LOQR

Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo

Atualização

25 e 27 novembro 2026



O que vamos praticar

Reconhecer

Identidade, documentos e comportamentos que justificam análise.

Registar

Factos verificáveis e evidência no sistema autorizado.

Encaminhar

Suspeitas com rapidez, sigilo e respeito pelos limites da função.



No final, cada pessoa deve conseguir indicar um sinal, uma ação e uma frase adequada ao cliente.

Branqueamento e financiamento do terrorismo

Branqueamento

Ocultação ou dissimulação da origem criminosa de bens.

Exemplo: receitas de fraude passam por contas de terceiros.

Financiamento do terrorismo

Fundos podem ter origem lícita ou ilícita. O destino e a finalidade são determinantes.

Montantes reduzidos também podem ser relevantes.

A origem dos fundos e a sua finalidade são questões diferentes na análise do risco.

Como se oculta a origem dos fundos

01

Colocação

Introduzir os proveitos ilícitos no sistema financeiro.

02

Circulação

Movimentar fundos para dificultar a ligação à origem.

03

Integração

Dar aparência legítima aos fundos ou ao património.

Um onboarding fiável ajuda a impedir o uso de identidades e contas de terceiros.

O papel da equipa de Customer Service

Equipa LOQR

Executa verificações e procedimentos autorizados.

Documenta falhas e sinais. Encaminha para o responsável designado.

Entidade obrigada / função competente

Avalia o risco, decide a relação e cumpre os deveres legais que lhe cabem.

A prestação de tecnologia não transfere automaticamente essas responsabilidades.

O circuito do serviço deve identificar quem decide, quem substitui e como contactar.

Quadro aplicável em novembro de 2026

Âmbito	Enquadramento	O que reter
Portugal	Lei n.º 83/2017, com a alteração da Lei n.º 70/2025.	Atualizar os procedimentos aplicáveis ao serviço.
Medidas restritivas	Lei n.º 97/2017, alterada e republicada pela Lei n.º 72/2025.	Verificar o ato concreto e as listas em vigor.
Onboarding e controlos	Orientações EBA relevantes e regras setoriais, conforme a entidade e o serviço.	Distinguir os destinatários de cada orientação.

A aplicação concreta depende da atividade, da entidade e das regras setoriais relevantes.

2026 em aplicação, 2027 em preparação

2026

Já relevante em 2026

AMLA recebeu os mandatos europeus de BC/FT da EBA em 1 de janeiro.

EBA/GL/2024/14 e /15 aplicam-se desde 30 de dezembro de 2025, no respetivo âmbito.

2027

10 de julho de 2027

Aplicação geral do Regulamento (UE) 2024/1624.

Prazo geral de transposição da Diretiva (UE) 2024/1640, com exceções.

Publicação, entrada em vigor e aplicação não são a mesma data.

Risco: contexto antes da conclusão

01

Combinação de fatores

Cliente, produto, canal, geografia e coerência da finalidade.

02

Sinal isolado

Uma dificuldade técnica ou nervosismo pode ter explicação legítima.

03

Suspeita fundamentada

Inconsistências relevantes exigem registo e encaminhamento, sem esperar por prova do crime.

Nacionalidade, idade ou dificuldade com a língua não provam um ilícito.

Falha técnica, alerta ou suspeita?

Situação observada	O que pode significar	Resposta operacional
Imagem desfocada, sem outros sinais	Qualidade insuficiente. Pode existir uma causa técnica.	Nova captura pelo fluxo autorizado.
Dados divergentes ou tentativas incoerentes	Alerta que precisa de contexto e verificação.	Registar, rever e encaminhar quando necessário.
Pedido de contornar o controlo, associado a inconsistências	Conjunto de sinais relevante para análise de suspeita.	Encaminhar sem demora e manter os controlos.

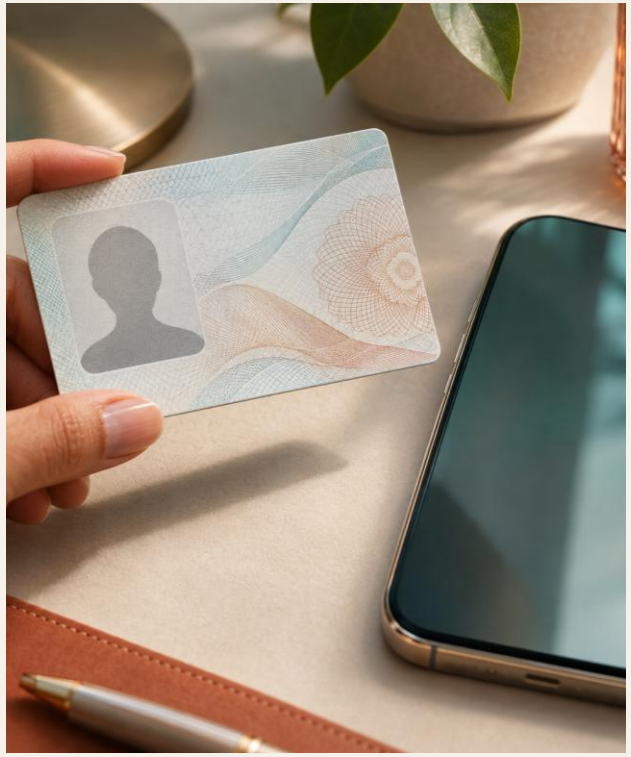
Uma categoria não é um diagnóstico automático. A avaliação depende dos factos do caso.

Onboarding digital: quatro verificações

01	**Identidade**	Quem é a pessoa? Quem representa? Quem controla a entidade?
02	**Coerência**	Dados, documento e finalidade contam a mesma história?
03	**Presença**	A pessoa participa efetivamente, pelos mecanismos aprovados?
04	**Decisão**	As verificações necessárias terminaram e as exceções foram resolvidas?

Um resultado técnico favorável não equivale, por si só, à aceitação do cliente.

Validação documental



Verificar

Legibilidade, integridade e validade aplicável.

Consistência de nome, fotografia, datas e restantes campos.

Coerência entre leitura automática e documento.

Perante uma anomalia

Repetir a captura pelo fluxo aprovado quando adequado.

Preservar o resultado e a razão da dúvida.

Encaminhar inconsistências persistentes.

Não editar documentos para eliminar anomalias nem utilizar canais pessoais.

Três inconsistências documentais

Exemplo fictício	Pergunta de verificação	Ação pelo fluxo autorizado
A leitura automática difere do campo visível	É erro de captura/leitura ou uma inconsistência persistente?	Recolher nova imagem quando adequado e preservar resultados.
Fotografia ou campos parecem alterados	Existe dúvida sobre integridade ou correspondência da identidade?	Não corrigir a imagem. Encaminhar para revisão competente.
Dados mudam entre tentativas sem explicação	Há uma atualização legítima ou incoerência relevante?	Registar as diferenças observadas e solicitar análise.

Um resultado automático favorável não dispensa a análise das anomalias relevantes.

Presença, identidade e controlo por terceiros

01

Pessoa e documento

Diferenças relevantes exigem revisão no fluxo autorizado.

02

Interferência externa

Outra pessoa dita respostas, controla o dispositivo ou pressiona a sessão.

03

Tentativas repetidas

Mudanças de dados ou comportamento incoerente justificam análise contextual.

Apoio legítimo por idioma ou acessibilidade deve ser distinguido de coação ou controlo.

Caso 1 · “Preciso que aprove já”

A captura está legível, mas a fotografia parece inconsistente. Uma voz dita respostas e pede para ignorar a verificação pendente.

Que factos registas? Qual é a próxima ação?

A Aprovar para evitar a reclamação.

B Manter a verificação e encaminhar os factos.

C Informar o cliente de que está a cometer fraude.

Caso 1 · Análise e resposta

Manter o controlo aplicável, registar os factos e encaminhar. Não aprovar por pressão nem acusar o cliente.

Sinais relevantes

Inconsistência da fotografia, intervenção de terceiro e pedido de exceção.

Contexto a esclarecer

Pode existir apoio legítimo. É necessário avaliar, sem acusar.

Conduta esperada

Não ultrapassar a verificação pendente e usar o circuito definido.

PEP e beneficiário efetivo

Pessoa politicamente exposta

Identificação e diligência reforçada nos termos legais.

A qualidade de PEP não implica crime nem recusa automática.

Beneficiário efetivo

Pessoa singular que, em última instância, detém ou controla.

O representante ou o nome constante de um registo pode não resolver toda a análise.

PEP, beneficiário efetivo e pessoa sancionada são conceitos distintos.

Sinais de possível conta mula

01

Conta para outra pessoa

O utilizador desconhece a finalidade ou segue instruções de um “empregador”.

02

Promessa de comissão

Receber e reenviar dinheiro em troca de remuneração.

03

Controlo e urgência

Terceiro controla contactos ou pressiona a conclusão do onboarding.

A equipa usa apenas a informação a que tem acesso autorizado no serviço.

Como uma conta pode ser usada por terceiros

01	**Convite**	Uma proposta promete comissão por receber e reenviar dinheiro.
02	**Abertura**	A pessoa abre a conta, por vezes orientada por quem a recrutou.
03	**Movimentação**	Os fundos passam pela conta para beneficiar terceiros.
04	**Consequências**	A pessoa pode ficar exposta a investigação e responsabilidade.

No apoio ao onboarding, o relato do utilizador pode ser o primeiro sinal visível.

Caso 2 · “Fico com uma comissão”

Durante o apoio ao onboarding, a pessoa diz que vai receber dinheiro de desconhecidos, reenviá-lo e ficar com uma comissão. Um terceiro pediu-lhe que abrisse a conta.

É necessário esperar pela primeira transferência?

A Esperar pela primeira transferência.

B Concluir porque a pessoa forneceu o documento.

C Encaminhar o relato para análise sem esperar.

Caso 2 · Análise e resposta

Não. A informação já justifica encaminhamento imediato para análise. Registar as palavras relevantes e preservar a evidência autorizada.

Sinal relevante	O que registar	O que evitar
Receber e reenviar dinheiro de desconhecidos por comissão.	Palavras do utilizador, referência, fase do pedido e evidência disponível.	Investigar por conta própria ou revelar uma eventual comunicação.

Sanções e medidas restritivas

O que podem impor

Congelamento de fundos ou recursos económicos.

Proibição de disponibilização, direta ou indireta.

Restrições a relações, serviços ou operações.

O que a equipa faz

Consulta o resultado do controlo aprovado.

Encaminha correspondências e possíveis tentativas de evasão.

Não contorna um alerta para concluir o pedido.

As listas e os atos aplicáveis devem ser consultados no momento da operação.

Uma correspondência de nome exige análise

01

Alerta

Nome semelhante é um ponto de partida, não uma identificação confirmada.

02

Verificação

A função competente compara identificadores e o regime aplicável.

03

Desfecho documentado

Falso positivo fundamentado ou aplicação das medidas exigidas.

A nacionalidade, por si só, não confirma nem afasta uma correspondência.

Encaminhamento de suspeitas

01	**1 · Registar e preservar**	Factos, referência do caso, evidência e estado do processo.
02	**2 · Alertar sem demora**	Responsável designado, pelo canal interno autorizado.
03	**3 · Obter orientação**	Confirmar receção e usar o substituto previsto se necessário.
04	**4 · Cumprir a decisão**	Manter os controlos aplicáveis e documentar as ações.

Confirmar a receção e usar o substituto previsto se o responsável estiver indisponível.

Encaminhar, abster-se e congelar

Ação	Âmbito	Limite para Customer Service
Encaminhamento interno	Transmitir sinais e evidência ao responsável designado.	Executar pelo canal e competências atribuídos.
Abstenção de operação	Dever da entidade obrigada perante as situações do art. 47.º.	Não decidir exceções legais por iniciativa própria.
Congelamento / restrição	Aplicar a medida legal concreta pela entidade competente.	Não confundir bloqueio de um fluxo com congelamento jurídico de fundos.

O encaminhamento interno não substitui nem pode atrasar os deveres externos aplicáveis.

Um registo que permite decidir

Incluir

Referência, data/hora e fase do pedido.

O que foi observado e dito, com contexto.

Verificações, resultados e ações tomadas.

Separar

Factos observados.

Informação comunicada pelo cliente.

Hipóteses e questões por esclarecer.

O registo deve permitir a outra pessoa compreender o que aconteceu e o que falta esclarecer.

Exemplo de registo interno

“Caso FORMAÇÃO-014, 10:32. O utilizador disse que receberia pagamentos e os reenviaria por comissão. Verificação ainda pendente. Registo original disponível no sistema autorizado. Encaminhado ao responsável designado às 10:35.”

Factos

Referência, hora, declaração do utilizador e estado do processo.

Ação

Encaminhamento registado e evidência localizável.

Por esclarecer

Finalidade real, controlo da conta e avaliação competente.

Evitar conclusões como “é criminoso” e informação que não foi observada ou confirmada.

Sigilo e comunicação com o cliente

Formulação adequada

“O processo necessita de verificações adicionais. Seguiremos os passos previstos e informaremos sobre o estado quando possível.”

Informação protegida

Não revelar uma comunicação de suspeita, a análise em curso ou detalhes que permitam contornar controlos.

Uma mensagem neutra deve ser verdadeira. Não inventar uma falha técnica.

Evidência e proteção de dados

01

Acesso limitado

Partilhar apenas com quem precisa de intervir.

02

Canal autorizado

Sem email pessoal, mensagens privadas ou capturas desnecessárias.

03

Conservação definida

Cumprir a política e as obrigações aplicáveis, sem arquivo paralelo.

Os prazos legais de conservação não autorizam arquivos pessoais de documentos.

Consequências do incumprimento

01

Deveres de prevenção

Violações podem originar responsabilidade contraordenacional e outras consequências legais.

02

Medidas restritivas

A violação pode constituir crime. O regime português foi atualizado em dezembro de 2025.

03

Decisões individuais

Ignorar alertas, ocultar informação ou contornar controlos pode agravar a exposição.

As consequências dependem da infração, da entidade e das circunstâncias concretas.

Caso 3 · “Diga-me se fui denunciado”

Existe um alerta de possível correspondência com sanções ainda por esclarecer. O cliente insiste em saber se foi comunicado às autoridades e pede aprovação imediata.

Como respondes e o que fazes a seguir?

A Usar uma mensagem neutra e manter o controlo.

B Confirmar que houve denúncia para desencorajar a insistência.

C Aprovar o pedido enquanto se esclarece o alerta.

Caso 3 · Análise e resposta

Usar uma mensagem verdadeira e neutra, proteger a informação e encaminhar a pressão adicional. Não levantar o controlo sem decisão competente.

Correspondência

O alerta exige verificação. Não equivale a identificação confirmada.

Sigilo

Proteger informação sobre comunicações e análises em curso.

Decisão

A função competente verifica identificadores e aplica o regime adequado.

Antes de concluir um pedido

01

Verificações completas

Identidade, documento e coerência do processo.

02

Alertas tratados

Sem exceções improvisadas ou resultados ignorados.

03

Rasto claro

Evidência e decisão registadas no local autorizado.

Pressão comercial e urgência do cliente não dispensam os controlos aplicáveis.

Três ações para o próximo caso

01

Observar

Separar uma falha técnica de uma inconsistência relevante.

02

Registar

Descrever os factos sem acusar nem especular.

03

Encaminhar

Agir com rapidez e sigilo, dentro das competências atribuídas.

Aplicação imediata: escolher uma destas ações para reforçar no próximo atendimento.

Fontes para consulta · legislação

01	**Portugal**	Lei 83/2017 e Lei 70/2025 · prevenção e transferências.
02	**Portugal**	Lei 97/2017, republicada pela Lei 72/2025 · medidas restritivas.
03	**União Europeia**	Regulamentos 2024/1620 e 2024/1624; Diretiva 2024/1640.
04	**Proteção de dados**	Regulamento 2016/679 · princípios, dados especiais e segurança.

Fontes para consulta · prática

01	**Onboarding**	EBA/GL/2022/15.
02	**Sanções**	EBA/GL/2024/14 e EBA/GL/2024/15.
03	**Contas mula**	Europol, Money Muling.
04	**Anexos fornecidos**	Indicadores, orientações BdP e documentação europeia. Materiais históricos e setoriais usados com âmbito delimitado.