

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA



ISCAL

**Mecanismos internos de controlo de fraude nas
Instituições de Crédito: Estudo de caso**

Mariana Isabel Norte da Silva

Lisboa, Fevereiro de 2020

Mecanismos internos de controlo de fraude nas Instituições de Crédito: Estudo de caso

Mariana Isabel Norte da Silva

Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa como requisito final para obtenção do grau de Mestre em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras, realizada sob a orientação científica do Mestre (Especialista) José Nuno Sacadura, professor adjunto da área de Finanças.

Constituição do Júri:

Presidente _____ Professora Doutora Ana Maria de Sotomayor
Arguente _____ Professora Doutora Sónia Bentes
Vogal _____ Professor Especialista (Mestre) José Nuno Sacadura

Lisboa, Fevereiro de 2020

Resumo

Atualmente, os crimes de fraude possuem uma grande relevância a nível nacional e internacional, em várias esferas que compõem a sociedade, devido às dimensões que têm vindo a atingir. Um dos fatores que comprovam esta tendência é a recente notícia de denúncias no Banco de Portugal, que praticamente duplicaram em 2018 relativamente a 2017, tendo ocorrido 60 denúncias por fraude bancária, face a 35 no ano transato. As declarações de fraude bancária incidiram em problemas na facilidade de obtenção de crédito, estando associado a crimes como burla, fraude fiscal, falsificação, ameaça e extorsão.

Desta forma, devido ao impacto social dos esquemas de fraude, corrupção, branqueamento de capitais e outros crimes financeiros, esta dissertação pretende abordar estes temas, com principal destaque para as fraudes nas instituições de crédito.

Esta dissertação consta num estudo de caso, realizado numa instituição financeira em Portugal, em que o objetivo da investigação consiste na procura de mecanismos internos que estejam relacionados com a ocorrência de fraude e em compreender quais destes estão mais sujeitos a falhas que possam comprometer a instituição de crédito na ocorrência de fraudes.

Tendo por base uma amostra de setenta inquéritos a colaboradores de balcões de uma instituição bancária portuguesa, os resultados sugerem que os mecanismos internos de *corporate governance* e o programa de prevenção de fraude são os mais relevantes para a mitigação do risco de fraude.

De acordo com as respostas obtidas ao questionário, verificou-se que o controlo interno e a gestão de risco são os mecanismos que melhor são executados na instituição financeira. Apesar de se obterem resultados similares aos quatro mecanismos em estudo, o *corporate governance* e o programa de prevenção de fraudes são os fatores menos controlados, o que indicia que são os mecanismos mais propensos para a contribuição de ocorrências de fraude na instituição.

Palavras-chave: Fraude; Instituição de crédito; controlo interno; gestão de risco; *corporate governance*; programa de prevenção de fraude.

Abstract

Currently, fraud crimes are of great relevance at national and international levels, in the various spheres that constitute the society, due to the dimensions they have been taking. One of the factors supporting this trend is the recent news of reports sent to Banco de Portugal, which have doubled in 2018 when compared to 2017. In 2018, it has registered 60 reports related to bank fraud against the 35 reports from the previous year. The statements on bank fraud were focused in facilitation to obtain credit and were associated to crimes such as fraud, tax fraud, forgery, threat and extortion.

Thus, due to the social impact of fraud, corruption, money laundering and other financial crimes schemes, this dissertation intends to address these issues, with particular emphasis on fraud in credit institutions.

This dissertation is part of a case study, conducted in a financial institution in Portugal, where the objective of the investigation is to search for internal mechanisms that are related to the occurrence of fraud and to understand which of these are more subject to failures that may compromise the institution of credit in the event of fraud.

Based on a sample of seventy surveys of branch employees of a Portuguese banking institution, the results suggest that corporate governance models and the fraud prevention program are the most relevant for mitigating the risk of fraud.

According to the responses to the survey, it was found that internal control and risk management are the mechanisms that are best implemented at the financial institution. Although results are similar to the four mechanisms under study, corporate governance and the fraud prevention program are the least monitored factors, which suggest that they are most likely the mechanisms to contribute for the occurrence of fraud in the institution.

Keywords: Fraud; credit institution; corporate governance; fraud prevention programs; internal control; risk management.

Agradecimentos

A realização deste projeto foi possível devido à ajuda e apoio por parte de algumas pessoas, às quais, declaro o meu sincero agradecimento.

Agradeço ao meu professor orientador, José Nuno Sacadura pela prontidão que teve desde sempre durante toda a realização da dissertação.

Ao meu cunhado, Bruno Sá por toda a ajuda prestada e pelos conselhos dados que foram fundamentais neste projeto.

A todas as pessoas que responderam ao questionário, visto que este elemento foi crucial para o projeto de investigação.

À minha irmã, por toda a ajuda e apoio incondicional, não só na elaboração deste projeto, como ao longo de toda a minha vida.

Por fim, aos meus pais por todos os ensinamentos transmitidos e apoio incondicional.

A todos o meu muito obrigada.

Índice

CAPÍTULO I - Introdução	1
CAPÍTULO II - Revisão da Literatura	2
2.1 Conceito de Fraude	2
2.2 Teorias de Fraude.....	3
2.2.1 Triângulo da Fraude	3
2.2.2. Diamante da Fraude	5
2.2.3 Escala da Fraude.....	5
2.3 Tipos de Fraudes	6
2.3.1 Fraude Ocupacional.....	8
2.4 Fraudes Instituições de Crédito.....	19
2.4.1 Meios de Pagamento	19
2.4.2 Fraudes através da Internet.....	22
2.5 Branqueamento de Capitais	25
2.5.1 Paraísos Fiscais	27
2.6 Investigação empírica na área.....	28
CAPÍTULO III - Metodologia de Investigação.....	31
3.1 Definição dos mecanismos internos	31
3.2 Elaboração do questionário.....	33
CAPÍTULO IV - Tratamento e análise de dados	37
4.1 Caracterização da amostra	37
4.2 Análise dos resultados	39
4.2.1 <i>Corporate Governance</i>	39
4.2.2 Controlo Interno	41
4.2.3 Programa de Prevenção de Fraude	43
4.2.4 Gestão de Risco.....	44
CAPÍTULO V - Conclusão	51

Referências Bibliográficas.....	53
Apêndices	i
Apêndice I – Inquérito <i>Online</i>	ii
Apêndice II – Correlação de Pearson por questão	iii

Índice de Figuras

Figura 2.1 - Triângulo da Fraude.....	4
Figura 2.2 - Diamante da Fraude.....	5
Figura 2.3 - A Escala da Fraude	6
Figura 2.4 - Esquema da Apropriação Indevida de Ativos	14
Figura 2.5 - Processo Branqueamento de Capitais	27

Índice de Tabelas

Tabela 2.1 - Tipos de fraude	7
Tabela 2.2 - Esquemas de desembolsos.....	15
Tabela 2.3 - Tipos de corrupção	17
Tabela 3.1 - Escala de Likert	36
Tabela 4.1 - Distribuição das respostas ao <i>corporate governance</i>	40
Tabela 4.2 - Distribuição das respostas ao controlo interno.	42
Tabela 4.3 - Distribuição das respostas ao programa de prevenção de fraude.	43
Tabela 4.4 - Distribuição das respostas à gestão de risco.....	44
Tabela 4.5 - Correlação de Pearson entre as variáveis.	50

Índice de Gráficos

Gráfico 2.1 - Fraude Ocupacional por Categoria – Frequência.....	9
Gráfico 2.2 - Fraude de relato financeiro por departamento	12
Gráfico 2.3 - Esquemas de fraude de relato financeiro	13
Gráfico 4.1 - Caracterização da amostra – Género	37
Gráfico 4.2 - Caracterização da amostra - Faixa etária	38
Gráfico 4.3 - Caracterização da amostra - Habilitações académicas.....	38
Gráfico 4.4 - Caracterização da amostra – Categoria profissional.	39
Gráfico 4.5 - Distribuição das respostas ao <i>corporate governance</i> , por categoria profissional.	41
Gráfico 4.6 - Distribuição das respostas ao controlo interno, por categoria profissional.	42
Gráfico 4.7 - Distribuição das respostas ao programa de prevenção de fraude.....	44
Gráfico 4.8 - Distribuição das respostas à gestão de risco, por categoria profissional..	45
Gráfico 4.9 - Média de valores atribuídos pelos colaboradores aos mecanismos internos.	46
Gráfico 4.10 - Grau de suscetibilidade dos mecanismos internos em média, atribuída pelos bancários à ocorrência de fraude.....	47
Gráfico 4.11 - Média e desvio padrão por questão.....	48
Gráfico 4.12 - Média e desvio padrão por colaborador.....	48
Gráfico 4.13 - Principais fraudes ocorridas nas agências bancárias.....	49

CAPÍTULO I - Introdução

Os crimes de fraude são atualmente um dos principais flagelos que ocorrem a nível mundial, quer seja no âmbito organizacional, isto é, nas empresas, como a nível político, governamental, e no sistema bancário.

Deste modo, devido à relevância e pertinência do tema, nesta dissertação pretende-se abordar a temática das fraudes, com principal realce para as fraudes nas instituições de crédito.

O objetivo deste trabalho de investigação é aferir quais dos mecanismos internos podem contribuir para a ocorrência de fraude, dentro de uma instituição de crédito.

A metodologia utilizada para este estudo centrou-se na realização e análise de um questionário, aplicado às agências bancárias de uma instituição financeira em Portugal.

A dissertação está estruturada em cinco capítulos, nomeadamente: introdução, revisão de literatura, metodologia de investigação, tratamento e análise de dados e conclusão.

O segundo capítulo da dissertação consiste na revisão de literatura, onde se abordam as principais teorias de fraude, assim como os seus autores. São também descritos todos os tipos de fraudes, como a fraude ocupacional, onde se destaca a fraude nas demonstrações financeiras, a apropriação indevida de ativos e a corrupção.

São também referidas as fraudes mais comuns no sector bancário, nomeadamente as fraudes nos meios de pagamento e através da internet, assim como o tema de branqueamento de capitais, por estar diretamente relacionado com a fraude financeira.

São ainda referidos estudos presentes em artigos científicos atuais, que tratam de diversas investigações sobre a temática das fraudes.

O terceiro capítulo refere-se à metodologia de investigação, onde são definidos os mecanismos internos, e analisados todos os dados obtidos através do inquérito realizado.

Por fim, o último capítulo trata da conclusão do projeto de investigação, onde são apresentadas as conclusões do estudo.

CAPÍTULO II - Revisão da Literatura

2.1 Conceito de Fraude

A fraude, considerada como um ato ilícito, foi alvo de diversos estudos por parte de vários autores, sendo que muitos destes definiram o conceito de fraude de diferentes formas.

Deste modo, segundo Lopes de Sá (1982) o termo fraude surge do latim “*fraus, fraudis*” e foi utilizado para significar “dano feito a alguém”, considerando ser uma ação que visa prejudicar terceiros, seja uma pessoa individual ou coletiva, em benefício próprio.

Para Albrecht *et al.*, (2009) fraude é um termo genérico que significa o que a ingenuidade humana pode conceber, sendo exercida por um indivíduo, para obter uma vantagem sobre o outro através de falsas representações, em que nenhuma regra definida e invariável pode ser estabelecida como proposição geral na definição de fraude, já que inclui surpresa, truques, astúcia e formas injustas pelas quais o outro é enganado.

De acordo com Wells (2007), a fraude caracteriza-se como sendo um crime organizado com a finalidade de obtenção de lucro, em que é utilizado o logro, através do uso deliberado ou da aplicação indevida dos recursos ou ativos de outrem, onde existe a imposição de uma ideia ou crença falsa. É ainda reforçada a premissa de que nem todos os logros são considerados fraudes, porque é necessário que a vítima sofra danos ou prejuízos para que seja enquadrado na definição de fraude.

Existem ainda outras definições institucionais, como é o caso do Manual de Auditoria e de Procedimentos do Tribunal de Contas de Portugal, que define fraude como manipulação, falsificação ou omissão intencionais dos registos e/ou documentos e apropriação indevida de ativos, que prejudicam a regularidade e a veracidade da escrituração.

A norma internacional de auditoria, designadamente a ISA 240 (clarificada) define fraude como sendo “um ato intencional por um ou mais indivíduos entre a gerência, os encarregados de governação, os empregados ou terceiros, envolvendo o uso de enganar para obter uma vantagem injusta ou ilegal”.

Desta forma, segundo os procedimentos de auditoria da ordem dos Revisores Oficiais de Contas, a fraude representa um problema significativo, com se defrontam as organizações de todos os tipos, dimensões, localização e setores de atividade. Os esquemas de fraude

podem ser simples, como os pequenos furtos de empregados, quanto complexos, como a sofisticada fraude de relato financeiro de auditoria dos gestores e proprietários.

2.2 Teorias de Fraude

2.2.1 Triângulo da Fraude

O triângulo da fraude consiste num estudo realizado por Donald R. Cressey em 1953 na obra publicada “*Other people’s money: a study of the social psychology of embezzlement*”, que visa explicar o motivo que leva indivíduos desprovidos de malícia a cometerem comportamentos desviantes no meio laboral.

Segundo Cressey (1953) existem três fatores, que em conjunto, influenciam pessoas idóneas a executar fraudes. Esses fatores são a pressão, a oportunidade e a racionalização. O método de análise de Cressey (1953), contempla indivíduos sem antecedentes criminais, que quando sujeitos a pressão financeira, tornam-se mais vulneráveis a cometer um ato ilícito caso exista uma oportunidade. Quando estes indivíduos conseguem justificar para os outros e principalmente para eles próprios a sua atitude desonesta, denomina-se esta justificação de racionalização (Cressey, 1953 *cit in* Hencsey, 2016).

Assim, Cressey afirmava que pessoas honestas se tornavam violadores de confiança, quando estes percebiam que tinham um problema financeiro, e sendo conhecedores de que esse problema podia ser resolvido através da violação da posição de confiança financeira, seriam capazes de agir em favor próprio, adaptando as suas próprias perceções como pessoas de confiança e as perceções de si mesmos como detentores dos fundos e propriedades confiados (Cressey, 1953 *cit in* Hencsey, 2016).



Figura 2.1 - Triângulo da Fraude
Fonte: adaptado de Albrecht et al. (2009)

Desta forma, a pressão sentida pelos indivíduos que cometem fraudes é na maioria dos casos uma pressão financeira, ou seja, uma necessidade de obter recursos monetários. Contudo, também se verificam pressões não financeiras, isto é, em que o indivíduo não tem necessidades financeiras, mas sim pressões a outros níveis, como a nível profissional, social, entre outros. Um exemplo desta pressão não financeira é a necessidade de apresentar resultados financeiros, frustração no trabalho, ou a ambição de obter resultados (Albrecht *et al.*, 2009).

A racionalização é a justificação da fraude como um ato aceitável, ou justificável. A mente do indivíduo que pratica a fraude possui a perceção de que o ato que está a cometer, não é gravoso, pelo menos compreensível.

A oportunidade é a circunstância que permite a ocorrência da fraude. Segundo Albrecht *et al.* (2009) existem pelo menos seis principais fatores que aumentam as oportunidades de indivíduos cometerem fraudes dentro de uma organização.

Esses fatores são:

- Falta de controlo que impeçam e/ou detetem fraudes;
- Incapacidade de avaliar a qualidade de desempenho;
- Falta de disciplina dos autores das fraudes;
- Falta de acesso à informação;
- Ignorância, apatia e incapacidade;

- Falta de controlo de auditoria.

2.2.2. Diamante da Fraude

A partir do estudo de Cressey, nomeadamente da teoria do triângulo da fraude, surgiu o conceito desenvolvido por Wolfe e Hermanson (2004), denominado por diamante da fraude. Esta teoria, caracteriza-se como sendo um complemento à teoria de Cressey, isto porque, aos três componentes do triângulo da fraude, designadamente a pressão/incentivo, racionalização e oportunidade, é acrescentado um quarto elemento, a capacidade.

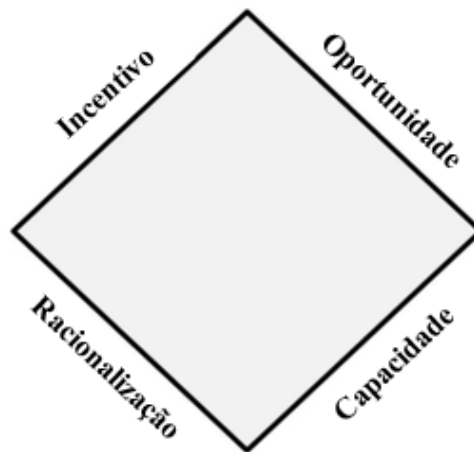


Figura 2.2 - Diamante da Fraude

A capacidade é considerada como a capacidade intelectual ou física de um indivíduo de praticar fraude. Segundo Turvey (2013) o elemento da capacidade consiste nas características pessoais e habilidades necessárias ao reconhecimento da oportunidade para a prática da fraude. Assim, quanto maior o conhecimento e a capacidade técnica maior a possibilidade de ocorrência de fraude.

2.2.3 Escala da Fraude

A escala da fraude é uma outra teoria, desenvolvida por Albrecht (1984). Esta teoria relaciona os três elementos do triângulo da fraude com um outro elemento, a integridade pessoal. O autor descreve a integridade pessoal como o código pessoal ético que cada

pessoa adota, estando este conceito relacionado com a honestidade ou desonestidade por parte de cada indivíduo.

Assim, a escala da fraude inclui componentes de pressões situacionais, oportunidades percebidas e integridade pessoal. Quando os elementos da pressão e oportunidades são elevados, e a integridade pessoal é baixa, é muito mais provável que ocorra fraude, do que quando o oposto é verdadeiro (ACFE, 2011). Com este estudo procurou-se demonstrar que a integridade pessoal também é um fator de extrema importância no que respeita a fraudes.

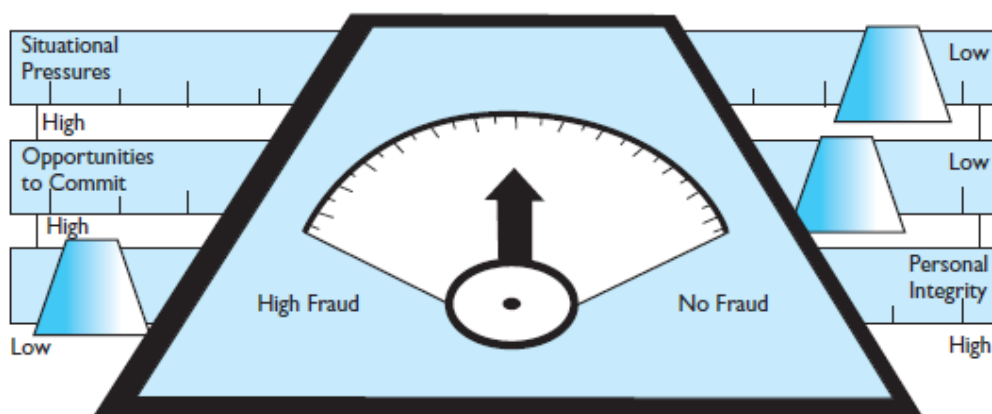


Figura 2.3 - A Escala da Fraude
Fonte: Albrecht *et al.*, 2009

2.3 Tipos de Fraudes

Existem diversas maneiras de classificar as fraudes e de as agrupar em vários tipos, distinguindo as suas características, como quem pratica a fraude, a vítima, a forma como é executada, entre outras. A forma mais simples e a mais comum de diferenciar as fraudes é classificá-las como as que são executadas em nome da organização, e as fraudes que são cometidas contra a organização (Albrecht *et al.*, 2009).

As fraudes que são cometidas contra a organização podem ser praticadas pelos próprios colaboradores, por fornecedores, tanto como, pelo consumidor final. Em todos estes casos, existe uma característica comum, todos estes intervenientes atuam em benefício próprio e prejudicam a organização com a qual se relacionam.

Em relação às fraudes cometidas em nome da organização, estas são maioritariamente as fraudes que se designam por fraude das demonstrações financeiras. Estas fraudes caracterizam-se por ser executadas por gestores ou analistas da empresa em que a

finalidade visa alterar informação financeira, nomeadamente resultados financeiros, para que estes aparentem ser melhores do que são na realidade. Desta forma, a empresa transmite para o exterior, uma imagem de uma organização mais sólida, o que trará benefícios para a empresa, como uma subida no valor das ações, confiança por parte dos clientes, fornecedores, investidores, entre outros. As vítimas, deste tipo de fraude são justamente os *stakeholders*, ou seja, todos os intervenientes que mantêm relação com a empresa. Apesar de este tipo de fraude ter como objetivo principal o benefício da organização, por vezes, os colaboradores distorcem ganhos e resultados, a fim de garantir um prémio adicional de fim de ano. Importa salientar, que a fraude nas demonstrações financeiras ocorre geralmente em empresas que enfrentam grandes perdas ou resultados negativos.

Tabela 2.1 - Tipos de fraude

TIPOS DE FRAUDE	AUTOR	VÍTIMA	EXPLICAÇÃO
Fraude praticada pelo colaborador	Colaboradores	A organização	Os funcionários usam as suas posições para obter ou desviar bens pertencentes ao seu empregador. Esse é o tipo de fraude mais comum.
Fraude praticada pelo fornecedor	Fornecedores	A organização para a qual os fornecedores vendem bens ou serviços	Os fornecedores fornecem menor qualidade ou menos mercadorias do que o acordado.
Fraude praticada pelo cliente	Clientes de uma organização	A organização que realiza vendas de bens/serviços a clientes	Os clientes não pagam, pagam muito pouco ou obtêm recursos da organização através de fraude.
Fraude de gestão (Fraude nas Demonstrações financeiras)	Gestores da empresa	Acionistas e/ou devedores e reguladores (autoridades de fiscalização, etc.)	Os gestores/analistas manipulam resultados financeiros para parecer que estes são melhores, do que são na realidade.
Golpes de investimento e outras fraudes do consumidor	Autores de fraude – todos os Tipos	Investidores negligentes	Estes tipos de fraudes são cometidos através da Internet e pessoalmente com o objetivo de conquistar

TIPOS DE FRAUDE	AUTOR	VÍTIMA	EXPLICAÇÃO
			a confiança dos indivíduos para que estes realizem investimentos em esquemas sem valor/retorno.
Outros diversos tipos de fraude	Todos os tipos - depende da situação	Todos os tipos - depende da Situação	Sempre que alguém se aproveita da confiança de outra pessoa para a enganar.

Fonte: Adaptado de Albrech *et al.* (2009)

2.3.1 Fraude Ocupacional

A fraude ocupacional, conhecida também como fraude interna, define-se como o uso de uma profissão para o enriquecimento pessoal, através do uso deliberado, ou má aplicação dos recursos ou ativos da organização (ACFE, 2014).

Este tipo de fraude resulta na má conduta dos funcionários de uma empresa, sejam eles administrativos, gerentes ou administradores. Tanto se pode considerar fraude ocupacional os pequenos abusos por parte dos colaboradores, como esquemas de alta tecnologia.

De acordo com a ACFE (Associação de Examinadores Certificados de Fraudes) existem três categorias principais de fraude ocupacional, nomeadamente:

- Apropriação indevida de ativos - que envolvem o roubo, ou o uso indevido dos ativos de uma organização;
- Corrupção – quando um indivíduo usa a sua influência em transações comerciais para obter alguns benefícios para si, ou para outra pessoa, contrariamente ao seu dever para com a organização;
- Declarações fraudulentas – que geralmente envolvem a falsificação das demonstrações financeiras de uma entidade.

A fraude ocupacional, designadamente, as três categorias anteriormente identificadas possuem quatro características comuns, isto porque, trata-se de uma atividade clandestina, quem comete a fraude viola os deveres de lealdade e ética profissional para com a organização, a fraude é sempre cometida com o intuito de beneficiar em termos

financeiros o indivíduo fraudulento, seja de forma direta ou indireta e prejudica a entidade empregadora, particularmente os seus ativos, receitas e reservas (Albrecht *et al.*, 2009).

Segundo a ACFE (2008), das três principais categorias de fraude ocupacional referidas, a que ocorre com mais frequência é a apropriação indevida de ativos (gráfico 4.1), existindo uma discrepância considerável dos restantes tipos de fraude ocupacional, sendo que se verifica uma maior frequência de corrupção do que fraude de relato financeiro. De salientar, que dos anos em análise se observou uma diminuição, ainda que pouco acentuada, destes tipos de fraude.

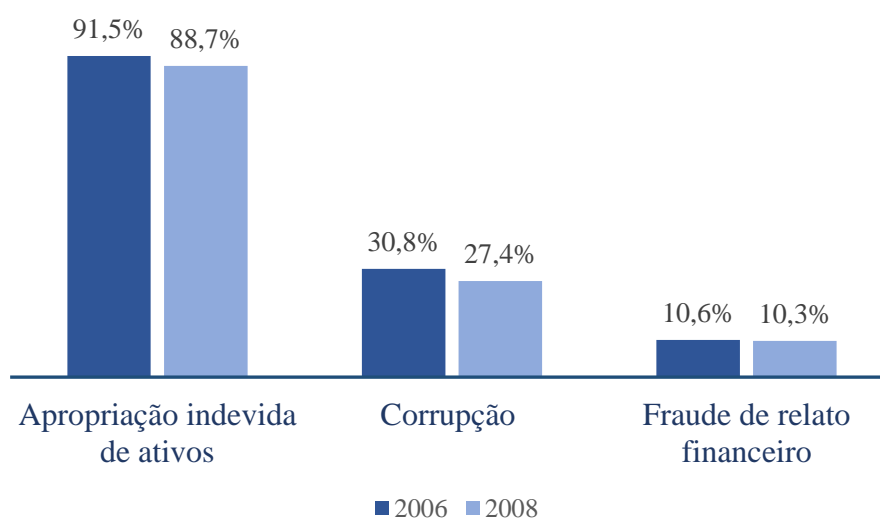


Gráfico 2.1 - Fraude Ocupacional por Categoria – Frequência
Fonte: Adaptado de ACFE (2008)

2.3.1.1 Fraude nas Demonstrações Financeiras

As demonstrações financeiras são relatórios que refletem a posição financeira, assim como os resultados obtidos por uma entidade. Através das demonstrações financeiras é possível analisar a situação financeira em que uma organização se encontra.

As demonstrações financeiras englobam um conjunto alargado de elementos financeiros, sendo os principais:

- Balanço;
- Demonstrações de resultados;
- Demonstrações de fluxos de caixa;
- Demonstrações das alterações do capital próprio;

- Anexo.

As distorções nas demonstrações financeiras podem ser o resultado de erros ou fraudes, sendo que o erro decorre de uma ação não intencional, enquanto que a fraude pelo contrário trata-se de um ato intencional.

Os relatórios financeiros fraudulentos são o resultado de distorções intencionais, que se podem refletir em omissões ou alteração de valores nas demonstrações financeiras com o propósito de influenciar a percepção sobre o desempenho da entidade e a sua rentabilidade perante os utilizadores das demonstrações financeiras, como os clientes, concorrentes, auditores, investidores, fornecedores, ou seja, os *stakeholders* da organização.

Estas falsificações podem refletir-se em distorções pouco significativas como o ajuste de premissas, em que a sua alteração é pouco relevante em termos de valor, considerando a globalidade de fluxos financeiros, os montantes transacionados e a dimensão da empresa, como também se podem refletir em distorções materialmente relevantes quando são distorcidos montantes mais elevados, omissão de valores, alteração em divulgações e rubricas financeiras de carácter significativo, entre outras.

Importa salientar que a fraude de relato financeiro envolve maioritariamente a superavaliação de ativos, receitas e lucros e a subavaliação de passivos, despesas e perdas. Contudo, por vezes algumas entidades são motivadas a reduzir os seus ganhos, em valores significativos para reduzir os impostos a pagar (ACFE, 2008).

Um dos principais fatores que contribui para a distorção nos relatórios financeiros é o incentivo por parte da administração à distorção dos relatórios com o objetivo de demonstrar perante os *stakeholders* da organização, que a empresa conseguiu atingir determinados resultados. As entidades que recorrem a este tipo de fraude são maioritariamente empresas que atravessam grandes dificuldades a nível financeiro, sendo que as consequências para a administração por não atingir resultados favoráveis podem ser significativas (ACFE, 2008).

Desta forma, as fraudes nos relatórios financeiros podem ser executados através de:

- Manipulação, falsificação ou alteração de registos contabilísticos ou documentação de apoio a partir da qual as demonstrações financeiras são preparadas;
- Modificação ou omissão intencional nas demonstrações financeiras de eventos,

transações ou outras informações significativas;

- Erradicação intencional de princípios contábilísticos relacionados com quantias, forma de apresentação, ou divulgação;
- Ajustar inadequadamente as premissas e alterar os julgamentos usados para estimar a conta de saldos;
- Envolvimento em transações complexas que são estruturadas para alterar as demonstrações financeiras, posição ou desempenho financeiro da entidade;
- Alteração de registos e termos relacionados a transações significativas e incomuns.

Para além das razões anteriormente referidas, segundo a ACFE (2008) algumas das razões pelos quais os colaboradores cometem fraudes financeiras são as seguintes:

- Incentivar o investimento através da venda de ações;
- Demonstrar maior lucro por ação ou participação nos lucros da sociedade permitindo maiores pagamentos de dividendos;
- Cobrir a incapacidade de gerar fluxo de caixa;
- Dissipar percepções negativas do mercado;
- Obter financiamento ou obter condições mais favoráveis sobre o financiamento existente;
- Receber preços de compra mais altos para aquisições;
- Para atender às metas e objetivos da empresa;
- Recebimento de prémios relacionados ao desempenho.

Segundo a ACFE (2008), existem em média departamentos de uma organização onde a ocorrência de fraude de relato financeiro é mais frequente. Através do gráfico 3.2, pode verificar-se que o departamento operacional, a contabilidade e a gestão de topo são as áreas onde a fraude de relato financeiro mais se observa, sendo que a gestão de topo é a área que apresenta maior percentagem de fraudes de relato financeiro. Deste modo, pode concluir-se que a maioria das fraudes deste tipo específico é cometida essencialmente pelos governantes e detentores de organizações e não tanto pelos restantes colaboradores de cargos e posições profissionais mais baixos da hierarquia da empresa.

FRAUDE DE RELATO FINANCEIRO - POR DEPARTAMENTO

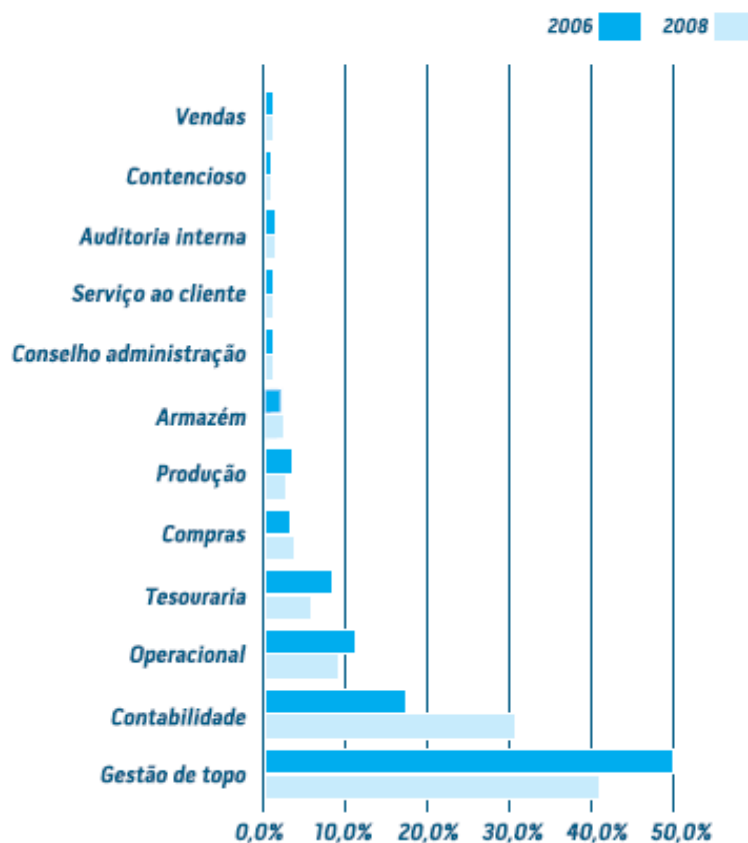


Gráfico 2.2 - Fraude de relato financeiro por departamento

Fonte: ACFE, 2008 *cit in* Ordem dos Revisores Oficiais de Contas “Fraude de relato Financeiro”

No que se refere aos esquemas de fraude de relato financeiro, observa-se no gráfico 4.3, que a ocultação de responsabilidades, as receitas fícticias e a avaliação inadequada de ativos, são os esquemas mais comuns de fraudes nas demonstrações financeiras, sendo de salientar a ocultação de responsabilidades com uma maior percentagem de 45%.

ESQUEMAS DE FRAUDE DE RELATO FINANCEIRO

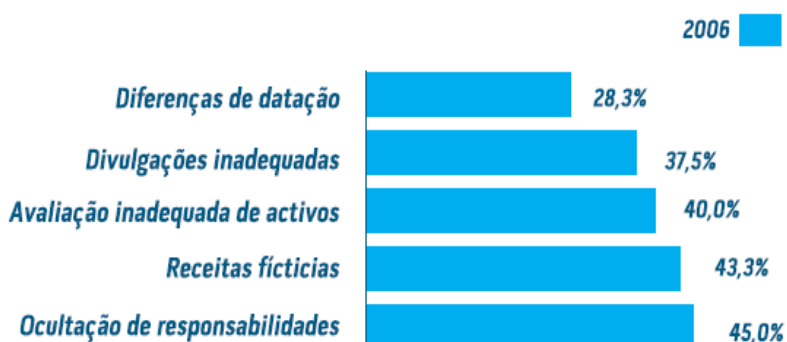


Gráfico 2.3 - Esquemas de fraude de relato financeiro

Fonte: Wells, Joseph T. (2009) *cit in* Ordem dos Revisores Oficiais de Contas “Fraude de relato Financeiro”

2.3.1.2 Apropriação Indevida de Ativos

A apropriação indevida de ativos é claramente a fraude ocupacional mais comum, e caracteriza-se pelo uso inapropriado ou roubo de bens ou ativos de uma organização, em benefício próprio. Estas fraudes são frequentemente cometidas pelos funcionários da própria entidade, que pode envolver quantidades relativamente pequenas e imateriais, como o furto de inventário ou material de escritório, ou quantidades mais avultadas como equipamentos da empresa, por exemplo.

Segundo a ACFE (2008) a apropriação indevida de ativos pode ser executada de várias formas tais como:

- Apropriação de recebimentos – de cobranças e/ou contas a receber;
- Roubo de ativos fixos tangíveis ou intangíveis (propriedade intelectual);
- Fazer a entidade pagar por bens e serviços não recebidos, como por exemplo pagamentos a fornecedores fictícios;
- Utilização de ativos da empresa para uso pessoal.

Estes atos pouco éticos são normalmente acompanhados de registos falsos ou documentos enganosos, a fim de ocultar a falta de determinados ativos na organização.

Para Joseph Wells a apropriação indevida de ativos divide-se em duas categorias principais, designadamente o roubo de dinheiro e o roubo de inventários e outros ativos.

Por sua vez, o roubo de dinheiro, ou esquema de recebimento por caixa subdivide-se em três subgrupos: o furto – quando o dinheiro é afastado intencionalmente de um empregador sem o seu consentimento e contra a vontade do mesmo; o *skimming* – captação de dinheiro de uma entidade antes do seu registo no sistema contabilístico; e os desembolsos fraudulentos (Albrecht *et al.*, 2009).

Da mesma forma, os inventários e outros ativos subdividem-se em dois grupos, nomeadamente, no uso indevido e furto (ver figura 3.3).

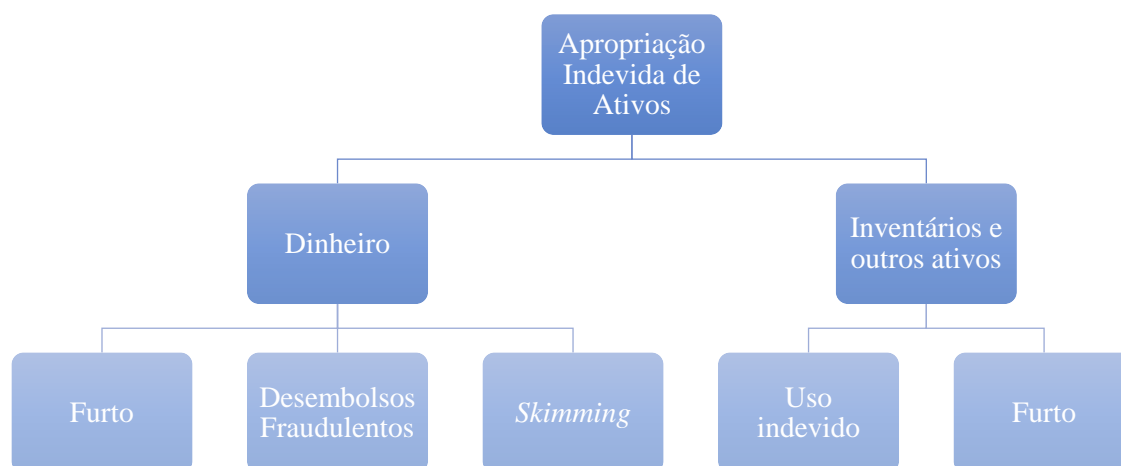


Figura 2.4 - Esquema da Apropriação Indevida de Ativos
Fonte: adaptado de Albrecht *et al.*, 2009

No furto, o dinheiro é roubado por colaboradores, depois de este ter sido registado na contabilidade da empresa, sendo assim, os esquemas de furto são mais simples de detetar do que no caso de *skimming*. Os furtos de dinheiros são mais propícios quando os funcionários têm acesso a dinheiro, como em caixas registadoras, por exemplo.

O *skimming* é um esquema em que o dinheiro é roubado antes de este ter sido registado pela contabilidade, o que torna muito mais difícil a sua detenção relativamente ao furto. Os esquemas de *skimming* são também conhecidos por fraude “*off-book*”, visto que o dinheiro é roubado antes de ser contabilizado, a empresa pode não estar ciente de que o dinheiro foi recebido, o que representa uma vantagem para quem comete a fraude, e um entrave para a auditoria. O *skimming* é uma das fraudes ocupacionais com maior nível de ocorrência, tendo uma maior frequência nos colaboradores que trabalham com o recebimento de dinheiro de clientes.

Os desembolsos fraudulentos compreendem vários tipos de esquemas fraudulentos praticados contra as organizações, e estes podem refletir-se na elaboração de cheques falsos, falsos reembolsos, criação de empresas fictícias, realização de compras pessoais com os fundos da empresa, esquemas de comissões, entre outros. No quadro 3.2 estão presentes os principais esquemas de desembolsos (Albrecht *et al.*, 2009).

Tabela 2.2 - Esquemas de desembolsos

Esquemas de desembolsos	Descrição	Exemplos
Esquemas de faturação	Esquema em que o colaborador emite faturas, em nome da empresa, de bens ou serviços fictícios, ou de compras pessoais.	<ul style="list-style-type: none"> • O colaborador cria uma empresa fictícia e emite faturas para o empregador de serviços inexistentes; • O funcionário realiza compras pessoais e envia fatura à empresa para pagamento.
Esquemas de cheques bancários	Trata-se do roubo de fundos da organização, falsificando ou alterando cheques que a empresa emitiu legalmente para outro beneficiário.	<ul style="list-style-type: none"> • Roubo de cheques em branco da empresa; • O colaborador rouba um cheque para pagamento a um fornecedor, depositando-o na sua própria conta bancária.
Reembolsos de despesas	Qualquer esquema em que um colaborador faz uma solicitação de reembolso de despesas comerciais fictícias.	<ul style="list-style-type: none"> • Registo de um relatório de despesas fraudulentas, realizado pelo colaborador.
Esquemas de pagamentos	Quando um colaborador faz com que a entidade emita pagamentos fazendo falsas reivindicações por compensação.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionário reclama horas extra não trabalhadas; • Adição de funcionários fictícios à folha de pagamentos.
Transferências bancárias	Transferências de fundos da empresa realizadas de forma fraudulenta para contas bancárias do colaborador.	<ul style="list-style-type: none"> • Transferência fraudulenta de dinheiro da empresa para a conta bancária do funcionário.
Desembolsos de caixa registadora	Esquemas em que o colaborador realiza falsas entradas numa caixa registadora para ocultar a remoção fraudulenta de dinheiro.	<ul style="list-style-type: none"> • O colaborador anula uma venda na caixa registadora de forma fraudulenta e rouba o dinheiro.

Fonte: adaptado de Albrecht *et al.* (2009)

2.3.1.3 Corrupção

Como foi referido anteriormente a corrupção é o segundo tipo mais comum de fraude ocupacional, sendo um dos principais problemas com que as populações se deparam atualmente à escala mundial.

A corrupção caracteriza-se pelo efeito ou ato de corromper algo ou alguém, com o objetivo de obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais ou ilícitos, sendo que estes atos podem ocorrer em diferentes quadrantes da sociedade, destacando-se a vertente empresarial e governamental.

Segundo a ACFE (2008), a corrupção pode ser dividida em quatro tipos de esquemas, nomeadamente:

- O suborno;
- Conflitos de interesse social;
- Extorsão económica;
- Gratificações ilegais.

O suborno envolve a oferta, doação, pagamento ou a solicitação de algo para influenciar um determinado ato. Na maioria dos casos este tipo de fraude consiste na concordância de um pagamento em troca da influência de uma determinada transação comercial, por exemplo.

Um dos principais motivos que incentivam o suborno é quando uma transação não é do interesse de uma organização, e se a outra parte pertencer que a transação seja efetuada, é necessário recorrer ao suborno para concretizar essa intenção. Na maioria dos casos de suborno envolvem o conluio entre funcionários e fornecedores.

Os esquemas de suborno não se restringem apenas ao mundo empresarial, verificando-se também subornos a funcionários de governos, com a finalidade de influenciar atos oficiais.

Os esquemas de suborno podem dividir-se em duas categorias, designadamente, propinas e esquemas de licitação. As propinas são pagamentos não divulgados, ou seja, efetuados de forma oculta, e podem ser realizados por fornecedores a empregados de empresas clientes. Por vezes, os fornecedores pagam propinas, simplesmente para obter negócios extra da empresa compradora.

Estes pagamentos, ou propinas podem ser sob a forma de dinheiro, preços reduzidos para bens adquiridos, contratação de parentes, a promessa de emprego, entre outros.

Os esquemas de licitação ocorrem quando um funcionário auxilia de forma fraudulenta um fornecedor a ganhar um contrato com a organização, através do processo de licitação.

Nas organizações é frequente ocorrer este tipo de fraude, nomeadamente entre os fornecedores e os próprios funcionários da empresa, na medida em que a influência interna pode garantir a um fornecedor um contrato com a entidade e muitos fornecedores estão dispostos a pagar para obter essa influência.

Um outro esquema de corrupção são as gratificações ilegais, em que o objetivo principal não é influenciar um determinado ato ou um negócio, mas sim recompensar alguém pela realização de uma decisão favorável. Ao contrário do suborno a retribuição vem após a ocorrência de um determinado ato favorável.

A extorsão económica consiste na obtenção de recursos, envolvendo o uso da força e de ameaça. Trata-se portanto de uma ofensa criminal, que ocorre quando uma pessoa obtém dinheiro, propriedade, ou serviços de outro através da intimidação e da ameaça, seja a pessoas com problemas físicos ou de reputação, em que o não pagamento em dinheiro ou propriedade corresponde a consequências prejudiciais para a pessoa ameaçada. A extorção é normalmente praticada pelo crime organizado. (Albrecht *et al.*, 2009).

Tabela 2.3 - Tipos de corrupção

Tipos de esquemas de corrupção	Descrição dos esquemas	Exemplos
Conflitos de interesse	Qualquer esquema em que um funcionário, um gerente ou um executivo tenha um interesse económico ou pessoal não divulgado em uma transação que afete negativamente a empresa.	<ul style="list-style-type: none">• O funcionário estabelece um relacionamento benéfico com uma organização na qual tenha um interesse financeiro.

Tipos de esquemas de corrupção	Descrição dos esquemas	Exemplos
Suborno	Qualquer esquema em que um indivíduo oferece algo de valor com a finalidade de influenciar um ato oficial ou uma decisão comercial sem o conhecimento ou consentimento do diretor/responsável.	<ul style="list-style-type: none"> • O fornecedor oferece um suborno ao colaborador para garantir um contrato de venda. • Empregado recebe pagamento por garantir um contrato.
Gratificações ilegais	Qualquer esquema em que uma pessoa oferece algo de valor, ou por causa de um ato oficial ou decisão comercial, sem o conhecimento ou consentimento do diretor/responsável.	<ul style="list-style-type: none"> • O colaborador é influenciado a tomar uma decisão financeira com base em presentes ou prémios não divulgados.
Extorção	A coerção de um indivíduo para entrar em uma transação ou entregar propriedade com base no uso indevido de força real ou ameaça, medo ou coação económica.	<ul style="list-style-type: none"> • O fornecedor ameaça um funcionário da empresa cliente em um ato específico.

Fonte: adaptado de Albrech *et al.* (2009)

Para atenuar este fenómeno, desde os anos 90 foram criadas diversas convenções internacionais de combate à corrupção, tendo como finalidade prevenir, detectar, investigar e sancionar atos de corrupção. As principais organizações envolvidas nestas convenções são a Organização dos Estados Americanos e a OCDE (ACFE, 2008).

2.4 Fraudes Instituições de Crédito

2.4.1 Meios de Pagamento

Os meios de pagamentos são uma das áreas afetadas por fraudes nas instituições de crédito, nomeadamente os pagamentos em numerário (notas e moedas), débitos diretos, transferências bancárias, cheques, cartões bancários e outros meios de pagamento eletrónico.

Dos meios de pagamento referidos, os que pelas suas características representam um maior risco de fraude são os cartões bancários, os cheques e as notas, pelo que merecem especial atenção, sendo analisados de seguida.

2.4.1.1 Cartões Bancários

Atualmente, as instituições de crédito disponibilizam aos seus clientes um variado leque de meios de pagamentos eletrónicos, que lhes permite efectuar de forma segura, confortável, rápida, eficaz e económica diferentes pagamentos (Banco de Portugal, 2002).

Contudo, apesar de todas as vantagens, e da constante melhoria dos métodos de segurança dos cartões bancários, estas formas de pagamento estão sujeitas a fraudes, sendo frequentemente alvo destes atos fraudulentos. Os principais meios de pagamento eletrónicos são os cartões bancários, nomeadamente os cartões de crédito, débito e pré-pagos, em que todos estão sujeitos a ser alvo de fraude, no entanto os cartões com maior incidência de fraude são os cartões de crédito devido à sua natureza, isto é, as suas características e modo de utilização.

A fraude nos cartões bancários caracterizam-se pelo seu uso indevido para a realização de compras/pagamentos sem a premissão ou consentimento do proprietário, ou a falsificação do próprio cartão. No entanto, importa salientar que são inúmeras as práticas fraudulentas que estão em torno dos cartões bancários, na medida em que podem ocorrer de várias formas, desde as mais complexas às mais simples.

Um dos principais incidentes com cartões bancários é o seu roubo, furto ou perda, que pode representar graves problemas para o titular do cartão, como a sua utilização, através de serviços em que o código PIN (*Personal Identification Number*) não seja necessário ou através da cópia dos dados do cartão para diversas práticas fraudulentas, entre outras.

Muitas das vezes a atividade frauduleta ocorre logo após a perda ou roubo do cartão, sem que a maioria das vítimas tenha relatado a ausência do mesmo (ACFE, 2008).

Outra prática fraudulenta, é a fraude exercida por funcionários de estabelecimentos comerciais que podem processar reembolsos falsos nas vendas com cartões de crédito. As fraudes cometidas por colaboradores podem também ser executadas sob cartões de crédito cedidos pela empresa para compras de âmbito estritamente profissional, isto é, aquisições para a entidade, sendo que funcionários mal intencionados poderão fazer proveito da situação, utilizando o cartão em benefício próprio. Se não existir um controlo rigoroso dos pagamentos efetuados pelo cartão da empresa, estas situações podem não ser detetadas, principalmente se se tratarem de pagamentos pontuais.

Como foi referido anteriormente, os cartões mais propícios à ocorrência de fraude são os cartões de crédito, isto porque existem vários tipos diferentes de esquemas fraudulentos com estes cartões. Um dos fatores que influenciou fortemente às fraudes nos cartões de crédito foi a *internet*, designadamente na obtenção de cartões de crédito roubados, onde são disponibilizadas listas com informações dos cartões, como o nome dos titulares e os números correspondentes às suas contas. Com estes dados é possível adquirir bens e serviços em nome do titular do cartão. Estas informações podem ser obtidas em *sites* de países estrangeiros, sendo que a natureza internacional da fraude dificulta a detenção e punição dos responsáveis por estes atos.

A *internet* representa assim um dos maiores perigos para as fraudes nos cartões de crédito, isto porque se realizam bastantes transações comerciais, isto é, aquisição e pagamento de bens e serviços *on-line*, contudo cada vez mais são desenvolvidos mecanismos de segurança para que os dados e informações dos cartões não sejam divulgados, e se possam executar transações comerciais seguras.

A falsificação de cartões é outro tipo de fraude, que consiste em copiar os dados do cartão contidos na faixa magnética (o número do cartão e o código PIN), e fabricar cartões falsos com esses dados retirados dos cartões originais, este processo recorre à nova tecnologia, que permite uma duplicação cada vez mais precisa (ACFE, 2008).

2.4.1.2 Cheques

Segundo o Banco de Portugal (2002) o cheque é um título de crédito emitido por uma pessoa para benefício do portador, ou entidade nele indicada, que traduz uma ordem de

pagamento da quantia prescrita, dirigida a um estabelecimento bancário, e no qual o seu emitente possua fundos disponíveis.

Para Wells (2009) as fraudes referentes à falsificação de cheques dependem de fatores como o acesso ao livro de cheques, a extratos bancários e a capacidade de falsificar assinaturas ou alterar outras informações contidas do mesmo. Deste modo, o autor da fraude torna este título de crédito remunerável a si próprio. São vários os esquemas possíveis através da falsificação de cheques, nomeadamente, alteração do emitente, dos beneficiários, ocultação de cheques, esquemas de emitentes autorizados e endossos falsificados (Gil, 2011).

Desta forma, um dos esquemas fraudulentos mais comuns é o roubo de cheques. Estas situações tanto podem ocorrer a uma pessoa particular como a empresas, sendo que no meio empresarial, este roubo é normalmente praticado pelos próprios colaboradores da entidade, com uma maior incidência para os funcionários que têm acesso a estes. O roubo de cheques em branco também é frequente, visto que possibilita a falsificação do cheque, nomeadamente da assinatura, neste caso normalmente o endosso do cheque é feito a entidades ou pessoas fictícias, como também em nome de terceiros para evitar que a fraude seja descoberta. Sem uma identidade falsa o autor terá provavelmente que endossar o cheque em seu próprio nome, o que aumenta fortemente as hipóteses de detenção da fraude (ACFE, 2008).

O cheque também pode estar sujeito a utilizações abusivas, visto que após a entrega do cheque, este pode ser alvo de alterações, uma vez que eventuais espaços em brancos podem ser preenchidos por uma terceira pessoa, como por exemplo, a indicação por extenso de valor superior ao inscrito em algarismos e a inscrição de lugar diferente daquele em que o cheque foi passado (Gil, 2011).

2.4.1.3 Notas e moedas

As fraudes de notas e moedas são bastante frequentes, nomeadamente a sua falsificação/contrafação.

A falsificação de moeda, isto é, nota ou moeda metálica consiste na reprodução ilegítima e completa de moeda genuína, efetuada por meios gráficos, de fotocópia ou outros, com o objetivo de a colocar em circulação (Banco de Portugal, 2006).

As notas falsificadas podem ser colocadas em circulação de diferentes formas sendo as mais comuns a compra e vendas de bens e serviços, em que a transação comercial é efetuada em notas e através de depósitos bancários, sejam estes realizados em máquinas multibanco do próprio banco, onde é possível a realização de depósitos na própria conta à ordem, ou depósitos feitos ao balcão, em que a probabilidade de detenção da fraude aumenta consideravelmente.

Uma nota falsificada não possui qualquer valor, pelo que receber uma nota contrafeita como se de uma nota autêntica se tratasse significa perder o seu valor. Desta forma, é importante saber reconhecer a autenticidade das notas, o que é possível fazer sem recursos a equipamentos auxiliares, uma vez que a grande maioria das contrafações detetadas, são identificadas sem o uso dos referidos equipamentos. Segundo o Banco de Portugal (2010), uma forma de prevenção deste tipo de fraude é a adoção da metodologia *tocar-observar-inclinar*, pois com esta simples técnica podem ser detetadas irregularidades nas notas, evitando assim estes tipos de esquemas (Gil, 2011).

2.4.2 Fraudes através da Internet

A *internet* é considerada, nos dias de hoje, como um elemento essencial para a realização de inúmeras possibilidades necessárias para o modo de vida das populações mais desenvolvidas, fazendo a sua utilização parte do quotidiano da sociedade. Embora a *internet* represente muitas vantagens, alguns perigos também estão inerentes, não sendo exceção as fraudes e o crime financeiro.

Atualmente a *internet* revela-se como uma das plataformas mais férteis para a ocorrência de fraudes, visto que a grande maioria dos crimes financeiros atuais ocorrem desta forma, isto é, de modo virtual, representado assim uma constante preocupação das instituições financeiras em travar ao máximo estes crimes e tornar a *internet* num meio mais seguro para a realização de transações financeiras, como transferências, pagamentos, compras, entre outros.

O comércio eletrónico, também conhecido por *e-commerce*, tem ganho grande relevância nos últimos anos e é um dos principais alvos das fraudes existentes no mundo digital, representando assim vários riscos para os intervenientes destas transações comerciais, designadamente, o roubo, divulgação de dados, ataques de navegação do serviço, roubo de propriedade intelectual, acesso não autorizado, violação de direitos de autor e de marca

e consequentes danos à reputação das empresas. Nesta plataforma grande parte das fraudes ocorrem devido à divulgação de dados dos consumidores na *internet*, como o número de cartão de crédito, endereços, números de telefone e de outras informações pessoais. A fim de dar resposta a esta problemática as instituições de crédito debatem-se sistematicamente em criar formas seguras para os seus clientes efetuarem transações comerciais *online*, muitas destas operações realizam-se através da página de *homebanking* disponibilizadas pelas instituições financeiras. Para que estas operações sejam efetuadas de forma segura foram desenvolvidos vários métodos de segurança, como por exemplo o cartão matriz, *3D secure*, *SMS code*, cartões virtuais, entre outras, tornando mais seguras as operações financeiras, o que justifica o aumento do número de consumidores e empresas a recorrer ao comércio eletrónico (ACFE, 2008).

2.4.2.1 Phishing

O *phishing* é outro dos perigos existentes na *internet*, que consiste numa fraude que visa levar as pessoas a fornecer as suas informações pessoais e financeiras, em *sites* ilícitos disfarçados de *sites* legítimos como de empresas, agências ou organizações.

Os ataques de *phishing* tem apresentado um grande crescimento, representando uma das principais fraudes da atualidade no que concerne a fraudes através da *internet*.

Este tipo de fraude ocorre frequentemente sob a forma de *e-mails* que visam direcionar os utilizadores para sites semelhantes ao comércio eletrónico legítimo e/ou a sites de *homebanking*. Nestes *sites* fraudulentos é solicitado aos utilizadores para indicarem informações confidenciais, como detalhes das contas bancárias e *passwords* de acesso para que o *hacker* possa ter acesso aos mesmos e poder assim efetuar o roubo do património dos utilizadores (ACFE, 2008).

Esta prática ilícita ocorre maioritariamente aos utilizadores do serviço de *homebanking*, disponibilizado pelos bancos aos seus clientes, com o intuito de tornar mais cómodas as transações financeiras e comerciais. Contudo, por vezes estes utilizadores recebem *e-mails* que pensam ser do seu banco solicitando várias informações pessoais e financeiras que muitas vezes estão relacionadas com as práticas de segurança dos bancos, nomeadamente com a indicação de todos os números do cartão matriz, indicação de *passwords* e de outros elementos que permitem a ocorrência de fraudes. Para combater estas práticas, as instituições financeiras alertam os seus cliente de quando estão a ocorrer

situações de *phishing*, para que estes possam estar atentos e não disponibilizar dados pessoais ou financeiros solicitados através de *e-mails*.

Quem cria e monitoriza estas situações de *phishing* pode também roubar informações contidas nos computadores pessoais, caso não estejam protegidos com anti-vírus, com o intuito de interceptar nomes de utilizadores e *passwords* de contas *online* dos clientes.

Para prevenir situações de *phishing* os utilizadores são aconselhados a exercer determinadas medidas de segurança, nomeadamente a eliminar *e-mails* de instituições financeiras a solicitar informações, utilizar redes de *internet* de confiança, possuir anti-vírus atualizados e aceder apenas aos sites oficiais das organizações.

2.4.2.2 Pharming

O *pharming* define-se como um ato fraudulento em que um utilizador é enganado para inserir dados confidenciais num *site* fraudulento que se faz passar por um *site* legítimo.

O *pharming* é diferente do *phishing*, na medida em que, não é necessário que o utilizador clique em nenhum *link* no *e-mail* para direcioná-lo para um *site* falso.

O *pharming* explora vulnerabilidades no *software* do servidor que permite a um *hacker* direcionar o utilizador de um *site* legítimo para um falso. Assim, mesmo acedendo ao *site* com o *link* correto, o programa *pharming* envia o utilizador para um *site* fraudulento que se parece com *site* legítimo. Deste modo, sem que o utilizador se aperceba está a fornecer *passwords* e informações confidenciais para o *hacker* (ACFE, 2008).

2.4.2.3 Vishing

O *vishing* trata-se de uma junção entre as palavras *voice* e *phishing*, e consiste na utilização do sistema telefónico para a obtenção de informações confidenciais, ou seja, tratam-se de chamadas telefónicas realizadas a consumidores e empresas, alegando ser uma determinada entidade, na tentativa de enganar e obter dados pessoais e financeiros. Este esquema utiliza um identificador de chamadas falso que corresponde à identidade da organização falsificada, e a mensagem é transmitida com carácter de urgência e a vítima é solicitada a digitar, através do teclado do telefone, as suas informações pessoais. Os

criminosos captam o tom das teclas selecionadas e convertem de novo ao formato numérico.

Através do *vishing* existem vários tipos de informação em risco, nomeadamente o número de cartões bancários, o código PIN, data de nascimento, número de conta bancária, número de passaporte, entre outros.

Com as informações obtidas, é possível aos criminosos o acesso e controlo das contas bancárias da vítima, assim como a abertura de novas contas, transferências de dinheiro, pedidos de empréstimos, solicitação de cartões bancários, compras/pagamentos de bens e serviços, entre outros (ACFE, 2008).

2.5 Branqueamento de Capitais

O branqueamento de capitais é uma das problemáticas que se tem vindo a intensificar a nível global na atualidade e define-se na obtenção de capitais de forma ilícita, ou através de atividades criminosas, por forma a dissimular a sua proveniência.

Deste modo, o objetivo é ocultar a origem e propriedade de capitais resultantes de uma determinada atividade delituosa, designadamente através da sua transformação em bens ou produtos com aparência lícita. Na maioria dos casos estas práticas envolvem largos montantes de dinheiro ou outros bens, onde existe a necessidade de inserir esses produtos e dinheiro no circuito financeiro ou na atividade económica corrente (Braguês, 2009). Assim, o intuito é encobrir a sua fonte através da justificação da sua obtenção por outra origem não criminosa, tornando o capital reutilizável e a possibilidade de aquisição de bens pagos com este capital justificado (Jesus, 2016).

O branqueamento de capitais é um processo que passa por três fases sucessivas e diferenciadas para ocultar a propriedade e a sua origem, mas manter o controlo, justificando a posse do capital e dissimulando as vantagens competitivas ilícitas, dando um aspecto legal ao capital branqueado (Banco de Portugal, 2015). Essas fases são designadas de colocação, circulação e integração.

A **colocação** é a primeira fase do processo, e consiste na introdução dos bens ou capitais que se pretende branquear no sistema económico-financeiro utilizando diversos meios e instrumentos, como a colocação do capital em depósitos financeiros ou investimentos de elevado valor.

A segunda fase é a **circulação** que se caracteriza por um conjunto de procedimentos que provoquem uma grande rotatividade de titularidade dos bens, com vista ao maior afastamento possível entre a sua origem e a forma de obtenção, e aquele que ficará na posse dos mesmos (Braguês, 2009).

No caso da colocação de capital em depósitos e investimentos esta fase visa a circulação desses instrumentos financeiros por repetidas vezes de modo a encobrir o rasto, dissimular e esconder a origem desse capital (Jesus, 2016).

A terceira e última fase do processo é a **integração**, que é descrita pela reintrodução desse capital no circuito económico e pela aquisição de bens e serviços. Esta fase completa-se quando os bens ou valores ilícitos surgem com aparência de lícitos e são usados livremente sem levantar qualquer suspeita sobre a sua proveniência.

O branqueamento de capitais para além de ser considerado crime financeiro por si só, muitas das vezes estão adjacentes outros crimes relacionados com o tráfico de drogas, tráfico humano, tráfico de órgãos e o financiamento do terrorismo, que estão na origem do dinheiro, ou no que este vai financiar.

Deste modo, e tendo em vista o combate ao branqueamento de capitais, várias medidas preventivas foram aplicadas, nomeadamente pelo Banco de Portugal, elemento supervisor do sistema financeiro em Portugal, que obriga as instituições financeiras a identificar todas as transações iguais ou superiores a 15.000 euros, numa única transferência ou em várias que perfaçam o valor igual ou superior a este montante e que aparentem ter relação entre si. Nestas transações as instituições de crédito têm que identificar as partes da transferência, como também os seus representantes ou beneficiários, e relatar e identificar suspeitas de branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo (Banco de Portugal, 2013 *cit in* Jesus, 2016).

A nível global, o Grupo de Ação Financeira (GAFI) é o órgão intergovernamental responsável por combater o branqueamento de capitais, sendo as recomendações do GAFI reconhecidas pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) e pelo Banco Mundial como as normas internacionais de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo (Albrecht *et al.*, 2009).

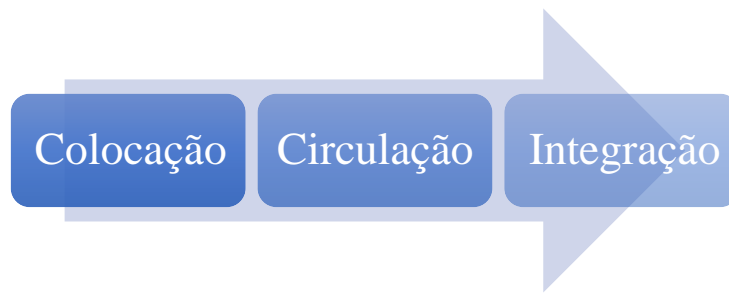


Figura 2.5 - Processo Branqueamento de Capitais
Fonte: Elaboração própria

2.5.1 Paraísos Fiscais

Os paraísos fiscais, também conhecidos por *offshore* caracterizam-se por uma região geograficamente limitada, que proporciona aos não residentes a isenção ou redução de impostos, relativamente ao país de residência.

Segundo a Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas, sociedades em paraísos fiscais são países que decidiram atrair investimentos através da atribuição de benefícios às empresas que queiram ter a sua sede nesses territórios (Jesus, 2016).

De salientar, que fazer uso destes mecanismos legais que permitem menor penalização pelo Estado é um direito da população, não é ilegal. Contudo, os *offshores* têm sido utilizados de forma ilícita, isto é, quando ocultam a origem do capital colocado nestas sociedades, que pode ser proveniente de atividades ilegais.

Desta forma, os paraísos fiscais são utilizados, muitas vezes, para efeitos de branqueamento de capitais, não sendo, no entanto, esta a finalidade do seu surgimento, em que o objetivo principal era a atração de investimentos pelo regime fiscal preferencial.

Alguns dos paraísos fiscais têm regimes e regulamentos que os tornam invisíveis ao sistema bancário e regulador de outros países, o que atrai as atividades criminosas e a lavagem de dinheiro de atividades ilícitas.

Na verdade, os *offshores* permitem a movimentação de capital, sem o consentimento do sistema fiscal do país de origem da pessoa singular ou coletiva, da qual o indivíduo é proprietário.

Deste modo, os paraísos fiscais são pontenciadores do crime e facilitadores do mesmo, pela facilidade de colocação do capital sujo e integração do mesmo no sistema financeiro do capital branqueado, visto que os *offshores* permitem elevados níveis de

confidencialidade, bem como uma variedade de instituições e mecanismos financeiros que garantam o anonimato aos beneficiários efetivos, favorecendo assim a fraude financeira. A diferença mais significativa na utilização dos fundos, é que nos casos de fraude fiscal, os capitais são movimentados numa única localização, onde estão protegidos das autoridades tributárias do país de origem. Nos casos de capital oriundo de atividades criminosas, a tendência é de o capital ser movimentado rapidamente através de diversas localizações *offshore* (Tomaz, 2015 cit in Jesus, 2016).

2.6 Investigação empírica na área

Existem vários artigos científicos realizados no âmbito de estudos e investigações sobre crimes financeiros. Desta forma, serão abordados de seguida, alguns desses estudos que se entendem relevantes face ao presente trabalho.

Em outros países o estudo da fraude é um tema relevante, como para Rahman e Anwar (2014), com base num questionário a funcionários de bancos islâmicos, sugerem que os programas existentes de deteção de fraudes, nomeadamente a realização de reconciliações bancárias e a proteção de acesso por *password*, são as técnicas mais relevantes para a prevenção de fraudes. Reforçam ainda medidas como a formação em ética, verificação de inventário, técnicas de denúncia confidencial de práticas suspeitas, auditoria contínua, entre outras (Rahman & Anwar, 2014).

Sanusi, Rameli e Isa (2015) desenvolveram um estudo sobre esquemas de fraude nas instituições bancárias da Malásia, com principal incidência na concessão de empréstimos e empréstimos hipotecários. O estudo conclui que o principal tipo de fraude na contratação de empréstimos é a fraude na concessão de crédito, seguindo-se a apropriação indevida de ativos. Enquanto que nos empréstimos hipotecários, a fraude mais comum é o branqueamento de capitais, seguindo-se a fraude na concessão de crédito (Sanusi *et al.* 2015).

Chen *et al.* (2011) desenvolveu um estudo que trata de fraudes corporativas e empréstimos bancários em empresas da China, onde se verificou que empréstimos bancários das empresas após punição, são significativamente mais baixos e inferiores aos das empresas não fraudulentas. Consequentemente as taxas de juros dos empréstimos após penalidades são mais altas que anteriormente. Deste modo, a divulgação de fraudes

e a aplicação de punições por parte dos reguladores influencia o relacionamento entre bancos e empresas, e afeta o risco de crédito e o risco de informações (Chen *et al.*, 2011).

No que se refere ao mecanismo interno, *corporate governance*, existem artigos que questionam a importância deste mecanismo no que concerne à fraude financeira, como é exemplo o estudo desenvolvido por Yang *et al.* (2017) em empresas chinesas. O estudo constata que uma estrutura de acionistas, o duplo CEO, os auditores externos e os requisitos dos órgãos reguladores contribuem para a probabilidade de fraude financeira, especialmente quando as empresas possuem menos concentração de propriedade, menores cargos no serviço de auditoria e uma maior pressão reguladora (Yang *et al.*, 2017).

Curti e Mihov (2018) também elaboraram um artigo com base no *corporate governance* e na taxa de recuperação de fraudes, que permitiu apurar que as perdas em países com fraca governança possuem taxas de recuperação mais baixas, assim como, que a governança de um país desempenha um papel fundamental na taxa de recuperação de fraudes para empresas com menos qualidade de gestão de riscos (Curti & Mihov, 2018).

As fraudes bancárias *online* representam um crime cada vez mais frequente, assim Wei *et al.* (2012) desenvolveram um estudo sobre a detenção de fraude nos serviços bancários *online* em dados extremamente desequilibrados. Como forma de detetar fraudes *online* foi desenvolvido um algoritmo, *ContrastMiner*, que é introduzido para examinar eficientemente os padrões de contraste e distinguir os comportamentos fraudulentos dos não fraudulentos. O referido estudo demonstrou que o sistema pode alcançar substancialmente uma maior precisão na detenção de fraudes *online*, do que os métodos de detenção de fraudes existentes (Wei *et al.*, 2012).

Ainda no que se refere às fraudes *online*, Sun e Davidson (2014) desenvolveram um estudo sobre os fatores que influenciam a ocorrência de fraude *online* no sector bancário com base nos clientes individuais no Reino Unido e na China. É utilizado um modelo de ocorrência de fraude onde é testado empiricamente os dados quantitativos, e é realizada a comparação com os dados qualitativos recolhidos de ambos os países. Com a utilização destes fatores pretendeu-se desenvolver uma compreensão abrangente e estatística das ocorrências de fraudes *online*. Através do artigo é possível concluir que na China o nível de satisfação dos clientes é relativamente menor, e a qualidade do serviço não é razoável na maioria das circunstâncias comparativamente com o Reino Unido (Sun & Davidson, 2014).

Através de um estudo realizado por Noor *et al.* (2015) sobre os motivos e fatores de oportunidade de manipulação de ganhos, revelou que os dividendos, a qualidade de auditoria, e os fluxos de caixa fornecem restrições significativas à gestão de resultados. Assim a existência de fluxo de caixa excedente oferece uma oportunidade aos gestores de se envolverem na gestão de resultados, podendo assim manipular os ganhos para seus próprios benefícios pessoais (Noor et al., 2015).

No que se refere ao branqueamento de capitais, o estudo desenvolvido por Isa *et al.* (2015), recorre a entrevistas nas instituições bancárias da Malásia, e enfatiza a questão de como as instituições financeiras são afetadas por esta atividade criminosa e de como os colaboradores de contacto de direto com o cliente devem avaliar o risco de lavagem de dinheiro, ou seja, os funcionários de contacto direto com o cliente devem ser adequadamente competentes no desempenho das suas funções (Isa *et al.*, 2015).

Outro dos estudos sobre branqueamento de capitais nas instituições de crédito foi realizado por Demetis (2017) a um banco no Reino Unido, que fornece reflexões sobre as principais métricas de avaliação para bancos e reguladores. A investigação baseia-se numa combinação de métodos de recolha de dados, que inclui entrevistas individuais, reuniões de projeto, bem como o *feedback* de seminários, em que o principal objetivo é explorar as dificuldades do monitoramento da lavagem de dinheiro (Demetis, 2017).

CAPÍTULO III - Metodologia de Investigação

Este capítulo aborda os métodos utilizados para a obtenção do objetivo mencionado no início da dissertação.

Foi desenvolvido um estudo de caso que permitisse a recolha de opiniões junto dos colaboradores de uma instituição financeira em Portugal.

Para este estudo foram definidos vários mecanismos que pudessem estar na origem ou relacionados com a ocorrência de fraude, dentro de uma instituição de crédito.

A opção metodológica adotada foi um inquérito *online*, devido à sua facilidade de aplicação, visto que, possibilita a proximidade com os colaboradores da instituição em todo o país.

O objetivo do estudo é compreender qual o impacto dos mecanismos definidos na instituição bancária, assim como os que mais estão relacionados com a ocorrência de fraude.

3.1 Definição dos mecanismos internos

Neste trabalho de investigação consideraram-se vários fatores que pudessem estar na origem, ou relacionados com a problemática das fraudes nas instituições de crédito em Portugal.

Segundo Mohd-Sanusi *et al.*, (2015) os mecanismos internos que poderão estar relacionados com a ocorrência de fraude são: *corporate governance*, controlo interno, programa de prevenção de fraude e gestão de risco. Assim, estes foram os mecanismos adotados neste projeto de investigação.

Corporate Governance

O *corporate governance* ou governança corporativa consiste num conjunto de relações entre a administração da empresa, o conselho, acionistas e outras partes interessadas, que zelam pela boa governação e gestão da organização.

Também pode ser definido como o processo e a estrutura utilizada para gerir os negócios e assuntos da empresa, para melhorar a prosperidade dos negócios e a responsabilidade corporativa, com o objetivo final de obter valor para os acionistas a longo prazo, tendo em conta o interesse de outras partes interessadas.

O *corporate governance* pode estar relacionado com a ocorrência de fraude, pois segundo Ramaswamy (2005), a má governança corporativa e a falha contabilística levam à ocorrência de fraude (Mohd-Sanusi *et al.*, 2015).

Controlo Interno

Segundo Hall (2004) o controlo interno contém procedimentos, políticas e práticas para proteger os ativos da organização. Sustenta a eficiência, a exatidão nos registos e as informações contabilísticas, e avalia a conformidade das políticas da administração.

O controlo interno consiste em cinco componentes, nomeadamente, no ambiente de controlo, avaliação, informação, comunicação e monitorização (Mohd-Sanusi *et al.*, 2015).

Devido a estas características, o controlo interno pode estar relacionado com a ocorrência de fraude, nomeadamente quando este apresenta falhas no seu processo.

Programa de Prevenção de Fraude

A prevenção de fraude é um programa definido por medidas pró-ativas para evitar ou mitigar a fraude numa organização.

Este programa deve ser implementado nas instituições, visto que o risco de fraude pode ser reduzido através de uma combinação de prevenção, dissuasão e medidas de deteção. Por conseguinte, a prevenção de fraude deve ser reforçada e enfatizada para reduzir as oportunidades de ocorrência de fraude (Mohd-Sanusi *et al.*, 2015).

Gestão de Risco

A gestão de risco é uma das áreas mais críticas e decisivas numa organização, visto que possíveis impactos negativos representam riscos que podem impedir a criação de valor, ou a destruição do valor existente.

Nas instituições financeiras, a concessão de crédito é um fator fulcral na gestão de risco, na medida em que, requer análises em função da rentabilidade-risco, sendo que estes fatores são determinantes na aprovação da concessão de crédito.

Assim, as organizações devem ter um conhecimento preciso dos riscos enfrentados, para os conseguirem controlar e combater.

3.2 Elaboração do questionário

O questionário aplicado foi desenvolvido tendo como base o inquérito realizado por Mohd-Sanusi Z. *et al* (2015).

Selecionou-se aleatoriamente uma amostra de 111 balcões, aos quais o questionário foi enviado através de endereço de *e-mail*. O contacto aos balcões foi feito em primeira instância aos gerentes dos mesmos, sendo que os inquiridos eram preferencialmente os gerentes de balcão, de forma a conceder uma maior credibilidade ao estudo realizado.

Dos 111 balcões contactados, foram obtidos 70 questionários respondidos, existindo uma taxa de resposta de 63%. Segundo Sekaran e Bougie (*cit in* Mohd-Sanusi *et al.*, 2015), um número de amostra maior que 30, é apropriado para a maioria das pesquisas, deste modo, o número de respostas foi considerado aceitável para o estudo.

O questionário é composto por várias partes, sendo a primeira parte direcionada à recolha de dados demográficos dos inquiridos, nomeadamente: o sexo, idade, nível de escolaridade e categoria profissional.

Posteriormente, o inquérito apresenta quatro grupos principais por cada mecanismo interno em estudo, com diversas questões cada.

Desta forma, o primeiro grupo visa aferir o nível de *corporate governance* da organização, o segundo grupo avalia a eficácia dos procedimentos de controlo interno, o quarto grupo avalia a eficiência do programa de prevenção de fraudes e o quinto grupo incide sob a gestão de risco.

Por fim, a última parte do questionário consiste em duas questões de resposta aberta. Na primeira questão é solicitado ao inquirido que ordene por ordem crescente os quatro mecanismos, que de acordo com a sua opinião mais contribuem para falhas que dificultem

o combate à fraude. Na segunda questão, é solicitada a indicação das principais fraudes que ocorreram no balcão nos últimos anos.

De salientar que os quatro grupos principais, que incidem sob os quatro mecanismos, são formados por um diferente número de questões.

Assim, o primeiro grupo que avalia o *corporate governance* é formado pelas seguintes onze questões:

Questão 1: Existe uma estrutura de gestão claramente definida, suportada por organogramas para todas as funções;

Questão 2: As reuniões de gestão são realizadas com regularidade;

Questão 3: As questões de fraude são discutidas nas reuniões;

Questão 4: Existe um mecanismo eficaz para manter os colaboradores informados sobre as principais decisões tomadas pela administração;

Questão 5: Cada colaborador definiu as tarefas de trabalho e os objetivos anuais;

Questão 6: Existe um planeamento estratégico com a duração de 3 ou mais anos e é atualizado anualmente;

Questão 7: O planeamento estratégico tem uma relação direta com os objetivos da instituição;

Questão 8: O código de conduta é claramente apresentado e enfatizado na organização;

Questão 9: Os funcionários são encorajados a relatar atividades ilegais nas agências;

Questão 10: Existe uma discussão da razoabilidade/recomendação da auditoria, em relatórios de auditoria e gestão;

Questão 11: A administração considera seriamente as ações corretivas como uma via para melhorias.

O segundo grupo que incide sob o controlo interno é formado por sete questões, nomeadamente:

Questão 1: Os colaboradores comerciais entrevistam o cliente para a concessão de crédito de forma correta e detalhada em qualquer circunstância;

Questão 2: Para a concessão de crédito são verificados cartão de cidadão do cliente, bem como todo o seu património;

Questão 3: Para todos os casos, a agência verifica sempre a autenticidade dos documentos e comprovativos de rendimentos fornecidos durante o processo do empréstimo;

Questão 4: O balcão confirma o emprego, a existência de negócios do cliente para todos os pedidos de empréstimos;

Questão 5: Foi avaliada a capacidade de pagamento do empréstimo por parte do cliente, nomeadamente a taxa de esforço;

Questão 6: Em todos os casos, os pedidos de empréstimos foram aprovados pela autoridade de aprovação apropriada;

Questão 7: Em alguns casos, os termos e condições de aprovação do empréstimo impostos não foram cumpridos antes do desembolso do empréstimo.

O programa de prevenção de fraude pertence ao terceiro grupo, que é constituído pelas seguintes oito questões:

Questão 1: Os funcionários da instituição conhecem a existência de planos de prevenção de fraudes;

Questão 2: Os colaboradores entendem o conteúdo dos projetos de prevenção contra fraudes;

Questão 3: O conteúdo dos programas de fraude são abrangentes e comunicados em toda a organização;

Questão 4: Os objetivos dos planos são alcançáveis;

Questão 5: A estratégia de implementação está envolvida;

Questão 6: Os programas de consciencialização de fraude, como formações são frequentemente realizados;

Questão 7: Os projetos de fraudes contribuem significativamente para a alteração do desempenho organizacional;

Questão 8: Monitorização e relatórios são feitos para medir a eficácia destes programas.

O quatro grupo trata da avaliação da gestão de risco da instituição através de sete questões, designadamente:

Questão 1: O nível de competência da equipa afeta o desempenho nas agências;

Questão 2: A formação dos colaboradores influencia o desempenho dos balcões;

Questão 3: O mercado atual influencia o desempenho das agências;

Questão 4: O histórico demográfico dos clientes condiciona o desempenho dos balcões;

Questão 5: Competições entre concorrentes afeta os balcões;

Questão 6: A localização expõe as agências a créditos com maior nível de imparidade;

Questão 7: A experiência dos colaboradores com clientes é exposta a empréstimos com maior nível de recuperação.

Importa referir que todo o questionário é composto por questões de resposta múltipla, à exceção da última parte do questionário.

Os quatro principais grupos do questionário foram avaliados com base numa escala de Likert de sete pontos, sendo 1 = discordo totalmente e 7 = concordo totalmente, como se mostra na Tabela 3.1. O questionário está presente na íntegra no Apêndice I.

Tabela 3.1 - Escala de Likert

Escala de Likert	
1	Discordo totalmente
2	Discordo em grande parte
3	Discordo em parte
4	Neutro
5	Concordo em parte
6	Concordo em grande parte
7	Concordo totalmente

CAPÍTULO IV - Tratamento e análise de dados

4.1 Caracterização da amostra

Analisando os elementos demográficos, pode observar-se no Gráfico 4.1 que a maioria dos inquiridos são do sexo masculino (64%) em comparação com o sexo feminino (36%). Uma possível explicação para a discrepância entre géneros, é o facto da grande maioria dos inquiridos serem gerentes ou subgerentes (Gráfico 4.4), o que pode indicar que a maioria de colaboradores com este cargo são do sexo masculino. Outra possível explicação é a possibilidade dos colaboradores do sexo masculino estarem mais dispostos a responder ao inquérito do que os colaboradores do sexo feminino, visto que dos 111 balcões contactados apenas se obteve 70 respostas.

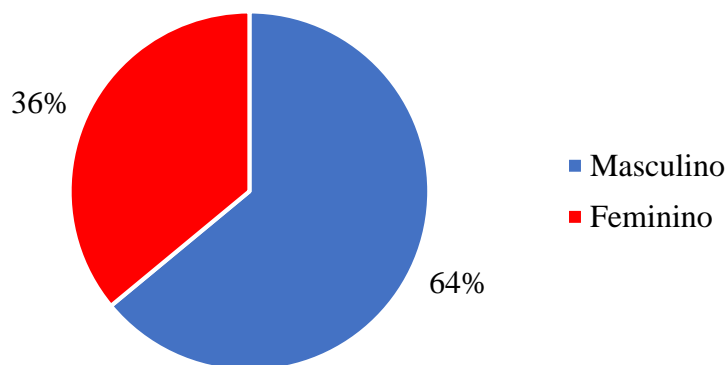


Gráfico 4.1 - Caracterização da amostra – Género

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à idade dos colaboradores verifica-se que as faixas etárias com maior incidência são as dos 36 aos 45 anos, e dos 46 aos 55 anos, ambas com 42,9% (Gráfico 4.2). A partir dos 56 anos existem apenas 6 colaboradores, o que corresponde a 8,6% (Gráfico 4.2). Com uma percentagem menor encontra-se a faixa etária dos 26 aos 35 anos, com 5,7%. Dos 18 aos 25 anos não se observou qualquer funcionário. Assim, tendo em conta os números, é provável que a organização possua poucos colaboradores na faixa etária dos 18 aos 35 anos, comparativamente com as restantes faixas etárias.

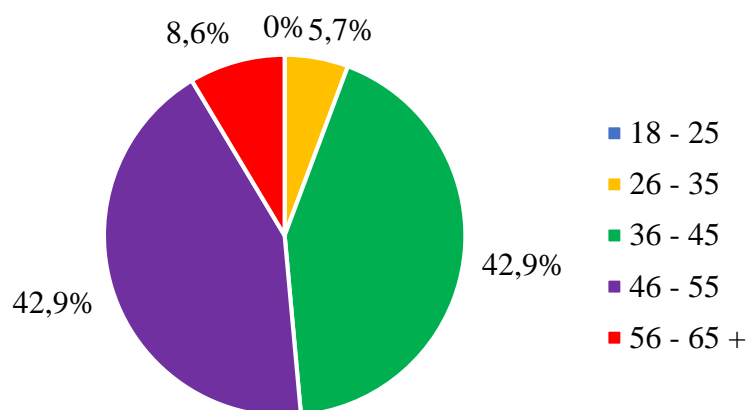


Gráfico 4.2 - Caracterização da amostra - Faixa etária
 Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 4.3 relativo às habilitações académicas é possível analisar que a grande maioria dos inquiridos possuem formação superior, isto é, licenciatura (68,57%). Observa-se também que 22,86% possuem habilitações ao nível do 12º ano e 8,57% têm outro tipo de formação. Importa salientar que nenhum dos inquiridos detém mestrado ou doutoramento.

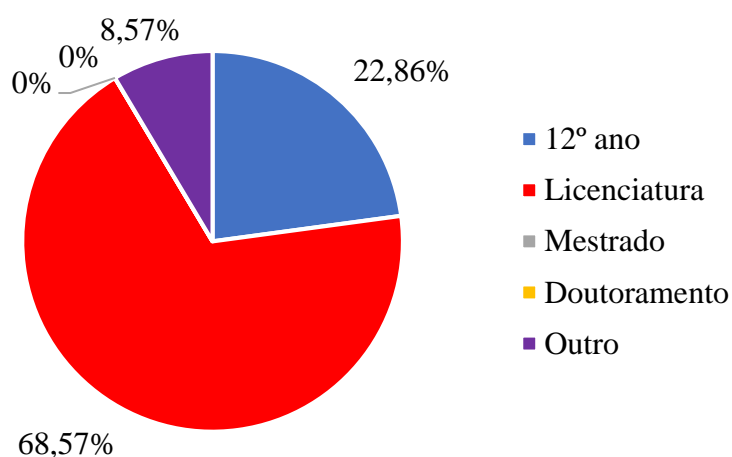


Gráfico 4.3 - Caracterização da amostra - Habilitações académicas
 Fonte: Elaboração própria

No que se refere ao cargo profissional dos inquiridos, a grande maioria (70%) são gerentes ou subgerentes de balcão, o que se deve essencialmente ao primeiro contacto com o balcão ter sido efetuado ao gerente, que na maioria dos casos optava por responder ao questionário. Este facto fornece uma maior credibilidade ao estudo de investigação, visto

que o gerente de balcão será, em princípio, o colaborador com um maior conhecimento sobre a grande generalidade dos assuntos que envolvem o balcão.

Através do Gráfico 4.4 é também visível que o questionário foi respondido pelo mesmo número de gestores de clientes/negócios e administrativos (11,4%). As respostas fornecidas pelos caixas, corresponde a 2,9%, e por outros cargos profissionais a 4,3%.

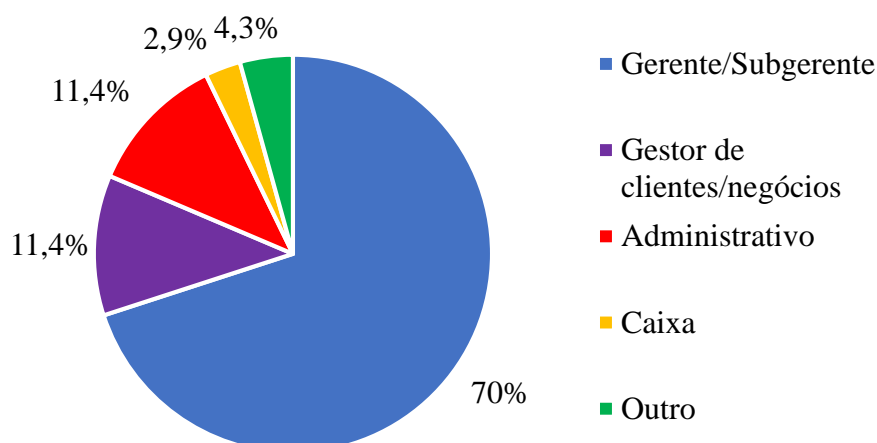


Gráfico 4.4 - Caracterização da amostra – Categoria profissional
Fonte: Elaboração própria

4.2 Análise dos resultados

Após o detalhe da caracterização da amostra, prossegue-se com a discussão e análise dos resultados obtidos.

De seguida será elaborada uma análise às respostas obtidas através da escala de Likert, por cada mecanismo definido.

4.2.1 *Corporate Governance*

No que se refere às respostas obtidas para o *corporate governance*, verifica-se na Tabela 4.1 que 26,1% dos inquiridos concorda em grande parte com o conjunto das onze questões que compõem a avaliação do mecanismo, sendo esta a cotação com mais respostas

obtidas. Com uma percentagem similar, encontra-se a cotação 5, em que 26% dos colaboradores concorda em parte com as afirmações.

Observa-se também que neste mecanismo há uma maior tendência para a concordância com as questões, mas não totalmente, pois apenas 15,8% dos inquiridos concordam totalmente com o conjunto de questões, e 19,2% possuem uma posição neutra às mesmas.

Relativamente a cotações menores, inferiores a 3, apenas se verifica uma percentagem acumulativa de 12,9%, percentagem inferior às restantes cotações mais elevadas.

Tabela 4.1 - Distribuição das respostas ao *corporate governance*

Cotações	Frequência	Frequência acumulativa	Percentagem	Percentagem acumulativa
1	19	19	2,5%	2,5%
2	30	49	3,9%	6,4%
3	50	99	6,5%	12,9%
4	148	247	19,2%	32,1%
5	200	447	26,0%	58,1%
6	201	648	26,1%	84,2%
7	122	770	15,8%	100%
Total	770		100%	

Fonte: Elaboração própria

Através do Gráfico 4.5 observa-se a distribuição das respostas ao *corporate governance*, por categoria profissional, onde se constata que as respostas por parte dos gerentes e subgerentes acompanham a tabela anterior, isto é, observa-se uma tendência de aumento, à exceção da cotação 7 (concordo totalmente), que apresenta uma diminuição.

Contudo, na opinião dos gestores de negócios/clientes, administrativos, caixas e outros a análise não é tão linear, visto que apresentam oscilações, ainda que pouco acentuadas entre as diferentes cotações, não se conseguindo assim definir uma tendência de aumento ou diminuição.

Importa também salientar que a amostra é composta 70% por gerentes e subgerentes, tendo esta categoria profissional um grande impacto na análise dos resultados.

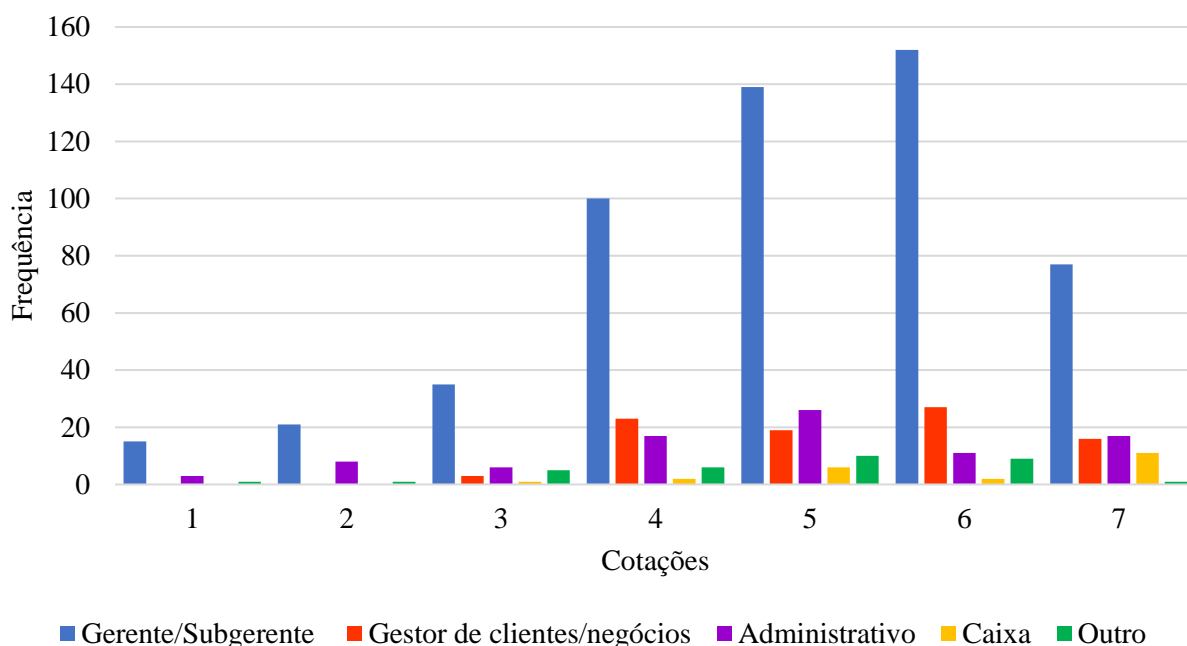


Gráfico 4.5 - Distribuição das respostas ao *corporate governance*, por categoria profissional

Fonte: Elaboração própria

4.2.2 Controlo Interno

Em relação ao controlo interno é possível analisar (através da Tabela 4.2) que grande parte dos inquiridos concorda totalmente com o conjunto das sete afirmações do mecanismo controlo interno (41,4%).

Verifica-se uma tendência crescente a partir da cotação 4, em que 3,7% dos inquiridos não têm opinião formada, até à cotação 7 em que 41,4% concordam totalmente. A percentagem mais baixa observada é de 1,8% em que os colaboradores discordam em parte com as questões correspondentes ao controlo interno.

Através dos dados da Tabela 4.2, é possível concluir que a resposta mais comum por parte dos inquiridos é a concordo totalmente, o que sugere que o controlo interno é um mecanismo bem executado na instituição bancária.

Tabela 4.2 - Distribuição das respostas ao controle interno

Cotações	Frequência	Frequência acumulativa	Percentagem	Percentagem acumulativa
1	19	19	3,9%	3,9%
2	17	36	3,5%	7,3%
3	9	45	1,8%	9,2%
4	18	63	3,7%	12,9%
5	67	130	13,7%	26,5%
6	157	287	32,0%	58,6%
7	203	490	41,4%	100%
Total	490		100%	

Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 4.6, que mostra as respostas atribuídas por categoria profissional, ilustra a informação presente na Tabela 4.2, pois evidencia uma leve diminuição até à cotação 3, e um aumento progressivo até à cotação mais elevada. As respostas atribuídas pelos gestores de clientes/negócios, administrativos, caixas e outros acompanham a tendência da categoria profissional dos gerentes e subgerentes, ainda que com ligeiras oscilações.

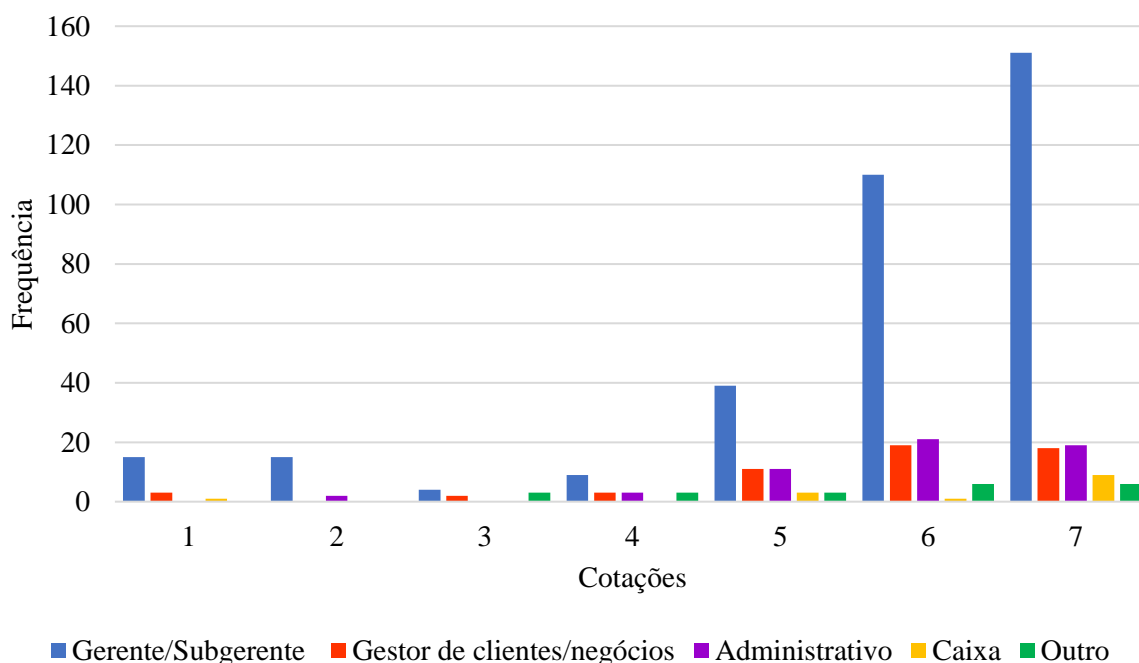


Gráfico 4.6 - Distribuição das respostas ao controle interno, por categoria profissional

Fonte: Elaboração própria

4.2.3 Programa de Prevenção de Fraude

A Tabela 4.3 evidencia a opinião dos colaboradores em relação ao mecanismo programa de prevenção de fraude, onde se constata que existe um aumento crescente até à cotação 5, em que 34,5% dos inquiridos concorda em parte com as oito questões que avaliam a prevenção de fraude. A partir da cotação 6 verifica-se uma diminuição, em que 29,6% concorda em grande parte e 13,6% concorda totalmente.

Tabela 4.3 - Distribuição das respostas ao programa de prevenção de fraude.

Cotações	Frequência	Frequência acumulativa	Percentagem	Percentagem acumulativa
1	1	1	0,2%	0,2%
2	9	10	1,6%	1,8%
3	18	28	3,2%	5,0%
4	97	125	17,3%	22,3%
5	193	318	34,5%	56,8%
6	166	484	29,6%	86,4%
7	76	560	13,6%	100,0%
Total	560		100%	

Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 4.7 ilustra a distribuição de respostas apresentadas na tabela anterior, onde é visível que a cotação com uma maior incidência é a cotação 5, em que os inquiridos concordam em parte, seguindo-se a cotação 6, onde os inquiridos concordam em grande parte.

É possível verificar também que todas as categorias profissionais possuem o mesmo comportamento, de aumento até à cotação 5 e uma diminuição até à cotação 7, à exceção dos caixas que apresentam uma tendência de aumento, sendo a cotação 7 a mais respondida por estes.

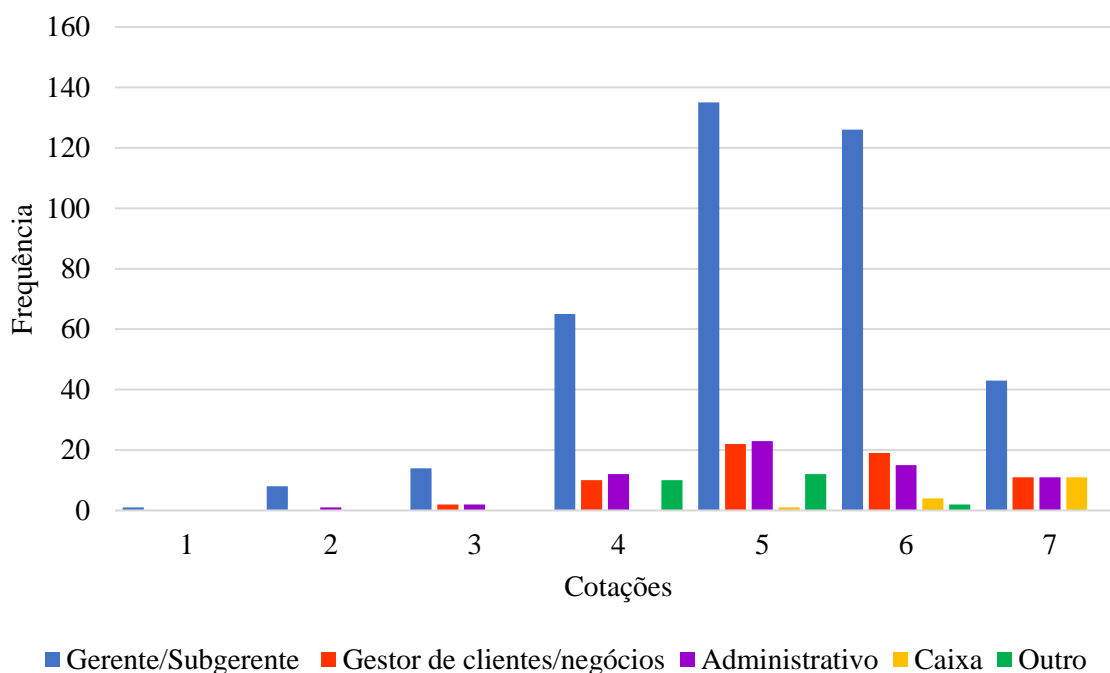


Gráfico 4.7 - Distribuição das respostas ao programa de prevenção de fraude

Fonte: Elaboração própria

4.2.4 Gestão de Risco

Por fim, analisando a gestão de risco, observa-se que 35,3% dos colaboradores concordam em grande parte com o conjunto das sete questões que estimam o mecanismo gestão de risco na instituição de crédito, sendo esta a maior percentagem de todas as cotações. A segunda cotação com um maior número de respostas é a cotação 7, em que 28,8% dos inquiridos concordam totalmente com as afirmações apresentadas. As restantes cotações apresentam uma tendência crescente.

Tabela 4.4 - Distribuição das respostas à gestão de risco.

Cotações	Frequência	Frequência acumulativa	Percentagem	Percentagem acumulativa
1	3	3	0,6%	0,6%
2	6	9	1,2%	1,8%
3	14	23	2,9%	4,7%
4	48	71	9,8%	14,5%
5	105	176	21,4%	35,9%
6	173	349	35,3%	71,2%
7	141	490	28,8%	100%
Total	490		100%	

Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 4.8 expõe a tendência presente na tabela anterior, em que existe um aumento crescente até à cotação 6, e regista uma diminuição na cotação 7. Relativamente à categoria profissional dos inquiridos, observa-se que todas as categorias profissionais assumem o mesmo comportamento, à exceção dos caixas em que se verifica um aumento, sendo a cotação 7 a mais respondida por estes.

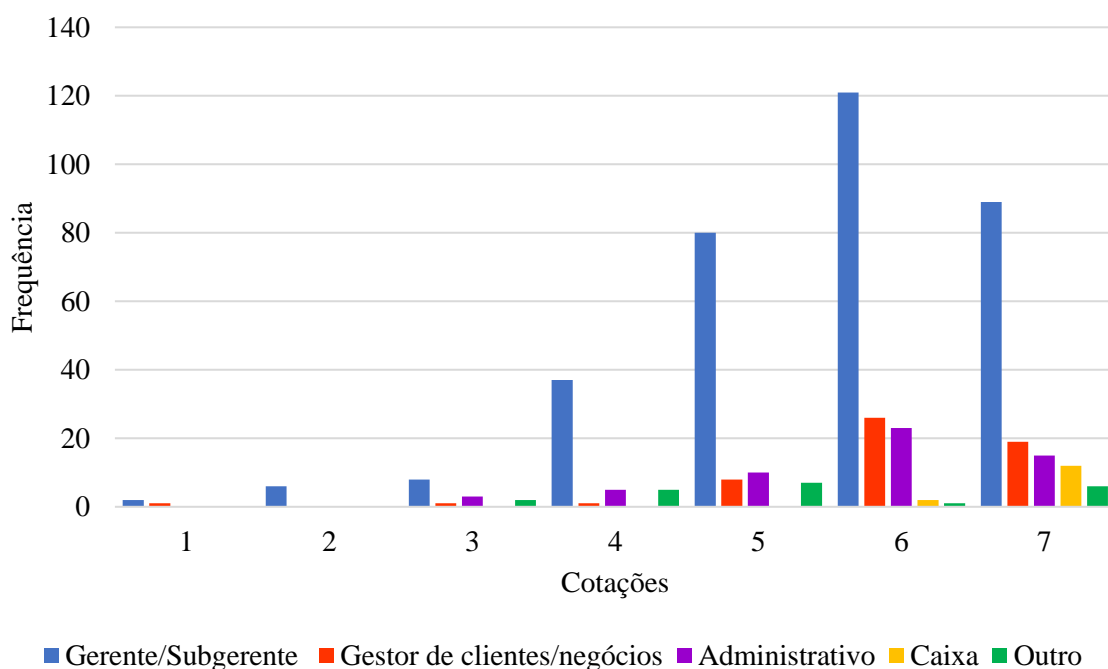


Gráfico 4.8 - Distribuição das respostas à gestão de risco, por categoria profissional
 Fonte: Elaboração própria

De seguida, irá realizar-se uma análise global, isto é, considerando os quatro mecanismos internos simultaneamente e não de forma individual como foi executado anteriormente.

Assim, analisando as respostas obtidas em todas as questões, através da escala de Likert, é possível verificar, no Gráfico 4.9, que em média os colaboradores atribuíram uma cotação mais elevada ao controlo interno (5,82), seguindo-se a gestão de risco (5,71), o programa de prevenção de fraude (5,28) e por fim o *corporate governance* com uma cotação de 5,04.

É possível observar que a cotação é semelhante a todos os fatores em estudo, ou seja, não existiu uma grande variação entre os mecanismos. Contudo, através do Gráfico 4.9 é possível concluir que, segundo as cotações atribuídas pelos colaboradores, o mecanismo que na instituição é considerado como mais controlado e que menos contribui para a

ocorrência de fraude é o controlo interno, visto que possui uma maior cotação. Pelo contrário, o mecanismo que segundo os funcionários é menos eficaz e logo está mais relacionado com a ocorrência de fraude é o *corporate governance*.

Pode-se também constatar que os valores atribuídos em média a todos os mecanismos foram elevados, isto é, sendo na escala de Likert o número 4 o valor neutro, não se verificou nenhum mecanismo com médias inferiores a este valor, o que indica que a perceção dos colaboradores é de que estes fatores funcionam de forma satisfatória na instituição.

Importa referir, que este estudo é baseado na perceção e opinião dos colaboradores na organização, o que significa que a perceção destes pode estar ou não errada.

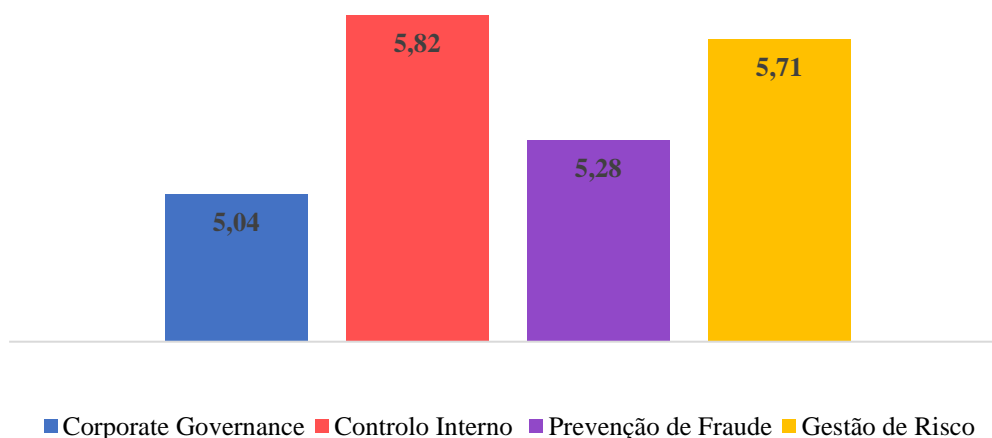


Gráfico 4.9 - Média de valores atribuídos pelos colaboradores aos mecanismos internos
Fonte: Elaboração própria

Na penúltima questão do inquérito foi solicitado aos colaboradores que indicassem por ordem crescente, do mecanismo menos suscetível ao mais suscetível, os mecanismos internos que consideravam estar mais propensos a falhas e assim dificultar o combate à fraude. Através da média de todas as respostas obtidas, verificou-se que na opinião dos bancários o mecanismo mais suscetível a falhas, logo mais relacionado com a ocorrência de fraude, é o controlo interno, seguindo-se a gestão de risco, depois o programa de prevenção de fraude e por último o *corporate governance*.

Desta forma, no Gráfico 4.10 verifica-se o oposto do gráfico anterior, o que significa que numa perspectiva macro os funcionários bancários têm uma determinada opinião, mas numa perspectiva micro estes possuem a opinião oposta. Ou seja, numa primeira instância

os colaboradores possuem determinada opinião, mas se se for avaliar vários parâmetros de um mecanismo, verifica-se que estes possuem uma opinião diferente, o que revela que estão errados à partida, sem antes considerarem todos os pressupostos.

Importa referir que o Gráfico 4.10 foi calculado tendo por base a média das respostas fornecidas pelos colaboradores, no entanto calculado o valor inverso da média obtida, de forma a evidenciar o efeito oposto, observado no gráfico anterior.

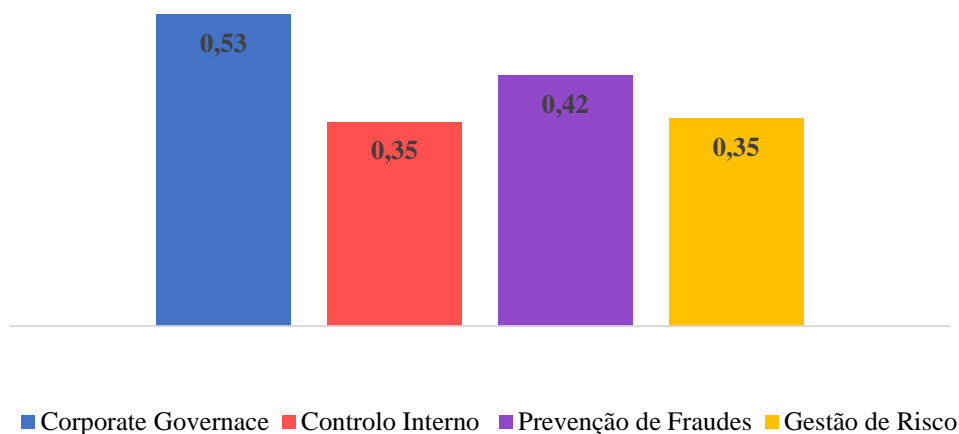


Gráfico 4.10 - Grau de suscetibilidade dos mecanismos internos em média, atribuída pelos bancários à ocorrência de fraude
Fonte: Elaboração própria

Procedeu-se ao cálculo da média e desvio padrão, por questão e por colaborador (Gráficos 4.11 e 4.12).

No Gráfico 4.11 é possível verificar que quanto maior é a média dos valores atribuídos por questão, menor é o desvio padrão, e inversamente as cotações mais baixas apresentam maior desvio padrão. Desta forma, pode-se concluir que os mecanismos com cotações mais elevadas apresentam uma opinião mais uniforme do que os mecanismos com cotação mais baixa. Ou seja, as opiniões acerca do controlo interno e gestão de risco são próximas entre os colaboradores enquanto que as opiniões acerca do *corporate governance* e prevenção de fraude são mais divergentes.

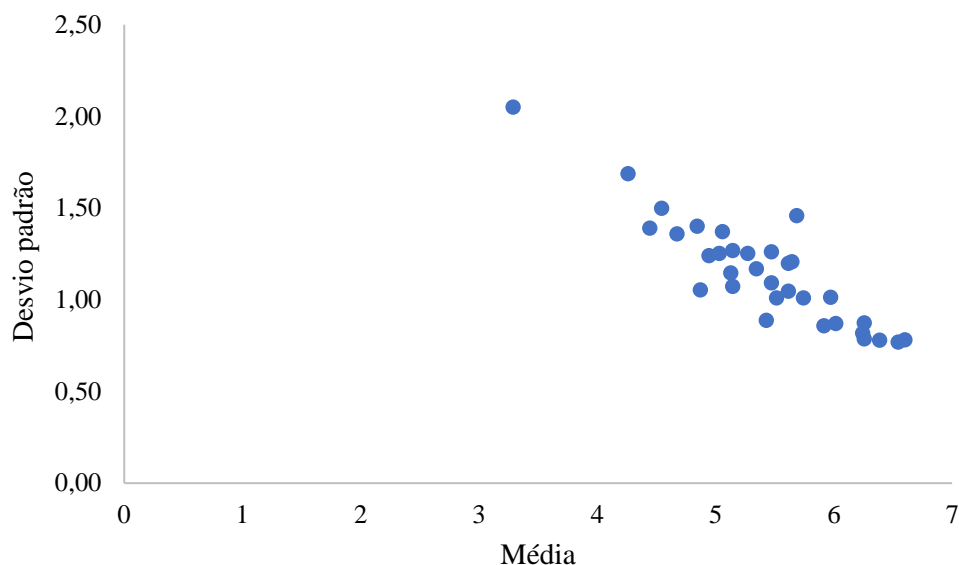


Gráfico 4.11 - Média e desvio padrão por questão
 Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 4.12 já não se verifica um padrão como no gráfico anterior, visto que o desvio padrão é irregular independente da média. Este padrão mostra que aparentemente não há um enviesamento dos resultados inerente a potenciais visões otimistas/pessimistas a nível macro. Contudo, é perceptível que quando a média se aproxima de 7 o desvio padrão tende a diminuir.

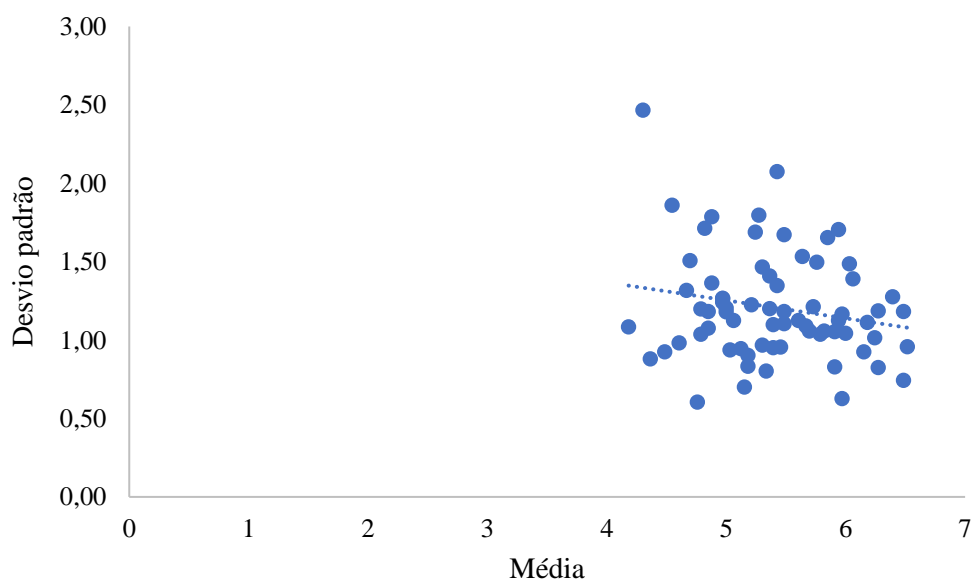


Gráfico 4.12 - Média e desvio padrão por colaborador
 Fonte: Elaboração própria

Na última questão do inquérito foi solicitado a indicação de quais as principais fraudes ocorridas nos balcões nos últimos anos. O Gráfico 4.13 mostra quais as fraudes indicadas pelos colaboradores, assim como a percentagem de ocorrência, que foi calculada com base no número de vezes que cada tipo de fraude foi mencionada.

Assim, conclui-se que o tipo de fraude com maior ocorrência são as fraudes com cartões de débito e crédito com uma percentagem de 31%. O *phishing* também apresenta uma percentagem significativa de 19%, seguindo-se as fraudes de *homebanking* com 11%.

As fraudes de *e-commerce* e a falsificação de notas possuem a mesma incidência com uma percentagem de 7%, a falsificação de documentos é menos verificada (4%).

Importa referir que 20% dos inquiridos mencionaram que não existiram ocorrências nos seus balões nos últimos anos.

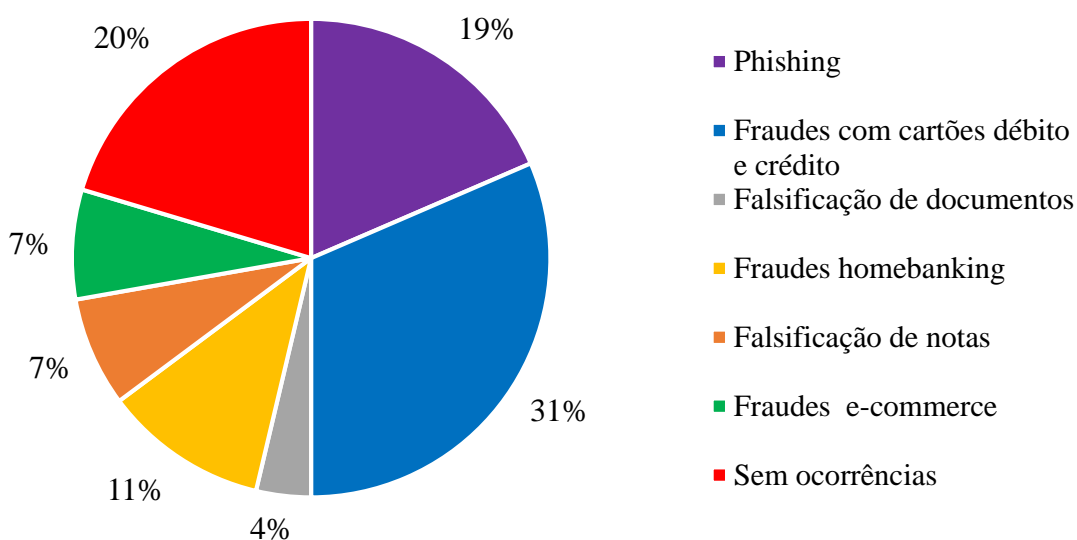


Gráfico 4.13 - Principais fraudes ocorridas nas agências bancárias

Fonte: Elaboração própria

Para verificar qual a relação existente entre os quatro mecanismos em estudo, recorreu-se à correlação de Pearson (Tabela 4.5) onde se verifica que as correlações são muito baixas, inferiores a 0,8. Numa primeira análise, constata-se que os mecanismos internos não são correlacionáveis entre si, contudo, é relevante salientar que a correlação mais elevada é entre o *corporate governance* e o programa de prevenção de fraude, com uma correlação de 0,658, o que poderá indiciar uma relação entre ambos.

Tabela 4.5 - Correlação de Pearson entre as variáveis

	<i>Corporate Governance</i>	Controlo Interno	Prevenção de Fraude	Gestão de Risco
<i>Corporate Governance</i>	1			
Controlo Interno	0,3082	1		
Prevenção de Fraude	0,6581	0,2500	1	
Gestão de Risco	0,3196	0,3477	0,1637	1

Fonte: Elaboração própria

Para aferir a relação entre estes mecanismos recorreu-se a regressões multilíneas, no entanto os resultados obtidos não permitiram aferir com grau de certeza a existência de uma relação de dependência entre os mecanismos internos.

Também foi realizada a correlação de Pearson entre todas as questões realizadas no questionário, que se encontra em Apêndice II.

CAPÍTULO V - Conclusão

Neste estudo pretendeu-se compreender quais os mecanismos internos, que na instituição de crédito estão mais sujeitos a falhas que possam comprometer a organização, nomeadamente na ocorrência de fraudes.

Deste modo, neste capítulo são apresentadas as principais conclusões da investigação.

Para a definição dos fatores/variáveis a analisar relacionadas com a ocorrência de fraude numa instituição de crédito, recorreu-se à revisão de literatura como forma de perceber quais os fatores que numa instituição poderiam variar positiva e negativamente numa instituição bancária, caso a sua aplicação fosse bem ou mal conseguida, respetivamente.

Deste modo, definiram-se quatro mecanismos internos, nomeadamente o *corporate governance*, a gestão de risco, o programa de prevenção de fraude e o controlo interno, sendo estes os fatores considerados como influenciadores da ocorrência de fraude, dependendo da sua aplicação na instituição.

Para a obtenção de dados recorreu-se a um inquérito aplicado a uma instituição de crédito em Portugal, com o principal objetivo de verificar qual o impacto que estes fatores possuem na instituição de crédito em análise. Esta investigação é considerada assim, um estudo de caso, no entanto estima-se que será um estudo representativo do sistema bancário português.

Importa referir que esta investigação se baseou somente nas respostas dadas no questionário, e que apesar de apresentar respostas bastante lineares e semelhantes, isto é, sem grandes discrepâncias de resposta, está sempre sujeito a erros de interpretação por parte dos inquiridos ou até mesmo a situações que poderão não corresponder à realidade.

Com a elaboração deste projeto de investigação e conseqüentemente com a aplicação do questionário pode obter-se várias conclusões acerca do sector bancário. Através da caracterização da amostra aleatória, ou seja, através das 70 respostas obtidas é possível verificar que a grande maioria de inquiridos pertence ao sexo masculino, sendo a maioria dos inquéritos realizados a gerentes e subgerentes, o que sugere que os cargos mais altos na hierarquia das agências bancárias são ocupados por colaboradores de sexo masculino. Verifica-se também uma tendência em relação à idade e à escolaridade dos mesmos, na medida em que, a maioria dos inquiridos encontra-se na faixa etária dos 36 aos 55 anos,

no que se refere à escolaridade a esmagadora maioria dos colaboradores possui formação ao nível da licenciatura.

Relativamente à análise das respostas fornecidas a cada mecanismo interno, verifica-se que o controlo interno foi o mecanismo com a melhor cotação, visto que 41,4% dos colaboradores concorda totalmente com as afirmações e 32% concorda em grande parte, o que resulta numa média de resposta de 5,82.

A gestão de risco é o segundo mecanismo com uma maior classificação, tendo as respostas recaindo na sua maioria para a cotação 6, o que revela que os inquiridos concordam em grande parte com as questões, no geral.

A prevenção de fraude e o *corporate governance* são os mecanismos com uma média mais baixa, de 5,28 e 5,04, respetivamente.

Embora todos os mecanismos tenham obtido classificações com pouca variação entre si, pode concluir-se que para os colaboradores o mecanismo interno que melhor é aplicado na instituição é o controlo interno e de seguida a gestão de risco, o que significa que para os inquiridos o fator menos controlado é o *corporate governance* e o programa de prevenção de fraude. Assim, numa primeira análise conclui-se que, para os colaboradores o *corporate governance* e o programa de prevenção de fraude, são os fatores menos controlados na instituição, e que desta forma estão mais suscetíveis a falhas que podem contribuir para a ocorrência de fraude.

Em suma, pode concluir-se que o *corporate governance* e o programa de prevenção de fraude são os fatores menos controlados na instituição de crédito, e por esse motivo estão mais relacionados com a ocorrência de fraude.

Este projeto de investigação apresentou algumas limitações, sendo a principal limitação o facto de não se conseguir apurar um número preciso de ocorrências de fraudes e respetivos montantes por balcão, isto porque trata-se de informação confidencial, não sendo disponibilizada. Outra das limitações é o facto de os mecanismos internos definidos não se relacionarem entre si, não sendo deste modo possível definir um modelo de regressão. Caso fosse possível apurar o número e o montante das fraudes ocorridas por balcão, seria a ocorrência de fraude a variável dependente do modelo de regressão. Assim, uma sugestão para um futuro estudo será considerar uma quinta variável, a ocorrência de fraude, como variável dependente e os restantes mecanismos como variáveis independentes do modelo.

Referências Bibliográficas

- ACFE. (2008). *Report To the Nations on Occupational Fraud and Abuse*. Texas. Disponível em: https://www.acfe.com/uploadedFiles/ACFE_Website/Content/documents/2008-rttn.pdf
- ACFE (2011). *Fraud Examiners Manual* (International Edition). Texas. ISBN: 1-889277-11-8.
- ACFE. (2014). *Report To the Nations on Occupational Fraud and Abuse*. Texas. Disponível em: <https://www.acfe.com/rttn/docs/2014-report-to-nations.pdf>
- Albrecht, W. S., Albrecht, C. O., Albrecht, C. C., & Zimbelman, M. F. (2009). *Fraud Examination*. Mason: South-Western.
- Albrecht, W. S., Howe, K. R. & Romney, M. B. (1984) *Deterring fraud: the internal auditor's perspective* (1º ed.). Mason, OH: Cengage.
- Banco de Portugal (2002), *Cadernos do Banco de Portugal: Cheques – Regras Gerais*, 3. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal (2006), *Cadernos do Banco de Portugal: Notas e Moedas de Euro*, 8. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal (2010), *Boletim Notas e Moedas*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Braguês, J. L. (2009). *O Processo de Branqueamento de Capitais*. Edições Húmus. ISBN: 978-989-8139-09-2. Disponível em <http://www.gestaodefraude.eu>
- Chen, Y., Zhu, S., & Wang, Y. (2011). *Corporate fraud and bank loans: Evidence from china*. Elsevier.
- Cressey, D.R. (1953), *Other People's Money: A Study in the Social Psychology of Embezzlemen*. Glencoe: Free Press.
- Curti, F., & Mihov, A. (2018). *Fraud recovery and the quality of country governance*. Elsevier. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2017.11.009>
- Demetis, D. S. (2017). *Fighting Money laundering with technology: A casa study of Bank X in the UK*. Elsevier.

Gil, M. (2011). *Avaliação e Prevenção da Fraude – Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Vila Franca de Xira* (Tese de mestrado, ISCTE, Lisboa, Portugal). Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/4080/1/Projecto%20de%20Mestrado.pdf>

Hall, J. A. (2004). *Accounting information system*, Fourth Edition.

Hencsey, A. C. (2016). *A definição, o processo de racionalização no triângulo da fraude e a complexidade da sua construção psicológica* (1ª Edição): Edições Húmus. ISBN: 978-989-755-205-2.

Isa, Y. M., Sanusi, Z. M., Haniff, M. N. & Barnes, P. A. (2015). *Money Laundering Risk: From Bankers' and Regulators Perspectives*. Elsevier. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01075-8](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01075-8)

Jesus, A. J. (2016). *Branqueamento de Capitais – Estudo Empírico dos últimos anos em Portugal* (Tese de mestrado, ISCAL, Lisboa, Portugal). Disponível em <https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/8427/1/DISSERTA%C3%87%C3%83O%20BRANQUEAMENTO%20DE%20CAPITAIS.pdf>

Mohd-Sanusi, Z., Rameli, M. N., Omar, N., & Ozawa, M. (2015). *Governance Mechanisms in the Malaysian Banking Sector: Mitigation of Fraud Occurrence*: Springer.

Noor, N. F., Sanusia, Z. M., Heang, T. L., Iskandar, T. M., & Isa, Y. M. (2015). *Fraud Motives and Opportunities Factorson Earnings Manipulations*. Elsevier.

Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. (2011). *Auditoria – Fraude de Relato Financeiro. Fraude de Relato Financeiro*, 52, 14-15: Revisores e Auditores. Disponível em: <http://www.oroc.pt/fotos/editor2/Revista/52/Auditoria1.pdf>

Rahman, R. A., & Anwar, I. S. (2014). *Effectiveness of fraud prevention and detection techniques in Malaysian Islamic banks*: Elsevier Ltd. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.06.015>

Ramaswamy, V. (2005). *Corporate governance and the forensic accountant*.

Sá, L. A. (1982). *Fraudes Contábeis* (1ª edição). São Paulo: Ediouro.

Sanusi, Z. M., Rameli, M. N., & Isa, Y. M. (2015). *Fraud Schemes in the Banking Institutions: Prevetion Measures to Avoid Severe Financial Loss*: Elsevier. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01088-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01088-6)

Sekaran, U., & Bougie, B. (2010). *Research methods for business, a skill-building approach*: A John Wiley and Sons Ltd.

Sun, Y., & Davidson, I. (2014). *Influential factors of online fraud occurrence in retailing banking sectors from a global perspective – An empirical study of individual customers in the UK and China*. Emerald.

Turvey, B. E. (2013). *Forensic Fraud: Evaluating Law Enforcement and Forensic Science Cultures in the Context of Examiner Misconduct*. ISBN: 978-0-12-408073-7.

Wei, W., Li, J., Cao, L., Ou, Y., & Chen, J. (2012). *Effective detection of sophisticated online banking fraud on extremely imbalanced data*. Springer Science+Business Media.

Wells, J.T. (2007) *Corporate Fraud Handbook: Prevention and Detection* (2ª edição), New Jersey: John Wiley.

WELLS, Joseph (2009). *Manual da Fraude na Empresa: prevenção e deteção* (2ª ed.). Coimbra: Almedina. ISBN 978-972-40-3757-8.

Wolfe, David T., Hermanson, Dana R. *The fraud diamond: Considering the four elements of fraud*. The CPA Journal. 74:12 (2004) 38-42.

Yang, D., Jiao, H., & Buckland, R. (2017). *The determinants of financial fraud in Chinese firms: Does corporate governance as an institutional innovation matter?* Elsevier. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.06.035>

Apêndices

Apêndice I – Inquérito *Online*

Questionário Fraudes nas Instituições de Crédito

Este questionário é constituído por quatro partes principais, na medida em que se pretende avaliar quatro variáveis, nomeadamente, corporate governance, controlo interno, prevenção de fraudes e gestão de risco.

***Obrigatório**

1. Indique o número do balcão em que trabalha.

2. Idade *

Marcar apenas uma oval.

- 18 - 25
- 26 - 35
- 36 - 45
- 46 - 55
- 56 - 65 +

3. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino

4. Qualificações *

Marcar apenas uma oval.

- 12º ano
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro

5. Categoria profissional

Marcar apenas uma oval.

- Gerente/Subgerente
- Gestor clientes/negócios
- Administrativo
- Caixa
- Outro

Classifique na escala de 1 a 7 os seguintes items, sendo 1 = Discordo totalmente e 7 = Concordo totalmente, consoante a instituição financeira em que trabalha.

Corporate Governance

O Corporate Governance envolve a liderança, a relação com os stakeholders, prestação de contas, planeamento e evolução.

- 6. 1. Existe uma estrutura de gestão claramente definida, suportada por organogramas para todas as funções. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

- 7. 2. As reuniões de gestão são realizadas com regularidade. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

- 8. 3. As questões de fraude são discutidas nas reuniões. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

- 9. 4. Existe um mecanismo eficaz para manter os colaboradores informados sobre as principais decisões tomadas pela administração. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

- 10. 5. Cada colaborador definiu as tarefas de trabalho e os objetivos anuais. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

- 11. 6. Existe um planeamento estratégico com a duração de 3 ou mais anos e é atualizado anualmente. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

12. 7. O planeamento estratégico tem uma relação direta com os objetivos da instituição. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

13. 8. O código de conduta é claramente apresentado e enfatizado na organização. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

14. 9. Os funcionários são encorajados a relatar atividades ilegais nas agências. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

15. 10. Existe uma discussão da razoabilidade/recomendação da auditoria, em relatórios de auditoria e gestão. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

16. 11. A administração considera seriamente as ações corretivas como uma via para melhorias. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Controlo Interno

Os procedimentos de controlo interno envolvem um ambiente de controlo, avaliação do risco, atividades de controlo, informação, comunicação e monitorização.

17. 1. Os colaboradores comerciais entrevistam o cliente para a concessão de crédito de forma correta e detalhada em qualquer circunstância. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

18. **2. Para a concessão de crédito são verificados cartão de cidadão do cliente, bem como todo o seu património. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

19. **3. Para todos os casos, a agência verifica sempre a autenticidade dos documentos e comprovativos de rendimentos fornecidos durante o processo do empréstimo. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

20. **4. O balcão confirma o emprego, a existência de negócios do cliente para todos os pedidos de empréstimos. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

21. **5. Foi avaliada a capacidade de pagamento do empréstimo por parte do cliente, nomeadamente a taxa de esforço. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

22. **6. Em todos os casos, os pedidos de empréstimos foram aprovados pela autoridade de aprovação apropriada. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

23. **7. Em alguns casos, os termos e condições de aprovação do empréstimo impostos não foram cumpridos antes do desembolso do empréstimo. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Prevenção de Fraude

O programa de prevenção de fraudes tem como objetivo definir medidas proativas para evitar ou mitigar a fraude.

24. 1. Os funcionários da instituição conhecem a existência de planos de prevenção de fraudes. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

25. 2. Os colaboradores entendem o conteúdo dos projetos de prevenção contra fraudes. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

26. 3. O conteúdo dos programas de fraude são abrangentes e comunicados em toda a organização. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

27. 4. Os objetivos dos planos são alcançáveis. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

28. 5. A estratégia de implementação está envolvida. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

29. 6. Os programas de conscientização de fraude, como formações são frequentemente realizados. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

30. 7. Os projetos de fraudes contribuem significativamente para a alteração do desempenho organizacional. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

31. 8. Monitorização e relatórios são feitos para medir a eficácia destes programas. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Gestão de Risco

A Gestão de riscos tem como objetivo a prevenção dos riscos a que a instituição de crédito está sujeita através de um conjunto de ações estratégicas.

32. 1. O nível de competência da equipa afeta o desempenho nas agências. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

33. 2. A formação dos colaboradores influencia o desempenho dos balcões. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

34. 3. O mercado atual influencia o desempenho das agências. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

35. 4. O histórico demográfico dos clientes condiciona o desempenho dos balcões. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

36. 5. Competições entre concorrentes afeta os balcões. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

37. 6. A localização expõe as agências a créditos com maior nível de imparidade. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

38. 7. A experiência dos colaboradores com clientes é exposta a empréstimos com maior nível de recuperação. **Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

39. Ordene por ordem crescente, de 1 (menos suscetível) a 4 (mais suscetível), os fatores que na sua opinião estão mais suscetíveis a falhas que dificultem o combate à fraude. De entre as 4 variáveis seguintes (corporate governance; controlo interno; prevenção de fraudes; gestão de risco)

40. Quais os tipos de fraude mais frequentes no balcão em que trabalha indicando, se possível, número de casos e montantes envolvidos, ocorridos nos últimos anos.

Apêndice II – Correlação de Pearson por questão

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
1	1,00	0,54	0,27	0,44	0,26	0,04	0,19	0,27	0,24	0,32	0,40	0,08	0,16	0,22	0,13	0,19	0,23	- 0,35	0,30	0,23	0,24	0,23	0,30	0,20	0,25	0,22	0,22	0,24	0,14	0,31	0,21	- 0,05	0,02
2	0,54	1,00	0,24	0,24	0,04	0,16	0,32	0,06	0,16	0,14	0,05	0,18	0,05	0,27	0,05	0,07	0,15	- 0,08	0,07	0,05	0,09	0,17	0,17	0,21	0,40	0,23	0,27	0,23	0,17	0,31	0,24	0,17	0,02
3	0,27	0,24	1,00	0,46	0,52	0,35	0,31	0,48	0,15	0,52	0,40	0,15	0,15	0,18	0,31	- 0,08	- 0,06	- 0,09	0,36	0,35	0,36	0,40	0,51	0,37	0,28	0,48	0,09	0,10	0,09	0,32	0,01	- 0,08	0,09
4	0,44	0,24	0,46	1,00	0,60	0,47	0,42	0,51	0,21	0,55	0,59	0,43	0,22	0,28	0,23	- 0,01	0,16	- 0,22	0,40	0,41	0,43	0,48	0,55	0,36	0,28	0,61	0,25	0,30	0,04	0,34	0,16	0,16	0,11
5	0,26	0,04	0,52	0,60	1,00	0,39	0,35	0,47	0,17	0,46	0,33	0,26	0,16	0,12	0,19	- 0,09	0,07	- 0,21	0,31	0,33	0,40	0,35	0,44	0,24	0,20	0,52	0,03	0,04	0,06	0,22	0,09	0,09	0,13
6	0,04	0,16	0,35	0,47	0,39	1,00	0,53	0,43	0,21	0,34	0,31	0,24	0,18	0,08	- 0,03	- 0,09	0,10	0,09	- 0,01	0,04	0,10	0,04	0,13	0,21	0,17	0,43	0,07	0,19	- 0,03	0,22	0,23	0,14	0,13
7	0,19	0,32	0,31	0,42	0,35	0,53	1,00	0,39	0,30	0,40	0,34	0,35	0,35	0,29	0,23	- 0,12	0,02	0,08	0,21	0,26	0,26	0,36	0,39	0,24	0,46	0,34	0,34	0,34	0,15	0,30	0,17	0,20	0,10
8	0,27	0,06	0,48	0,51	0,47	0,43	0,39	1,00	0,55	0,65	0,61	0,42	0,38	0,41	0,22	0,09	0,22	- 0,30	0,57	0,56	0,50	0,50	0,54	0,50	0,27	0,53	0,18	0,40	0,15	0,25	0,05	0,00	- 0,06
9	0,24	0,16	0,15	0,21	0,17	0,21	0,30	0,55	1,00	0,40	0,36	0,36	0,42	0,36	0,30	0,13	0,38	- 0,10	0,35	0,31	0,27	0,24	0,28	0,33	0,37	0,23	0,26	0,38	0,29	0,12	0,28	0,19	0,16
10	0,32	0,14	0,52	0,55	0,46	0,34	0,40	0,65	0,40	1,00	0,74	0,33	0,39	0,36	0,39	- 0,04	0,13	- 0,17	0,48	0,60	0,49	0,56	0,67	0,47	0,43	0,56	0,16	0,23	0,05	0,15	- 0,12	- 0,05	0,04
11	0,40	0,05	0,40	0,59	0,33	0,31	0,34	0,61	0,36	0,74	1,00	0,30	0,41	0,33	0,23	0,07	0,17	- 0,13	0,50	0,57	0,43	0,44	0,55	0,32	0,29	0,47	0,17	0,29	0,13	0,22	0,03	- 0,07	- 0,03
12	0,08	0,18	0,15	0,43	0,26	0,24	0,35	0,42	0,36	0,33	0,30	1,00	0,33	0,65	0,48	0,27	0,50	- 0,19	0,35	0,33	0,36	0,45	0,37	0,35	0,35	0,45	0,36	0,37	0,24	0,17	0,07	0,27	- 0,02
13	0,16	0,05	0,15	0,22	0,16	0,18	0,35	0,38	0,42	0,39	0,41	0,33	1,00	0,41	0,34	0,15	0,29	0,07	0,27	0,25	0,35	0,31	0,28	0,21	0,27	0,20	0,22	0,23	0,22	0,07	0,07	0,14	- 0,06
14	0,22	0,27	0,18	0,28	0,12	0,08	0,29	0,41	0,36	0,36	0,33	0,65	0,41	1,00	0,54	0,39	0,42	- 0,11	0,42	0,33	0,31	0,41	0,34	0,31	0,28	0,32	0,44	0,50	0,33	0,23	0,10	0,18	- 0,05
15	0,13	0,05	0,31	0,23	0,19	- 0,03	0,23	0,22	0,30	0,39	0,23	0,48	0,34	0,54	1,00	0,22	0,28	- 0,26	0,35	0,33	0,30	0,49	0,40	0,24	0,33	0,20	0,24	0,30	0,16	0,07	- 0,06	0,02	- 0,01
16	0,19	0,07	- 0,08	- 0,01	- 0,09	- 0,09	- 0,12	0,09	0,13	- 0,04	0,07	0,27	0,15	0,39	0,22	1,00	0,46	- 0,33	0,01	- 0,07	- 0,02	0,02	- 0,15	- 0,02	- 0,05	- 0,02	0,20	0,22	0,19	0,08	0,04	- 0,10	- 0,04
17	0,23	0,15	- 0,06	0,16	0,07	0,10	0,02	0,22	0,38	0,13	0,17	0,50	0,29	0,42	0,28	0,46	1,00	- 0,20	0,18	0,13	0,18	0,14	0,02	0,13	0,14	0,09	0,26	0,32	0,35	0,11	0,12	0,26	- 0,02
18	- 0,35	- 0,08	- 0,09	- 0,22	- 0,21	0,09	0,08	- 0,30	- 0,10	- 0,17	- 0,13	- 0,19	0,07	- 0,11	- 0,26	- 0,33	- 0,20	1,00	- 0,21	- 0,24	- 0,29	- 0,29	- 0,27	- 0,23	- 0,05	- 0,22	0,03	- 0,14	0,01	0,02	0,15	0,14	0,15
19	0,30	0,07	0,36	0,40	0,31	- 0,01	0,21	0,57	0,35	0,48	0,50	0,35	0,27	0,42	0,35	0,01	0,18	- 0,21	1,00	0,89	0,66	0,67	0,69	0,66	0,38	0,55	0,21	0,27	0,21	0,20	- 0,11	0,03	- 0,09
20	0,23	0,05	0,35	0,41	0,33	0,04	0,26	0,56	0,31	0,60	0,57	0,33	0,25	0,33	0,33	- 0,07	0,13	- 0,24	0,89	1,00	0,70	0,76	0,79	0,62	0,41	0,56	0,14	0,25	0,09	0,11	- 0,13	- 0,03	- 0,17
21	0,24	0,09	0,36	0,43	0,40	0,10	0,26	0,50	0,27	0,49	0,43	0,36	0,35	0,31	0,30	- 0,02	0,18	- 0,29	0,66	0,70	1,00	0,72	0,69	0,66	0,45	0,57	0,21	0,32	0,09	0,10	- 0,08	0,21	- 0,04
22	0,23	0,17	0,40	0,48	0,35	0,04	0,36	0,50	0,24	0,56	0,44	0,45	0,31	0,41	0,49	0,02	0,14	- 0,29	0,67	0,76	0,72	1,00	0,83	0,61	0,49	0,62	0,27	0,37	0,11	0,14	- 0,04	0,08	- 0,12
23	0,30	0,17	0,51	0,55	0,44	0,13	0,39	0,54	0,28	0,67	0,55	0,37	0,28	0,34	0,40	- 0,15	0,02	- 0,27	0,69	0,79	0,69	0,83	1,00	0,63	0,45	0,69	0,20	0,22	0,02	0,15	- 0,13	0,02	- 0,08
24	0,20	0,21	0,37	0,36	0,24	0,21	0,24	0,50	0,33	0,47	0,32	0,35	0,21	0,31	0,24	- 0,02	0,13	- 0,23	0,66	0,62	0,66	0,61	0,63	1,00	0,48	0,67	0,12	0,18	0,17	0,15	- 0,14	0,13	0,00
25	0,25	0,40	0,28	0,28	0,20	0,17	0,46	0,27	0,37	0,43	0,29	0,35	0,27	0,28	0,33	- 0,05	0,14	- 0,05	0,38	0,41	0,45	0,49	0,45	0,48	1,00	0,47	0,33	0,32	0,25	0,09	- 0,02	0,26	0,15
26	0,22	0,23	0,48	0,61	0,52	0,43	0,34	0,53	0,23	0,56	0,47	0,45	0,20	0,32	0,20	- 0,02	0,09	- 0,22	0,55	0,56	0,57	0,62	0,69	0,67	0,47	1,00	0,14	0,24	0,09	0,27	0,02	0,11	0,14
27	0,22	0,27	0,09	0,25	0,03	0,07	0,34	0,18	0,26	0,16	0,17	0,36	0,22	0,44	0,24	0,20	0,26	0,03	0,21	0,14	0,21	0,27	0,20	0,12	0,33	0,14	1,00	0,69	0,63	0,36	0,39	0,25	0,25
28	0,24	0,23	0,10	0,30	0,04	0,19	0,34	0,40	0,38	0,23	0,29	0,37	0,23	0,50	0,30	0,22	0,32	- 0,14	0,27	0,25	0,32	0,37	0,22	0,18	0,32	0,24	0,69	1,00	0,44	0,22	0,37	0,10	0,16
29	0,14	0,17	0,09	0,04	0,06	- 0,03	0,15	0,15	0,29	0,05	0,13	0,24	0,22	0,33	0,16	0,19	0,35	0,01	0,21	0,09	0,09	0,11	0,02	0,17	0,25	0,09	0,63	0,44	1,00	0,45	0,41	0,34	0,26
30	0,31	0,31	0,32	0,34	0,22	0,22	0,30	0,25	0,12	0,15	0,22	0,17	0,07	0,23	0,07	0,08	0,11	0,02	0,20	0,11	0,10	0,14	0,15	0,15	0,09	0,27	0,36	0,22	0,45	1,00	0,60	0,34	0,25
31	0,21	0,24	0,01	0,16	0,09	0,23	0,17	0,05	0,28	- 0,12	0,03	0,07	0,07	0,10	- 0,06	0,04	0,12	0,15	- 0,11	- 0,13	- 0,08	- 0,04	- 0,13	- 0,14	- 0,02	0,02	0,39	0,37	0,41	0,60	1,00	0,40	0,35
32	- 0,05	0,17	- 0,08	0,16	0,09	0,14	0,20	0,00	0,19	- 0,05	- 0,07	0,27	0,14	0,18	0,02	- 0,10	0,26	0,14	0,03	- 0,03	0,21	0,08	0,02	0,13	0,26	0,11	0,25	0,10	0,34	0,34	0,40	1,00	0,39
33	0,02	0,02	0,09	0,11	0,13	0,13	0,10	- 0,06	0,16	0,04	- 0,03	- 0,02	- 0,06	- 0,05	- 0,01	- 0,04	- 0,02	0,15	- 0,09	- 0,17	- 0,04	- 0,12	- 0,08	0,00	0,15	0,14	0,25	0,16	0,26	0,25	0,35	0,39	1,00