COMUNICADO DE IMPRENSA

"Know Your Customer" (KYC) e Proteção de Dados: O que os consumidores devem saber

Lisboa, 14 de março – As compras *online*, serviços bancários e digitais tornaram-se comuns no nosso dia-a-dia, porém existem riscos como pagamentos fraudulentos e roubo de identidade. Para os mitigar, muitas empresas adotam procedimentos **"Know Your Customer" (KYC)** para verificar a identidade dos consumidores antes de completarem transações *online*. As técnicas comummente utilizadas são, por exemplo: a autenticação por dois fatores, procedimentos de identificação eletrónicos e assinaturas digitais. Embora estas verificações possam ajudar a proteger tanto consumidores como empresas, podem de igual forma levantar questões sobre proteção de dados e direitos dos consumidores.

No **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor (15 de março)**, o **Centro Europeu do Consumidor de Portugal** alerta para os impactos do KYC e os direitos dos consumidores ao abrigo do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), através de uma campanha digital nas suas redes sociais.

O que é o KYC e porque é utilizado?

O KYC é o processo que verifica a identidade dos consumidores antes de completarem uma transação *online*. Esta situação é comum nos sectores bancário e financeiro, mas está a ser cada vez mais utilizado no comércio eletrónico e nos fornecedores de telecomunicações. O objetivo é aferir se o consumidor é um "bom" consumidor e visa prevenir fraudes, lavagem de dinheiro e outras atividades ilegais. Para além da deteção de fraudes, as empresas estão também a utilizar o KYC para marketing e segmentação dos consumidores. Tendo em conta o seu comportamento de aquisições, alguns consumidores podem receber ofertas personalizadas, enquanto outros podem ter o acesso negado a certos métodos de pagamento, ou mesmo terem restrições nas suas contas.

A rede CEC tem recebido diversos casos de consumidores em que repetidas queixas ou devoluções, levaram ao congelamento de contas sem uma explicação clara.

As empresas podem recolher dados como **nome, endereço, e-mail, número de telefone, IP e dados bancários**, muitas vezes recorrendo a sistemas de pontuação automática, levando em consideração listagens externas. As regras de verificação

variam na UE, por exemplo: em França os comerciantes podem pedir prova de identidade nos casos do pagamento por cartão, mas os consumidores podem recusar a fornecer os seus documentos. Já na República Checa as leis anti lavagem de dinheiro permitem que documentos de identificação sejam copiados sem o consentimento do consumidor.

Em Portugal, os consumidores não são universalmente obrigados a apresentar todos os documentos solicitados por entidades privadas. A obrigatoriedade de apresentação de documentos de identificação varia conforme a entidade solicitante e o contexto:

- Entidades Públicas e Serviços Essenciais - para aceder a serviços públicos ou celebrar contratos de serviços essenciais (como água, eletricidade ou telecomunicações), é comum que seja exigida a apresentação de um documento de identificação válido, como o Cartão de Cidadão, o Bilhete de Identidade ou o Passaporte;

- Entidades Privadas - podem solicitar documentos de identificação para fins de verificação, especialmente em setores regulamentados (por exemplo, instituições financeiras). Contudo, o consumidor tem o direito de questionar a necessidade e a legalidade dessa solicitação.

Em suma, embora seja comum a solicitação de documentos de identificação em diversas situações, os consumidores em Portugal não são obrigados a apresentar todos os documentos solicitados indiscriminadamente. Devem avaliar a legitimidade da solicitação e estar cientes dos seus direitos especialmente na proteção de dados e privacidade.

O Centro Europeu do Consumidor de Portugal recomenda que:

- Tenha cuidado com a solicitação de identificação, porque nem todas as empresas têm permissão legal para pedirem cópia dos documentos de identificação;
- Pergunte porque é que os seus dados são necessários;
- Verifique os seus direitos no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Esteja atento à classificação automática de consumidor;

Direitos dos Consumidores e Proteção de Dados

O RGPD exige que a recolha de dados seja necessária, transparente e proporcional. Os consumidores têm direito a aceder, corrigir ou eliminar os seus dados. Em janeiro de

2025, uma plataforma de *streaming* holandesa foi multada em 4,75 milhões de euros por falhas na transparência sobre o uso de dados.

A Carteira de Identidade Digital Europeia, uma iniciativa em desenvolvimento liderada pela Comissão Europeia, pretende facilitar transações seguras e sistemas de identificação digitais de salvaguarda de dados em toda a União Europeia. Desta forma, os consumidores podem identificar-se digitalmente e legalmente assinar contratos com esta carteira.

No futuro, esta iniciativa pode tornar as transações *online* mais fáceis ao eliminar a necessidade do armazenamento de dados em múltiplas empresas e esperar um maior controlo na partilha das suas informações pessoais. Ao mesmo tempo, os consumidores têm o direito de contestar decisões baseados em critérios automáticos.

Conclusão

Embora o KYC possa contribuir para a prevenção da fraude, as empresas devem garantir que a recolha de dados é justa, transparente e em conformidade com o RGPD. Os consumidores devem ser claramente informados sobre a utilização dos seus dados e ter a possibilidade de contestar avaliações injustas ou restrições arbitrárias.

Para mais informações sobre direitos dos consumidores, contacte o **CEC Portugal**, membro da **ECC-Net**, que apoia consumidores em litígios transfronteiriços. **Em 2024, a rede respondeu a mais de 133.000 pedidos de informação.**

Press Contact

Centro Europeu do Consumidor Portugal

filipa.branco@dgconsumidor.gov.pt

+351 213564750
https://cec.consumidor.gov.pt/

Financiado pela União Europeia. As opiniões expressas são da exclusiva responsabilidade dos seus autores e não refletem necessariamente as posições da União Europeia.

Informação e assistência aos consumidores na Europa
ECC-Net
Centro Europeu do Consumidor Portugal