado porque ao mesmo tempo que estamos a transmitir uma imagem de rigor, que temos requisitos em termos de branqueamento de capitais que são exigentes e que um cliente para trabalhar connosco tem que claramente cumprir essas exigências. Por outro lado, de modo operacional, o cliente provavelmente no outro banco, é capaz de não ter tantas exigências, o que faz com que muitos dos clientes até estejam preparados para ir para outro banco para não ter tanto trabalho. Portanto, temos que encontrar aqui um equilíbrio entre as exigências cada vez mais rigorosas e a não dificuldade destes processos para o cliente, tem que haver um equilíbrio. Por isso, é que viemos de uma fase de intransigência, ou tudo ou nada, para agora entrarmos numa fase de risk based approach, ou seja, vamos ver as coisas em função do risco. O cliente é um cliente português, o setor não é sensível, os dirigentes são todos portugueses e não há PEP’s, não têm relação com nenhum país MSCQ. Com isto tudo certo, provavelmente dará low risk e o cliente só é recertificado daqui a 5 anos, isto pela legislação portuguesa, porque por política, só iria ser recertificado se houvesse um trigger, algo que no início não era assim. Logo, depois da multa todos os clientes eram recertificados e o máximo eram 3 anos. Portanto, há aqui um aumento de exigência porque há um aumento de

complexidade e esse aumento de complexidade é, de certa maneira, para não chegarmos aos extremos de ter que mandar o cliente embora porque o KYC não está recertificado, porque o cliente não assinou a declaração MSCQ de acordo com o cartão de cidadão, etc. Tem que haver aqui alguma tolerância com limites, porque se voltarmos antes de 2014 é complicado. Mas acima de tudo é isso, as políticas estão a ficar complexas, estão a ficar mais complexas para conseguir abarcar mais casos que faça com que nós não tenhamos que pôr o cliente porta fora por causa do KYC, ou seja, há determinado nível de complexidade a nível de derrogações, por outro lado, continuar a mutualização, continuar a industrialização, ou seja, o complexo é complexo mas transforma-lo em termos operativos de maneira que se torne mais simples, segmentado por equipas, segmentado por geografias, equipas especializadas em exigências portuguesas, outras estão especializadas nas exigências espanholas, outras nas francesas, etc, equipas que estejam à vontade com a legislação de cada país e acima de tudo mutualizar, ou seja, uma entidade fazer os seus próprios KYC's, no futuro, é capaz de ser difícil. Por exemplo, aquilo que temos aqui na Factor e fazemos os nossos próprios KYC's, provavelmente no futuro, os nossos KYC's irão para uma plataforma em que os especialistas são especialistas da lei portuguesa e que sabem de cor e salteado quais são as exigências, porque é uma small entity, porque é uma large corporate, o que é que tem de ter, se tiver PEP onde estão as fontes de rendimentos do PEP, e torna as coisas mais céleres. Eu acho que é esse o futuro.

Eu: Ok. Ou seja, vamos sempre buscar o aprimoramento, mas sem tornar um bicho de sete cabeças, principalmente para o cliente.

Nuno: Sim, principalmente para o cliente.

Eu: Mais uma coisa que eu acho que seria importante que seriam os controlos de KYC, a IG no BNP. Pode abordar um pouco esse assunto?

Nuno: Sim. É assim, o grupo BNP Paribas, o seu Framework de controlo, inclui 3 níveis. O primeiro nível é um nível ao nível do business (negócio), o próprio negócio tem que se controlar a ele próprio. Obviamente não é a pessoa a controlar-se a ela mesma, é outra pessoa do business que normalmente controla outra, e estes são os primeiros controlos que são os controlos de OPC, que é a primeira linha de defesa. Depois há a segunda linha de defesa que é a linha do Compliance, que tem como papel verificar se os processos estão a ser executados assim como estão escritos, de acordo com os procedimentos, e se o controlo feito pelo primeiro nível de controlo também está de acordo com aquilo que estava planeado. Estes dois níveis fazem um trabalho recorrente é *business as usual*, fazem todos os dias. Depois temos um terceiro nível de controlo que é a Inspection Générale (IG), que é a auditoria interna e estes, enquanto as duas antes dão mais importância a estar no terreno várias vezes, perdendo um pouco o foco da globalidade, a auditoria interna (IG), como faz a auditoria a todas as entidades, acaba por ter mais conhecimento mais genérico de todas as entidades, mas a sua intervenção não é tão recorrente, é uma intervenção mais pontual, normalmente as missões de IG dão-se a cada 4 anos. Nessas missões de IG, mais daqueles de segurança financeira, versão também neste capítulo importante do KYC. Faz parte do Framework de controlo do grupo.

Eu: Acho que foi bastante claro. Falamos de como surgiu, da importância, das tendências futuras e do controlo. Foi isso, muito obrigado pelo tempo e pela entrevista.

