

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



ISCAL

A ILITERACIA FINANCEIRA COMO FACTOR DE RISCO PARA AS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO PORTUGUESAS

Paulo Alexandre de Oliveira Lopes

Lisboa, Dezembro de 2012

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

MESTRADO EM CONTABILIDADE E GESTÃO DAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A ILITERACIA FINANCEIRA COMO FACTOR DE RISCO PARA AS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO PORTUGUESAS

Paulo Alexandre de Oliveira Lopes

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Contabilidade e Gestão de Instituições Financeiras, realizada sob a orientação científica de Carlos Alberto Cabrito Caldeira, Professor Adjunto da área científica de Contabilidade.
Versão Provisória

Lisboa, Dezembro de 2012

Agradecimentos

Ao meu orientador, Professor Dr. Carlos Caldeira, um profundo agradecimento pela disponibilidade e interesse demonstrados. Mesmo após as várias contingências e constrangimentos que rodearam a elaboração desta tese, sempre soube dar uma solução até quando ela parecia não existir.

Aos meus colegas de Mestrado, pela força dada nos momentos mais complicados e pela partilha de conhecimentos e informação, pelo facto de se terem tornado mais do que colegas, parceiros de aventura e amigos para a Vida, o meu agradecimento.

Ao meu amigo Vítor Monsanto pela preocupação sempre demonstrada por este trabalho, pela ajuda, crítica e sugestões apresentadas, por mostrar qual o valor da amizade, um forte abraço de agradecimento.

A todos os familiares e amigos que foram pacientes e compreensíveis com as minhas ausências e, mesmo não sabendo por vezes que me encontrava com este projecto, souberam esperar e aceitar, o meu profundo Muito Obrigado.

Por último, mas o mais importante agradecimento, à minha amada esposa Rita Merenda, por me ter apoiado e encorajado nesta aventura, pela sua paciência, auxílio, crítica, alerta e força. Por muitas vezes ter colocado as suas próprias prioridades de lado só para estarmos em sintonia. Por muitas vezes me ter “incomodado” com os seus alertas sempre sensatos. E pelo exemplo de coragem, determinação, inteligência e beleza que é e que me faz agradecer, todos os dias, a sorte que tenho de a ter a meu lado.

“Educação é o que resta depois de ter esquecido tudo o que se aprendeu na escola”

Albert Einstein

Dedicatória

Dedico este trabalho a duas pessoas que, há sua maneira e sem o saberem, foram decisivas para que se tornasse real:

À minha falecida e querida Mãe, Laurinda, pelos valores que me soube inculcar ao longo da vida, por me mostrar que nem sempre o caminho é claro e fácil, por me ter ensinado que tudo se consegue se trabalharmos, arduamente, para isso. A ti Mãe, onde estás dedico-te este trabalho, também, por saber o quanto ele significaria para ti.

À minha amada filha Leonor, por me mostrar que ainda há esperança num mundo melhor, pelas vezes que me obrigou a pausas e me proporcionou momentos de pura magia e felicidade, pelos seus sorrisos de criança e pelos seus olhos lindos e profundos a brilhar, por me mostrar o que é amar incondicionalmente.

Para que um dia mais tarde, ela tenha orgulho em afirmar que foi o Pai dela que fez este trabalho.

Resumo

Este trabalho surge na observação que, mais do que nunca, em virtude dos grandes desafios que a sociedade atravessa, um dos grandes trunfos que o Homem possui é a sua capacidade para adquirir conhecimento e o utilizar em seu benefício.

Enquadram-se as várias investigações relacionadas com a Literacia Financeira, a um nível internacional mas, também, em Portugal, de modo a possibilitar uma perspectiva global do que se têm feito nesta área.

A importância que a Literacia Financeira apresenta, actualmente, não surge sem uma justificação. São analisadas as origens e consequências das crises do *subprime* e das dívidas soberanas que levaram a uma nova realidade financeira, económica e social.

Depois, define-se o conceito que, apesar de muito abrangente, abrange pontos comuns em todas as diferentes interpretações.

Aborda-se, também, a necessidade de uma melhor e maior Educação Financeira como factor de desenvolvimento de capacidades entre as populações para melhor enfrentarem os desafios financeiros da actualidade.

O impacto que a Educação Financeira tem junto dos mercados financeiros, da Economia em Geral, na vida das famílias e no combate ao sobreendividamento é explicado nas suas múltiplas vertentes, bem como o papel dos múltiplos agentes do processo.

Deixando esta parte mais teórica, efectua-se uma análise prática das implicações da Literacia Financeira nas Instituições de Crédito portuguesas, apresentando um série de dados reveladores da realidade do sector financeiro com particular enfoque no crédito e no risco associado.

Finalizando, apresenta-se o modo como duas Instituições Financeiras portuguesas lidam com a gestão do risco de crédito.

Palavras-chave: Literacia Financeira, Instituições de Crédito, Educação Financeira, Risco de Crédito, Incumprimento.

Abstract

This work appears in the note that, more than ever, in view of the major challenges of society, one of the greatest assets that Man has is the ability to acquire knowledge and use it for their benefit.

This study begins by framing the various investigations related to Financial Literacy, on an international level but also in Portugal, so as to enable a global perspective.

The importance that Financial Literacy has, at present, is not without justification. In this way, analyzing the origins and consequences of the *subprime* crisis and sovereign debt, it led to economy changes and to a need of more and better financial knowledge.

Then, the study defines what is meant by financial literacy. Despite being a very embracing concept, all different definitions discuss common points.

The need for better and greater Financial Education, as a factor of skills development between people to better cope with the financial challenges of our time, is also addressed.

The impact that Financial Education has in financial markets, general economy, families and with over-indebtedness is explained in multiple ways, well as the role of Financial Education agents.

Leaving the theoretical part, a practical analysis of Financial Literacy implications is made related to Portuguese Credit Institutions, featuring important data that shows financial sector reality with a particular focus on credit and risk associated.

Finally, it presents how two Portuguese Financial Institutions deal with credit risk management.

Keywords: Financial Literacy, credit institutions, Financial Education, Credit Risk, default.

Índice

1. Introdução	1
1.1. Objectivos e Questões de Investigação	3
1.2. Metodologia	4
1.3. Estrutura	5
2. Revisão da Literatura	7
2.1. Enquadramento	7
2.2. Estudos e investigações internacionais	8
2.3. Estudos e investigações em Portugal	12
3. Os antecedentes	20
3.1. A crise do <i>subprime</i>	21
3.2. A crise da dívida soberana	25
4. A importância da Literacia Financeira	31
4.1. Modelo conceptual	31
4.2. Definições conceptuais	33
4.3. Uma definição operacional	35
4.4. Pontos-chave nas diferentes definições	36
4.5. Literacia Matemática	40
4.6. Evolução do conceito	42
4.7. A Literacia Financeira pelo Mundo	45
4.8. A iliteracia financeira como causa para o sobreendividamento	47
4.8.1. O caso britânico	49
4.8.2. O caso francês	50
4.8.3. O caso americano	52
4.8.4. O caso português	54
5. Educação Financeira	59
5.1. Definições	59
5.2. Conceptualização	60
5.3. Os novos desafios do sector financeiro	63
5.3.1. Factores da mudança no sector financeiro	63
5.3.2. Fontes da mudança no sector financeiro	67
5.3.3. A mudança no sector financeiro no ponto de vista dos consumidores	69
5.4. Benefícios da Educação Financeira	71
5.5. Os agentes da Educação Financeira	75

5.5.1. Estado	75
5.5.2. Sistema de ensino	76
5.5.3. Instituições Financeiras e Reguladores	77
5.5.4. Empresas e famílias	79
5.6. Planos de Acção	79
5.6.1. Estratégias a nível nacional	80
5.6.2. Portugal: Plano Nacional de Formação Financeira	83
6. Desafios futuros	89
7. O risco de crédito e a Literacia Financeira – o caso português	91
7.1. O risco de crédito	92
7.2. O sistema financeiro em Portugal	95
7.3. Performance das Instituições de Crédito Portuguesas	101
7.3.1. Crédito a clientes	103
7.3.2. Recursos de clientes	106
7.3.3. Impacto nos resultados	107
7.4. A gestão do risco de crédito nas Instituições Financeiras portuguesas	110
7.4.1. Gestão do risco de crédito: Millennium BCP	111
7.4.2. Gestão do risco de crédito: Caixa Geral de Depósitos (CGD)	114
8. Conclusão	119
Bibliografia	123

Índice de figuras

Figura 2.1 Propensão para erros que levem a alteração de <i>rating</i> por idade do mutuário	10
Figura 2.2. Frequência de pagamento de comissões bancárias por idade do mutuário	11
Figura 3.1 Evolução do PIB mundial em percentagem 2007 - 2013	21
Figura 3.2 Evolução da taxa de juro da dívida pública 1993 - 2012	26
Figura 3.3 Evolução da dívida externa em Portugal	29
Figura 3.4 Evolução do Produto Interno Bruto em Portugal	29
Figura 4.1 Modelo conceptual da Literacia Financeira	33
Figura 4.2 Relação Literacia Matemática/Literacia Financeira	41
Figura 5.1 Necessidade de Educação Financeira	62
Figura 5.2 Mudanças no sector financeiro	63
Figura 5.3 Endividamento dos particulares 2000/2011	65
Figura 5.4 Origem da mudança no sector financeiro	67
Figura 5.5 Endividamento face ao PIB 2008 - 2012	73
Figura 5.6. Endividamento face ao PIB por subsector 2008 - 2012	73
Figura 7.1. Caracterização das Instituições de Crédito Portuguesas a 31.12.2010	95
Figura 7.2. Evolução do activo agregado face ao PIB português 2007 – 2010	96
Figura 7.3./7.4. Contribuição, por dimensão e origem, para o crescimento do activo agregado das Instituições Financeiras nacionais 2008 - 2010	96
Figura 7.5. Distribuição dos RH por género e dimensão da IF 31.12.2010	97
Figura 7.6. Comparação do número médio de participações em acções de formação, por formando, com o número médio de horas de formação por participante (2007 -2010)	98
Figura 7.7. Comparação entre metodologias de formação envolvidas em acções de formação 2007 - 2010	98
Figura 7.8. Comparação entre metodologias de formação envolvidas em acções de formação 2007 - 2010	99
Figura 7.9. Evolução de número e tipologia dos promotores externos 2007 – 2010	100
Figura 7.10. Balanço agregado em 31.12.2010 (valor em milhões de €)	101
Figura 7.11. Análise de crédito vivo, crédito vencido e de provisões e imparidades das IC's portuguesas período 2009/2010 (valor em milhões de €)	104
Figura 7.12. Evolução do crédito concedido 2009 – 2010	105
Figura 7.13. Evolução do crédito a particulares 2009 - 2010	105
Figura 7.14. Evolução das taxas de incumprimento em Portugal, por tipologia de crédito 2009 – 2010.	106
Figura 7.15. Evolução dos recursos de clientes em Portugal 2009 - 2010	107

Figura 7.16. Evolução dos resultados das Instituições Financeiras em Portugal 2007 - 2010	108
Figura 7.17 Evolução do RAI em % do produto bancário em Portugal 2007 - 2010	109
Figura 7.18 Evolução de custos operativos e de encargos anuais com provisões e similares das Instituições Financeiras Portuguesas (2007 – 2010)	109
Figura 7.19 Peso dos custos não financeiros no produto bancário em Portugal (2009 – 2010)	110

Abreviaturas

Figura 2.1 Propensão para erros que levem a alteração de <i>rating</i> por idade do mutuário	10
Figura 2.2. Frequência de pagamento de comissões bancárias por idade do mutuário	11
Figura 3.1 Evolução do PIB mundial em percentagem 2007 - 2013	21
Figura 3.2 Evolução da taxa de juro da dívida pública 1993 - 2012	26
Figura 3.3 Evolução da dívida externa em Portugal	29
Figura 3.4 Evolução do Produto Interno Bruto em Portugal	29
Figura 4.1 Modelo conceptual da Literacia Financeira	33
Figura 4.2 Relação Literacia Matemática/Literacia Financeira	41
Figura 5.1 Necessidade de Educação Financeira	62
Figura 5.2 Mudanças no sector financeiro	63
Figura 5.3 Endividamento dos particulares 2000/2011	65
Figura 5.4 Origem da mudança no sector financeiro	67
Figura 5.5 Endividamento face ao PIB 2008 - 2012	73
Figura 5.6. Endividamento face ao PIB por subsector 2008 - 2012	73
Figura 7.1. Caracterização das Instituições de Crédito Portuguesas a 31.12.2010	95
Figura 7.2. Evolução do activo agregado face ao PIB português 2007 – 2010	96
Figura 7.3./7.4. Contribuição, por dimensão e origem, para o crescimento do activo agregado das Instituições Financeiras nacionais 2008 - 2010	96
Figura 7.5. Distribuição dos RH por género e dimensão da IF 31.12.2010	97
Figura 7.6. Comparação do número médio de participações em acções de formação, por formando, com o número médio de horas de formação por participante (2007 -2010)	98
Figura 7.7. Comparação entre metodologias de formação envolvidas em acções de formação 2007 - 2010	98
Figura 7.8. Comparação entre metodologias de formação envolvidas em acções de formação 2007 - 2010	99
Figura 7.9. Evolução de número e tipologia dos promotores externos 2007 – 2010	100
Figura 7.10. Balanço agregado em 31.12.2010 (valor em milhões de €)	101
Figura 7.11. Análise de crédito vivo, crédito vencido e de provisões e imparidades das IC's portuguesas período 2009/2010 (valor em milhões de €)	104
Figura 7.12. Evolução do crédito concedido 2009 – 2010	105
Figura 7.13. Evolução do crédito a particulares 2009 - 2010	105
Figura 7.14. Evolução das taxas de incumprimento em Portugal, por tipologia de crédito 2009 – 2010.	106
Figura 7.15. Evolução dos recursos de clientes em Portugal 2009 - 2010	107

Figura 7.16. Evolução dos resultados das Instituições Financeiras em Portugal 2007 - 2010	108
Figura 7.17 Evolução do RAI em % do produto bancário em Portugal 2007 - 2010	109
Figura 7.18 Evolução de custos operativos e de encargos anuais com provisões e similares das Instituições Financeiras Portuguesas (2007 – 2010)	109
Figura 7.19 Peso dos custos não financeiros no produto bancário em Portugal (2009 – 2010)	110

Abreviaturas

- ALCO – Comité de Gestão de Activos e Passivos
- ALM – Gestão de Activos e Passivos
- APB – Associação Portuguesa de Bancos
- ATM – *Automated Teller Machine*
- BCE – Banco Central Europeu
- BCP – Banco Comercial Português
- BdP – Banco de Portugal
- BES – Banco Espírito Santo
- CDO - *Collateralized Debt Obligation*
- CDS - *Credit Default Swaps*
- CE – Comissão Executiva
- CGD – Caixa Geral de Depósitos
- CMVM – Comissão do Mercados de Valores Mobiliários
- CNSF – Conselho Nacional de Supervisores Financeiros
- DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- ECB – *European Central Bank*
- EUA – Estados Unidos da América
- FCAC – *Financial Consumer Agency of Canada*
- FDIC – *Federal Deposit Insurance Corporation*
- FMI – Fundo Monetário Internacional
- FRBSF - *Federal Reserve Bank of San Francisco*
- GAS – Gabinete de Apoio ao Sobreendividado
- IMF – *International Monetary Fund*
- INE – Instituto Nacional de Estatística

INFE – *International Gateway for Financial Education*

LGD – Perda em Caso de Incumprimento

LTV – *Loan to Value*

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OECD - *Organization for Economic Co - Operation and Development*

OIC – Outras Instituições de Crédito

PACFL – *President’s Advisory Council of Financial Literacy*

PIB – Produto Interno Bruto

PISA - *Programme for International Student Assessment*

PME – Pequenas e Médias Empresas

PNFF – Plano Nacional de Formação Financeira

RAI – Resultados Antes de Impostos

RH – Recursos Humanos

TAE – Taxa Anual Efectiva

TAEG – Taxa Anual Efectiva Global

UEM – União Económica e Monetária

1. Introdução

Crise é a palavra que, actualmente, mais se ouve e lê por toda a parte. Passou de um contexto formal, em que era debatida por grandes economistas e membros das altas esferas de decisão, para um contexto informal de conversa de café dado que toda a população, de um ou outro modo, sente os seus efeitos.

Usualmente, a crise é associada a questões financeiras (como a dificuldade de compreensão sobre as características dos produtos ou o sobreendividamento a nível pessoal e institucional). A título de exemplo, segundo dados recentes, em Portugal existem cerca de 4.500.000 empréstimos concedidos, só ao nível de particulares (Banco de Portugal, 2010).

Consumidores mais informados e com maiores conhecimentos financeiros, tenderão a tomar decisões mais acertadas nas escolhas dos seus produtos e, em conjunto com Instituições Financeiras com comportamentos responsáveis, num clima de extrema incerteza, permitirão a redução, substancial, do risco de decisões incorrectas ou inadequadas.

As Instituições Financeiras ao longo de períodos expansionistas da Economia promoveram, directa ou indirectamente, o acesso ao crédito com maiores ou menores condições junto dos consumidores. Esta situação provocou níveis de crescimento significativos mas, ao mesmo tempo, gerou casos de dependência creditícia.

O menor rigor verificado, em associação com a pressão social que os indivíduos sofriam para a obtenção de bens materiais, gerou uma sequência indesejável de escolhas precipitadas, pouco formadas e irreflectidas no momento da tomada de decisões financeiras, principalmente, na transferência da opção pela poupança para a opção pelo consumo.

Se num momento expansionista da Economia o impacto deste tipo de decisões era pouco mais que irrelevante, quando se começaram a manifestar os sinais e as consequências da crise financeira primeiro e da crise da dívida soberana depois, os efeitos foram penalizadores para as famílias mais vulneráveis. Muitos são os casos de sobreendividamento e de, conseqüente, incumprimento.

E forte será também o impacto, directo ou indirecto nos resultados das Instituições Financeiras.

Daqui deriva a importância do estudo da Literacia Financeira como meio promotor de uma melhor qualidade de vida das populações.

O Sr. Governador do Banco de Portugal (BdP), Dr. Carlos Costa, na nota introdutória ao Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2011) refere que, ao escolherem produtos financeiros adequados ao seu perfil de risco e às suas necessidades financeiras, os clientes bancários afectam os seus recursos de forma mais eficiente e contribuem para a estabilidade do sistema financeiro.

O antigo presidente da Reserva Federal norte-americana, Alan Greenspan (2002) regista que à medida que as forças de mercado continuarem a expandir a oferta de serviços financeiros, os consumidores terão maior possibilidade de escolha e flexibilidade na forma como gerem os seus assuntos financeiros. Será necessário acumular conhecimentos apropriados para saber lidar com as novas tecnologias e para saber tomar as melhores decisões, com base em informação adequada, tendo em conta o extenso número de fornecedores existentes na indústria de serviços financeiros.

Segundo o *Federal Reserve Bank of San Francisco* (FRBSF: 2002) a competência para gerir dinheiro não é algo inato para todos. A não ser que o indivíduo pratique essa valência, não estará sensibilizado para perceber como funciona ou os seus benefícios a longo prazo. Deste modo, não é difícil que se desenvolvam maus hábitos financeiros com consequências negativas como um fraco *rating* de crédito, crédito inacessível ou até falências pessoais ou institucionais.

É de todo o interesse das Instituições Financeiras em promover a Literacia por variados motivos:

- Reconhecimento da marca, com posterior impacto da quota de mercado correspondente, dado que permite a oportunidade para que a Instituição promotora se diferencie das muitas opções existentes no mercado;
- Clientes que percebam os méritos de uma gestão responsável dos recursos financeiros tenderão a utilizar com maior regularidade e eficiência os serviços oferecidos pelas Instituições Financeiras.

A Literacia Financeira é um bom modo de explicar aos consumidores os melhores modos de estabelecer uma relação com as Instituições Financeiras tais como o acesso a crédito e/ou fundos, a possibilidade de criar e manter um histórico financeiro positivo, a protecção do consumidor ou a propensão para, através da poupança, fazer crescer a riqueza.

1.1. Objectivos e Questões da Investigação

Este estudo procura perceber como a promoção da Literacia Financeira pode ajudar a reduzir níveis de risco para as Instituições Financeiras portuguesas, quer através de uma redução de situações de sobreendividamento, quer por melhores decisões de poupança e investimento que contribuam para melhorar a sua *performance*. Daí que se analisem as implicações que más decisões financeiras dos consumidores têm nos níveis de incumprimento, quantificando os níveis, actualmente, verificados. Em complemento desta análise do caso português, identificam-se quais os métodos de redução de risco de crédito que apresentam duas das maiores Instituições Financeiras nacionais: uma pública (o grupo Caixa Geral de Depósitos - CGD) e outra privada (o grupo Millennium BCP).

Os objectivos definidos para esta investigação são os seguintes:

- Clarificar o conceito de Literacia Financeira, agrupando as características comuns às múltiplas interpretações de diferentes autores;
- Abordar a conjuntura financeira, económica e social que leva à crescente necessidade de maiores níveis de Literacia Financeira;
- Estabelecer um paralelismo entre um incremento da Literacia Financeira das populações e uma melhor Educação Financeira, apontando quais os seus agentes e o papel que podem desempenhar, bem como enumerando os seus benefícios;
- Estabelecer uma relação entre Iliteracia Financeira, sobreendividamento e as consequências nefastas para os indivíduos e para a Economia em geral;
- Traçar um panorama financeiro nacional apresentando um particular enfoque no que respeita a níveis de incumprimento e ao seu impacto nos resultados das Instituições Financeiras portuguesas;
- Perceber quais os métodos e técnicas utilizadas, por Instituições Financeiras nacionais de referência, na análise e redução do risco de crédito.

A concretização destes objectivos permitirá responder às questões centrais desta investigação:

Existe uma relação entre a Iliteracia Financeira e piores resultados das Instituições de Crédito?

Qual a realidade portuguesa relativamente a esta temática?

1.2. Metodologia adoptada

Para encontrar as respostas às questões de investigação colocadas, segue-se, como já atrás abordado a metodologia do estudo de caso. Segundo Yin (1994) esta metodologia deverá ser seguida quando, na investigação, se procuram encontrar interacções entre diferentes factores sendo que é definida tendo em consideração as características do que se pretende estudar, do método de recolha de dados e na estratégia utilizada na sua análise.

Araújo *et al.* (2008) consideram ser estas algumas das principais características de um estudo de caso:

- Fenómeno analisado no seu ambiente natural;
- Vários meios utilizados na recolha de dados;
- Uma ou mais entidades analisadas;
- Complexidade do caso analisado estudada com pormenor;
- Resultados fortemente dependentes da integração do investigador;
- Pesquisa envolvida com questões “como?” e/ou “porquê?”;
- Procura compreender o fenómeno em análise e desenvolver teorias relacionadas com o mesmo.

As limitações apontadas por Yin (1994) a esta metodologia são as seguintes:

- Falta de rigor relacionada com a subjectividade da análise do investigador;
- Influência decisiva do investigador que pode distorcer as conclusões por gerar falsas evidências ou visões enviesadas da realidade observada;
- Pouca base para a criação de generalizações relacionadas com o fenómeno estudado;

- Estudo demorado e muito extenso pelo facto de exigir técnicas de recolha de dados elaboradas.

1.3. Estrutura

Neste trabalho começa-se por enquadrar as várias investigações relacionadas com a Literacia Financeira a um nível internacional mas, também, em Portugal, de modo a possibilitar uma perspectiva global do que se têm feito na área. É esse o principal objectivo do capítulo 2.

No capítulo 3, para que se perceba a conjuntura social, económica e financeira envolvente são analisadas as origens e consequências das crises do *subprime* e das dívidas soberanas que levaram a que o estado da economia se alterasse, e trouxeram a necessidade das populações apresentarem mais e melhores conhecimentos financeiros.

Depois, define-se o que se entende por Literacia Financeira. Sendo um conceito muito abrangente, as definições existentes enquadram diferentes factores conforme os seus autores. No entanto, todas as definições, de uma ou outra maneira, abordam pontos comuns pelo que aqui são enunciados e dissecados.

Outro conceito relacionado, a Literacia Matemática, é aqui apresentado estabelecendo-se a relação entre os dois. Parte-se depois para a observação da evolução do conceito ao longo do tempo e a sua interpretação em diferentes partes do Mundo.

Pegando na realidade mundial são apresentados estudos específicos em França, Reino Unido, EUA e Portugal onde se consegue, inequivocamente, estabelecer um paralelo entre a Iliteracia Financeira e o sobreendividamento (que gera, muitas vezes, situações de incumprimento e, posteriormente, afecta os resultados e a estabilidade das Instituições Financeiras).

É aqui que se estabelece a ponte para a necessidade de uma melhor e maior Educação Financeira (capítulo 5) como factor de desenvolvimento de capacidades entre as populações para melhor enfrentarem os desafios financeiros da actualidade. Deste modo, estudam-se os novos paradigmas que afectam o sector financeiro e a resposta que é dada pela Educação Financeira a este novos desafios.

O impacto que a Educação Financeira tem ou pode ter junto dos mercados financeiros, da Economia em Geral, na vida das famílias e no combate ao sobreendividamento é

explicado nas suas múltiplas vertentes. Também, o papel dos agentes do processo na Educação Financeira as consequências que advêm da sua aplicação são aqui enunciados.

Atendendo à actividade dos agentes financeiros, indicam-se os planos de acção que podem ser desenvolvidos a um nível teórico e dá-se, particular, enfoque ao Plano Nacional de Formação Financeira como grande estratégia de promoção de competências em Portugal.

No capítulo 6 procuram-se apontar caminhos para o futuro da Literacia Financeira, indicando algumas limitações e determinando lacunas no estudo do fenómeno que poderão vir a ser objecto de análise.

Deixando esta parte mais teórica, efectua-se, no capítulo 7, uma análise prática das implicações da Literacia Financeira nas Instituições de Crédito portuguesas, apresentando um série de dados reveladores da realidade do sector financeiro com particular enfoque no crédito e no risco associado.

Finalizando, no capítulo 8, apresenta-se o modo como duas Instituições Financeiras portuguesas (uma pública e outra privada), líderes do mercado, lidam com a gestão do risco de crédito.

2. Revisão da Literatura

2.1. Enquadramento

A Literacia Financeira representa a possibilidade de quebrar o ciclo vicioso da pobreza. Indivíduos com maior experiência na gestão do dinheiro e de outros fundos tenderão a passar esses conhecimentos para as futuras gerações.

Na promoção da Literacia Financeira junto dos indivíduos, segundo o FRBSF (2002: 7) podem-se definir 4 categorias:

- A intervenção precoce;
- A literacia básica;
- A reabilitação dos créditos;
- O planeamento financeiro a longo prazo.

Para as Instituições Financeiras, na promoção da Literacia Financeira, deverão ser procuradas parcerias com outras entidades relacionadas com esta temática para maior eficiência de comunicação junto do público-alvo, redução de custos, credibilização do seu modo de actuar e concretização de objectivos pré-determinados. De salientar, que ao traçar um modelo para promoção da Literacia Financeira, a Instituição deve ter em atenção qual o objectivo que pretende alcançar, como o pretende fazer, quais os meios mais adequados para chegar junto do público e como transmitir, correctamente, a mensagem.

Temas a aprofundar na promoção da Literacia Financeira serão, segundo o FRBSF (2002), custo real do crédito, a determinação de taxas de juro, empréstimos do tipo *subprime* ou o funcionamento das hipotecas, por exemplo.

Para a OCDE (2012) a Literacia pode ser vista como um conjunto de conhecimentos, capacidades e estratégias, que as pessoas vão construindo e adoptando ao longo da sua vida. Envolve mais do que a simples reprodução de conhecimentos acumulados, apesar de, financeiramente, existir relevância em saber *à priori* qual o nível de conhecimento possuído. Envolve, ainda, a utilização de capacidades práticas e cognitivas bem como de outros recursos tais como atitudes, motivação e valores pessoais.

A mesma organização, em 2009, refere que uma das grandes razões para a crise financeira deve-se à contribuição de decisões financeiras tomadas num contexto de deficiente ou inadequada informação. Daí que a promoção da Literacia Financeira seja um importante factor de estabilidade e desenvolvimento económico-financeiro.

2.2. Estudos e investigações internacionais

Muitas das investigações desenvolvidas até ao momento e em que o tema principal se refere à Literacia Financeira, incidem nos efeitos verificados nos comportamentos dos indivíduos, quer no real, quer no financeiro.

Klapper, Lusardi e Panos (2012) estudam a influência de fracos níveis de conhecimento financeiro numa economia emergente (Rússia) que enfrenta os desafios de uma crise económica global. Concluem que indivíduos com maiores conhecimentos financeiros têm uma participação mais activa nos mercados financeiros formais e menor recurso a fontes informais de financiamento. Mais, indivíduos com maior grau de Literacia Financeira são susceptíveis de apresentar menor nível de gastos e maior nível de poupança, o que sugere que se encontram melhor preparados para fazer face a inesperados acontecimentos como choques económicos. Para que se possa esperar que as pessoas assumam maior responsabilidade no que respeita a poupança, investimento ou gestão de dívidas, há que fornecer um adequado nível de ferramentas que permitam a tomada de decisões financeiras adequadas. A Literacia Financeira pode, assim, não só ajudar os indivíduos mas, também, contribuir para a estabilidade da economia na sua globalidade e do sector financeiro em particular.

Como indicado por Klapper, Lusardi e Panos (2012) são muitos os estudos que estabelecem correlações entre a Literacia Financeira e uma série de outros factores como a relação com a gestão das finanças pessoais diárias (Hilgert, Hogarth e Beverly, 2003), com a poupança (Jappelli e Padula, 2011) ou a participação em mercados accionistas (Van Rooij, Lusardi e Alessie, 2007).

Outros estudos efectuados por Lusardi e Mitchell (2006, 2007 e 2010) estabelecem uma outra relação entre a Literacia Financeira e o modo como são planeadas as reformas individuais.

Gerardi, Goette e Meier (2010) estabelecem uma relação entre a iliteracia financeira e a crise do *subprime* concluindo que grupos com reduzidas capacidades numéricas apresentam uma maior tendência para entrar em incumprimento. Essa tendência percebida não deriva do facto dos mutuários se endividarem excessivamente ou tomarem demasiados riscos mas sim de cometerem erros no que respeita à análise dos dados numérico-financeiros disponíveis que permitam saber os níveis adequados de despesa/poupança ou como reagir em situações em que ocorre variação relevante do rendimento ou das necessidades de consumo.

Stango e Zinman (2009) indicam uma tendência clara para que o consumidor venha a subestimar o impacto das taxas de juros no curto prazo e, do lado da poupança, atribuir menor relevância quanto ao seu benefício no longo prazo.

Campbel (2006) por seu turno conclui no seu estudo que os indivíduos mais pobres e com menor nível de educação apresentam maior propensão para cometerem erros, financeiramente falando, do que os mais ricos e com melhor educação. Muito desses erros, afirma, derivam de tentativas para os evitar. E conclui, ainda, que o facto de existirem consumidores com menores capacidades financeiras no mercado pode levar à inibição da inovação. Se os consumidores conseguirem perceber a origem dos erros financeiros cometidos, então torna-se possível que se consiga reduzir o impacto desses mesmos erros ou até evitá-los.

Relativamente aos custos que a iliteracia financeira acarreta, os chamados “custos da ignorância” (Lusardi e Tufano, 2009), ou sejam, os custos financeiros em que incorrem os menos informados e a componente específica ligada à falta de conhecimento financeiro, incidindo nos cartões de crédito e nos EUA, atingem o valor de 26,8 biliões de dólares americanos anuais. Mais ainda, a média de comissões pagas às Instituições Financeiras pelos indivíduos financeiramente iletrados é superior em cerca de 50% ao que pagam os indivíduos com maiores e melhores conhecimentos.

A falta de Literacia Financeira leva a que os mutuários aumentem a sua fragilidade financeira e, consciente ou inconscientemente, o nível de fraudes e abusos. Por outro lado, consumidores informados promovem a transparência e honestidade das Instituições Financeiras, ao mesmo tempo que facilitam a inovação representada numa maior aceitação perante novos produtos/serviços (Cole et al., 2009).

A caracterização da população com maior propensão para níveis de iliteracia financeira é, também, motivo de estudo. A relação entre as características de risco pessoais dos mutuários e o seu nível de incumprimento é, directamente, proporcional. Zonas habitadas por indivíduos com elevado risco com os chamados empréstimos *subprime*, apresentam maiores níveis de incumprimento (Agarwal *et al*, 2010). Maiores níveis de erros financeiros são cometidos pelas camadas mais jovens e mais velhas da população (Agarwal *et al*, 2009) logo dois grupos com maiores limitações nos conhecimentos financeiros, conforme se pode verificar na figura abaixo apresentada.

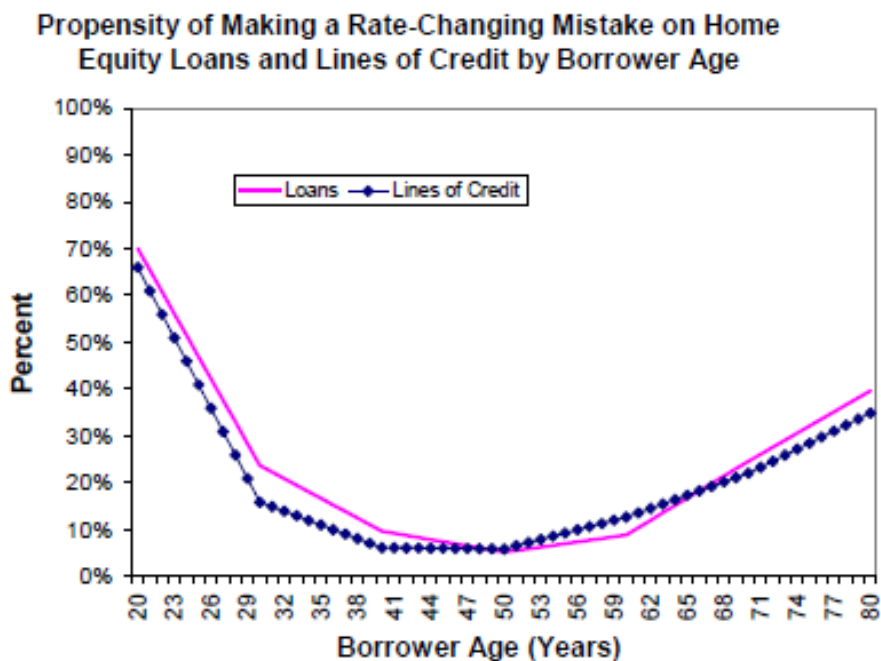


Figura 2.1 Propensão para erros que levam a alteração de *rating* por idade do mutuário. Fonte: Agarwal *et.al*, 2009.

Também nestes dois grupos se verifica uma maior propensão para o pagamento de comissões bancárias (Figura 2.2)

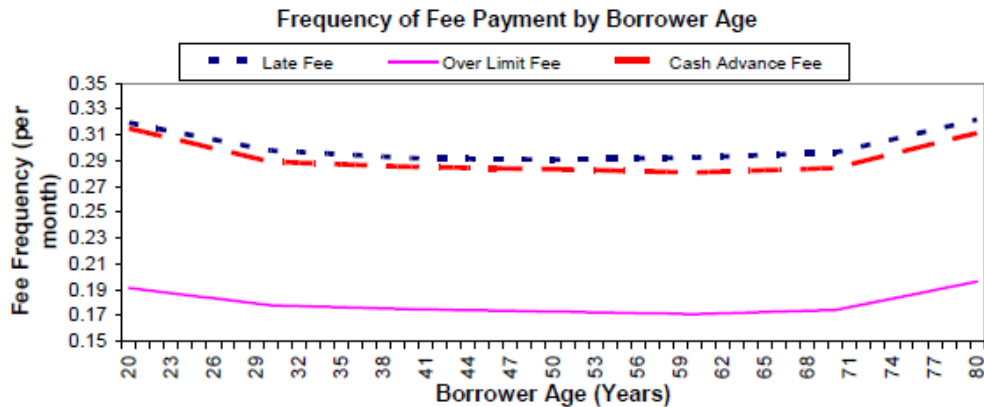


Figura 2.2. Frequência de pagamento de comissões bancárias por idade do mutuário. Fonte: Agarwal *et.al*, 2009.

Por outro lado, Calvet, Campbell e Sodini (2009) concluem que são os mutuários mais ricos e com melhor educação os que cometem menos erros financeiros. Os indivíduos mais pobres, com menor nível de educação e imigrantes, pelo contrário, são aqueles que se encontram mais associados a uma fraca literacia financeira.

A Literacia Financeira também se relaciona, muitas vezes com o desenvolvimento económico. Segundo Klapper, Lusardi e Panos (2012), as respostas certas a questões sobre inflação e juro composto verificada em diversas investigações conduziram a valores na ordem dos 79% na Holanda, 72% nos Estados Unidos, 52% na Indonésia, 46 % na Rússia ou 34 % na Índia rural. De salientar aqui que se estabeleceu uma relação entre o nível de desenvolvimento de uma economia e o nível médio de conhecimento financeiro da sua população.

Beal e Delpachitra (2003) debruçam-se sobre as consequências da tendência iniciada na altura, prosseguida até à actualidade e com perspectivas de se prolongar nos tempos futuros, dos governos encorajarem os seus cidadãos a assumir maiores responsabilidades com os encargos de reforma reduzindo, desta forma, o impacto das pensões públicas. Nesta investigação, é concluído que esta nova realidade revela uma maior necessidade para que os indivíduos revelem conhecimentos sobre fundos de pensões e o respectivo modo de funcionamento, de modo a perceberem qual a responsabilidade que cabe aos empregadores e qual a parte que a si diz respeito.

Os mais jovens, em particular, precisam de perceber conceitos básicos sobre investimento e planeamento financeiro de modo a acautelarem as suas necessidades futuras. Saber como se relacionam risco e retorno bem como conhecer as diferentes

opções disponíveis para investimentos a curto e a longo prazo poderão evitar futuros sobressaltos relativamente às suas futuras reformas (Marcolin e Abraham: 2006).

A ausência de Literacia Financeira pode, ainda, acarretar outros problemas para os indivíduos na medida em que problemas económicos, muitas vezes originados em fracas decisões financeiras, colocam níveis de *stress* em patamares, substancialmente, superiores afectando, de modo decisivo, a qualidade de vida dos indivíduos. As dificuldades financeiras também podem originar problemas como isolamento, *stress*, depressão ou baixos níveis de autoconfiança.

No entanto, o estudo da Literacia Financeira e dos efeitos correlacionados com a sua existência ou inexistência, não se esgota nas vertentes apresentadas. As variáveis envolvidas como tecnologia, poupança, crédito, investimento, reformas ou seguros, entre muitas outras, continuarão a impulsionar as pesquisas futuras (Klapper, Lusardi e Panos: 2012).

2.3. Estudos e investigações em Portugal

Nas palavras de Duarte Neves (2011) «o Banco de Portugal tem vindo a intervir nos mercados de produtos e serviços bancários a retalho com diversas iniciativas no sentido de fomentar a protecção dos consumidores, vertente essencial da estabilidade financeira». Para o vice-governador do BdP «a promoção da literacia financeira tem sido um pilar essencial desta estratégia, funcionando simultaneamente como um reforço e um complemento a essas medidas».

Efectivamente o BdP tem desempenhado um papel activo na promoção da Literacia Financeira em território nacional sendo um dos membros fundadores da Rede Internacional de Educação Financeira (INFE), organismo criado no ano de 2008.

Para que fosse possível identificar necessidades e prioridades no campo da Literacia Financeira foi promovido e conduzido em 2010, pelo BdP, o “Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa” que veio permitir a caracterização da sociedade portuguesa, nos seus conhecimentos e hábitos financeiros. Conforme as palavras de Duarte Neves (2011):

Com efeito, a estratificação da amostra e a repartição de perguntas por áreas temáticas tornaram possível a identificação dos segmentos da população e dos

A iliteracia financeira como factor de risco das Instituições de Crédito portuguesas

temas em que se verificam as lacunas mais significativas em termos de compreensão por parte dos cidadãos relativamente a questões financeiras. O facto de o inquérito incidir sobre as várias dimensões do conceito de literacia financeira, que abrangem não só os conhecimentos, mas também a forma como a percepção de conceitos é susceptível de afectar as atitudes e os comportamentos dos cidadãos, permitiu a obtenção de informação sobre aspectos muito relevantes para a tomada de decisões financeiras e geralmente difíceis de avaliar de outro modo. São exemplo destes os critérios subjacentes à escolha entre produtos financeiros, a importância atribuída ao planeamento familiar e à poupança, bem como as motivações subjacentes ao recurso ao crédito.

Nas palavras de Costa (2011) «o Banco de Portugal decidiu conduzir o Inquérito à Literacia Financeira por reconhecer a importância de os cidadãos tomarem decisões informadas e criteriosas na gestão das suas finanças pessoais». Continua por referir que «os resultados do Inquérito sugerem que, em geral, os portugueses têm atitudes positivas, ainda que, a essas atitudes nem sempre correspondam comportamentos financeiros adequados».

Os objectivos do inquérito conduzido e desenvolvido pelo BdP foram os seguintes:

- A avaliação do grau de inclusão financeira;
- A caracterização dos hábitos de gestão de conta bancária;
- A avaliação da capacidade de planeamento de despesas e poupança;
- A caracterização de produtos/serviços financeiros detidos pelas famílias e do respectivo processo de escolha;
- O conhecimento das fontes de informação;
- A avaliação da compreensão financeira.

As principais conclusões foram as seguintes:

11 % da população portuguesa não tem acesso ao sistema bancário sendo que, mais de metade, se encontram na faixa etária 16/24 anos ou com mais de 70 anos.

48% da população não apresenta hábitos de poupança, apesar de 88% desses afirmarem não o fazer por não apresentarem rendimentos para tal.

40% dos inquiridos não sabem que comissões de conta pagam.

54% da população inquirida escolhe os seus produtos financeiros por aconselhamento no balcão com que trabalha habitualmente.

22% dos portugueses que possuem créditos não sabem a taxa de juro que estão a pagar e 40% afirmam que não comparam as taxas de juros antes de contrair um empréstimo.

Apenas 9% sabem como é formada a Euribor e só 17% consegue explicar o que é o *spread* (isto apesar de 41% não saber qual o seu valor).

O planeamento de receitas e despesas é considerado importante ou muito importante por 89% dos portugueses.

Relativamente a opções de investimento, 56% dos inquiridos afirmam não fazer qualquer comparação das remunerações entre diferentes aplicações financeiras.

13% dos indivíduos questionados não lê a informação contratual e pré contratual fornecida pelo banco, no momento em que contrai um empréstimo ou faz uma aplicação, por confiar no colaborador bancário que lhe faculta o acesso ao produto. A leitura dessas informações, cruciais para conhecer e perceber o produto/serviço que se está a adquirir, é menor em indivíduos com idade superior a 70 anos ou com menor escolaridade, precisamente dois grupos demográficos que apresentam maiores fragilidades no que respeita à Literacia Financeira.

Apenas 4% dos inquiridos consideram importante, na escolha do Banco onde vão contrair o crédito habitação, saber qual o valor da Taxa Anual Efectiva (TAE), ou seja, aquela que reflecte, numa base anual, quais os custos reais associados ao empréstimo. Noutros tipos de crédito ao consumo, a Taxa Anual Efectiva Global (TAEG) é considerada relevante para 5% dos inquiridos. Isto revela um fraco conhecimento de conceitos financeiros um pouco mais elaborados ou de menor divulgação.

No que respeita aos cartões de crédito (detidos por 32% dos portugueses), 29% dos seus detentores não sabem qual a taxa de juro que se encontra associada.

Também no que respeita aos descobertos bancários, muitas vezes utilizados pelos clientes das Instituições Financeiras, 19% dos inquiridos desconhece a sua existência e 33% desconhece o valor das taxas de juro associadas.

Relacionado com a compreensão financeira, as situações em que a população portuguesa revela maiores conhecimentos é na identificação de saldo de uma conta à

ordem (73%) e na avaliação da responsabilidade de pagamento num empréstimo conjunto (78%). O elevado peso percentual de respostas erradas no estudo destes itens pode revelar que as pessoas, na tentativa de ocultar não possuir determinado tipo e nível de conhecimentos, acabam por ter uma incorrecta impressão no que se relaciona com alguns conceitos económicos como os casos da Euribor ou do *spread*, atrás referidos (Banco de Portugal: 2010).

Henriques (2010) desenvolveu uma investigação empírica em que pretende avaliar a Literacia Financeira da população portuguesa. O estudo em causa é desenvolvido de modo a traçar “um perfil desta população no que se refere ao conhecimento de termos científicos, procurando, também, averiguar se existem factores sócio-demográficos que influenciem este tipo de conhecimento”.

Os resultados obtidos foram decepcionantes dado que se concluiu que a Literacia Financeira dos inquiridos era baixa. No entanto, os inquiridos atribuem essa conclusão, essencialmente, a factores externos considerando que o relacionamento com as Instituições Financeiras não é fácil e que estas prestam informações financeiras insuficientes. Outra das conclusões, permite observar que existe, na população portuguesa, a percepção de que é necessária maior educação financeira.

No estudo atrás mencionado, Henriques (2010) continua por observar que o conhecimento financeiro da população portuguesa, em geral, se centra em questões relacionadas com a gestão quotidiana das suas contas bancárias (em particular à ordem) ou com cartões de débito/crédito e que questões com maior grau de complexidade e exigência de conhecimentos financeiros mais aprofundados apresentam um nível de compreensão, substancialmente, inferior. Em relação ao investimento, nomeadamente, aplicações em bolsa ou determinação de taxas de juro é “patente a falta de conhecimento”.

O cidadão português financeiramente letrado, segundo Henriques (2010) apresenta as seguintes características:

- Idade entre 25 e 44 anos;
- Sexo masculino;
- Casado ou similar;
- Com habilitações literárias elevadas;

- Empregado;
- Com rendimentos elevados;
- Que considera o relacionamento com as Instituições Financeiras fácil;
- Com profundo relacionamento com as Instituições Financeiras;
- Com conhecimentos e eventual possuidor de produtos/serviços financeiros mais complexos;
- Que considera a tomada de decisões financeiras, também, fácil;
- Grande atenção às questões relacionadas com a formação na área financeira.

Para Henriques (2010) “as conclusões revelam, essencialmente, que ainda existe um vasto caminho a percorrer para dotar a população portuguesa das ferramentas necessárias para poder tomar as decisões financeiras mais sensatas ao longo da vida”.

O estudo de opinião desenvolvido pelo Banco Espírito Santo (BES) em 2006 “Os Estudantes, a Matemática e a Vida Financeira”, num contexto escolar em que os inquiridos eram jovens entre os 14 e os 17 anos, constitui um dos pioneiros no que à Literacia Financeira diz respeito.

Por um lado, apresenta considerações sobre o relacionamento dos jovens com a Matemática, aponta as principais razões para o insucesso escolar nesta disciplina e estabelece pontes junto dos estudantes na tentativa de perceber o que se pode fazer para a obtenção de melhores resultados.

Por outro, e em relação à Literacia Financeira, o estudo aborda as relações com o dinheiro em si, avalia o conhecimento financeiro da população em causa, tenta obter elementos que permitam perceber o interesse relativamente à Literacia Financeira, interpreta o papel que é atribuído ao dinheiro na vida dos estudantes (tanto na actual como na futura).

Relativamente à Literacia Financeira, os resultados mais relevantes revelam uma tendência para existir uma forte tentação em relação ao consumo, um desconhecimento relativo a questões financeiras, essencialmente, pelo facto de, nem em casa, nem na escola ser um assunto muito discutido, uma fraca percepção da utilidade da poupança, a ligeireza como são abordados os conceitos financeiros resumidos, essencialmente, à dicotomia gastar – poupar ou a imagem simplificada que a população estudada apresenta do sistema bancário.

Também a Comissão de Mercados e Valores Mobiliários (CMVM) desenvolveu várias investigações que afloram questões relacionadas com a Literacia Financeira. Desses estudos, salienta-se um datado do ano 2000 e intitulado “Cultura Financeira dos Investidores e Diversificação de Carteiras” e onde se pretende determinar o nível de informação financeira dos investidores individuais. Para tal, tenta-se perceber quais os factores que influenciam o nível de conhecimento financeiro dos investidores individuais portugueses, explorando a relação entre conhecimento financeiro e comportamento dos agentes, centrando-nos na diversificação das carteiras. Procura apreender o nível geral de cultura financeira dos investidores portugueses e perceber até que ponto será possível identificar, na comunidade de investidores portugueses, grupos socioeconómicos diferenciáveis pelo seu nível de cultura financeira.

É aplicado um questionário com questões divididas em 4 grandes grupos:

- As que permitam caracterizar o indivíduo (sexo, estado civil, idade, escolaridade, profissão, rendimento e local de residência);
- As que permitem definir a natureza, tipo e importância dos activos financeiros detidos, determinar os anos de experiência enquanto investidor e o tipo de investidor em causa;
- As que revelam o conhecimento do mercado e dos seus agentes, as fontes de informação do investidor e a avaliação que este faz de vários aspectos relacionados com o mercado português de valores mobiliários;
- As que fornecem a possibilidade de saber quais os comportamentos do investidor, a frequência de transacções e de recolha de informação, os seus receios em relação ao mercado de valores mobiliários e os critérios de selecção de activos financeiros.

Algumas conclusões desse estudo foram:

- Os homens são mais informados que as mulheres;
- Os investidores casados ou a viver maritalmente são menos informados;
- O nível de informação é maior nos investidores que concluíram um curso médio ou superior;
- O nível de rendimento intermédio está associado a melhor informação;

- Investidores na região litoral, no grande Porto e nas ilhas manifestam maior conhecimento específico que os da grande Lisboa e das demais regiões;
- Nem o *habitat*, nem o *status* são relevantes;
- Os profissionais liberais e os trabalhadores por conta de outrem não especializados revelam maior nível de informação.

Os resultados reportados permitem concluir que o nível geral de cultura financeira dos investidores individuais portugueses é baixo (2 em 3 revelam conhecimentos insuficientes).

Outro estudo mais recente (Nogueira: 2011), procede a um novo inquérito sobre Literacia Financeira numa amostra representativa do universo português, daqui se extraíndo as seguintes conclusões:

- Quanto ao conhecimento financeiro básico, 59,4% dos inquiridos responde acertadamente, contrastando com 34,3% de respostas correctas num estudo similar desenvolvido nos EUA por Lusardi e Mitchell (2005) ou 54,66% revelados por um estudo alemão conduzido por Pahnke e Honekamp (2010);
- A população portuguesa (na amostra do estudo de Nogueira) revela maiores dificuldades em questões relacionadas com crédito, em especial o crédito habitação que é o mais requisitado em território nacional;
- Apenas 13,9% dos inquiridos apresenta um nível de Literacia Financeiro medido como “Bom” (isto apesar de na auto-avaliação realizada, 82,2% sobrestimarem o seu grau de conhecimentos);

O perfil de um indivíduo, financeiramente, letrado obtido nesta investigação, aponta para as seguintes características (homem, com formação superior, com rendimentos mensais acima dos € 1.500,00 e património financeiro acima dos € 5.000,00, tem ou já teve, pelo menos, um crédito habitação).

No referido documento, surgem algumas recomendações destinadas à promoção da Literacia Financeira e a fornecer ao consumidor ferramentas para evitar situações de incumprimento no que respeita a créditos, das quais se destacam as seguintes:

- A obrigatoriedade de acções de formação financeiras para proponentes de crédito, em particular de crédito habitação;

- A necessidade de, previamente à contratação do crédito habitação, existir uma poupança que suporte entre 6 a 12 meses de prestações mensais e/ou a consideração como uma prestação obrigatória de entrega mensal de determinada quantia para constituir aquela poupança para situações adversas;
- A impossibilidade de recorrer a créditos para suportar encargos com outros créditos;
- A entrega, a proponentes titulares de cartões de crédito, de documento com evidência dos reais encargos que o mesmo suportará quer opte pela opção de pagamento a 100% ou pelo pagamento mínimo, bem como os encargos totais em que incorrerá em situações de atraso ou incumprimento de pagamento;
- A formação financeira para empresários e gestores em particular no que respeita a produtos/serviços financeiros direccionados para as empresas;
- A avaliação prévia, por parte das Instituições Financeiras, da compreensão por parte do cliente que solicita determinado produto/serviço, através de inquérito cujos resultados permitam determinar qual o grau de entendimento sobre a matéria em causa sendo que o acesso ao produto/serviço está condicionado ao resultado da referida avaliação.

3. Os antecedentes

A deterioração acentuada do clima económico nas sociedades desenvolvidas, revelou sérios riscos em relação às questões financeiras, nomeadamente, para aqueles cujo baixo nível de conhecimentos, capacidades e/ou recursos não permite uma adequada tomada de decisões capazes de possibilitarem a protecção em relação às variações dos mercados financeiros. Com o anterior advento do crédito no seu auge e com a actual situação precária dos tradicionais sistemas de Segurança Social, as pessoas começaram a ser confrontadas, progressivamente, com a necessidade de tomar decisões financeiras complexas com vista a assegurar a aquisição de habitação ou planear, atempadamente, as respectivas reformas, muitas vezes sem as ferramentas mais adequadas para uma escolha ponderada e correcta.

A inicial crise do *subprime*, e de crédito que se seguiu, e a mais contemporânea crise das dívidas soberanas vieram mostrar três pontos essenciais (Hung, Parker e Yoong: 2009):

- as fracas decisões financeiras constituem um fenómeno transversal e não isolado;
- o problema pode-se manter camuflado e imperceptível durante muito tempo até que venha a surgir uma crise;
- os efeitos sistémicos e os custos para manter o sistema estável são, substancialmente, elevados.

Na última década foi notória a necessidade de uma maior Literacia Financeira dada a conjugação de condicionantes como mercados financeiros com grau de regulação reduzido em conjunto com um fácil acesso ao crédito, suportados pelo interesse das Instituições Financeiras em aumentarem quotas de mercado. O consumo também se desenvolveu em consonância, tendo em conta a proliferação de cartões de crédito com taxas de juro, relativamente, baixas ou mesmo inexistentes ou o fácil acesso a créditos pessoais. Todos estes factores levaram a um crescimento desmesurado da dívida tanto ao nível do crédito pessoal ou ao consumo, como ao nível do crédito habitação.

De seguida, resumem-se as duas crises atrás descritas, no que respeita às suas origens, às suas consequências e ao que pode ser feito na tentativa de as ultrapassar.

3.1. A crise do *subprime*

A crise financeira começou a revelar sinais evidentes no ano de 2007, essencialmente, nos Estados Unidos mas também, progressivamente, noutros países desenvolvidos e com maior impacto nas suas Instituições Financeiras, gerando uma recessão económica global. A recessão mundial, a primeira realmente séria desde a 2.^a Guerra Mundial levou ao forte decréscimo do Produto Interno Bruto (PIB) mundial entre 2007 e 2009 e poderia ter sido mais grave se não fossem tomadas medidas reactivas (Dullien *et al*, 2010: 1).

Segundo dados do Fundo Monetário Internacional (2012), a evolução do PIB durante esse período conturbado foi, fortemente, afectada como se pode comprovar na figura apresentada onde se mostra a evolução de 2007 até à perspectiva em 2013:

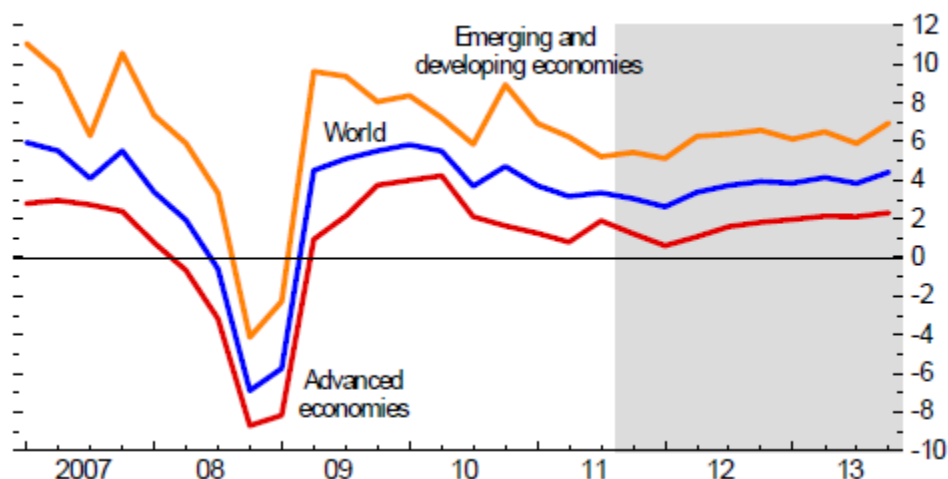


Figura 3.1 Evolução do PIB mundial em percentagem 2007 - 2013. Fonte: FMI, 2012).

Dullien *et al.* (2010: 1) continua por afirmar que em virtude do impacto da crise (medido pelo decréscimo do PIB) ter sido de igual relevância em países desenvolvidos e em países com menores recursos, as consequências sociais foram mais profundas nestes últimos.

Também as Instituições Financeiras foram, fortemente, afectadas por esta crise apresentando problemas com a qualidade dos activos nos seus balanços dada a sua capacidade de ligação à economia real se encontrar limitada.

Importantes reformas do sector financeiro (como uma maior regulação) foram tomadas de modo a provocar mudanças nos antigos modelos de negócio das referidas

instituições. Por outro lado, foram necessárias medidas de emergência para salvar o sistema financeiro pelo que se actuou em contra ciclo, tendo os governos adoptado programas de estímulo à Economia (numa perspectiva expansionista) que, mais tarde, veio a terminar, em resultado de uma nova crise da dívida soberana e mudando a perspectiva para a austeridade fiscal (Dullien *et al*, 2010: 3).

Mas afinal que razões levaram a esta crise? Como é que um abalo num pequeno segmento de mercado financeiro como o *subprime*, conduzir a perdas tão significativas do PIB?

Este mercado era caracterizado pela concessão de empréstimos de elevado risco daí que a sua notação tenha sido abaixo de A – em inglês empréstimos *prime* (de onde deriva o termo *subprime*). As taxas de incumprimento assumiram um valor, extraordinariamente, elevado o que, face ao indevido valor a que estavam avaliadas as garantias reais (geralmente os imóveis adquiridos) levaram as Instituições Financeiras a ter que assumir fortes perdas.

Priewe (2010: 18) defende que mais do que a ganância ou a fraude bancária, os motivos desta crise foram, essencialmente, os seguintes:

- Tudo começa com uma crise especulativa assente nos preços inflacionados que se verificavam no mercado imobiliário (aproximadamente, entre 1995 e 2001). As Instituições Financeiras aproveitaram esta situação para promoverem excessivos e incorrectos níveis de securitização e inundarem o mercado de capitais com produtos de duvidosa qualidade como obrigações com garantia real (em inglês *CDO's*;) ou os *CDS – credit default swaps*;
- De seguida, os altos níveis de inflação verificados, obrigaram a maiores taxas de juro que, por seu turno, foram, progressivamente, gerando uma cada vez menor capacidade de cumprimento por parte dos consumidores até ao ponto de provocar um forte abalo na indústria financeira;
- Ao mesmo tempo que o mercado se encontrava inundado de produtos financeiros complexos, opacos e de qualidade discutível, embora com elevada procura dada a sua acentuada rentabilidade (Greenspan: 2010), os níveis de exposição ao risco atingiam níveis assinaláveis e os processos para a sua avaliação não eram os mais adequados;

- Falhas do mercado: que derivam do facto de existir informação financeira assimétrica entre as Instituições Financeiras e os seus clientes o que levou, consciente ou inconscientemente, a verificar-se que o risco se encontrava obscuro. A verdadeira dimensão do risco inerente à actividade bancária era até desconhecida, pelo menos parcialmente, para as agências de *rating*, pelo que existiam deficientes e enviesadas avaliações do mesmo. Esta falha de mercado surge na sequência de inovações financeiras em produtos/serviços opacos sem grande experiência prévia na sua utilização que as próprias autoridades reguladoras tinham dificuldade em controlar. Outro prisma desta visão reside no facto de as Instituições Financeiras se terem tornado, como ficou então popularmente conhecido, “demasiado grandes para falir”, o que veio perverter o mercado concorrencial e possibilitou a existência de grandes monopólios financeiros. Os preços especulativos dos activos também configuram a imagem de uma falha de mercado. A criação de grandes bolhas especulativas com potenciais danos colaterais de relevo levou a uma má alocação do capital existente.

- Falhas do Estado: Priewe (2010: 22) considera que ao existirem falhas no mercado, a intervenção estatal terá que funcionar de modo a mitigar o seu efeito. Assim, políticas, excessivamente, expansionistas levaram a que surgissem grandes quantidades de dinheiro no mercado financeiro o que permitiu um crescimento exponencial do preço dos activos relacionados. Em segundo lugar, surge a desregulação dos mercados por parte dos supervisores, uma tendência seguida durante muitos anos. Em conjunto com um conjunto de autoridades monetárias (nacionais e internacionais) pouco cooperantes entre si levou a situações de arbitragem em que tudo (ou quase) era permitido na perspectiva de que o mercado precisava de liberdade para se desenvolver. Em terceiro lugar, a actuação dos governos também apresenta a sua quota-parte de responsabilidade. Ao promover legislação que assenta na desregulação dos mercados financeiros, acreditando que tudo poderia ser resolvido no estrito equilíbrio de forças, os governos acabaram por se sentir limitados a responder, atempada e de maneira coordenada e eficiente aos primeiros sinais surgidos na crise do *subprime*.

Apesar de enumeradas as razões atrás, a discussão não é consensual pelo que se colocam algumas questões na interpretação desta crise (Priewe, 2010: 24):

- A existência de pagamento de bónus massivos aos quadros directivos das Instituições Financeiras: os incentivos de curto prazo atribuídos levaram a que fossem

tomadas opções com maior risco e de comportamento especulativo. A chamada *corporate governance* das Instituições Financeiras permitiu enormes proveitos que resultaram de vários factores tais como doses de risco bastante significativas, proveitos baseados numa procura exponencial de produtos/serviços financeiros, progressos tecnológicos ou, ainda, de processos de engenharia financeira;

- A actuação das autoridades financeiras, principalmente da Reserva Federal nos EUA, que permitiu níveis muito baixos de taxas de juros que, por sua vez, propulsionaram um aumento significativo do preço dos activos por via de crescentes níveis de inflação;
- A proliferação no sistema bancário de produto/serviços financeiros muito abrangentes e dispersos entre si, na sua natureza, com a consequência de se verificar a possibilidade de uma actuação menos cuidada nos principais segmentos de negócio.

Para Dullien *et al*, (2010: 5), as maiores lições que os chamados países desenvolvidos puderam tirar desta crise são as seguintes:

- O sector financeiro deve procurar estabelecer uma relação entre os seus níveis de crescimento e os níveis verificados na economia real;
- Situações como mercados financeiros sem ou com fraca regulação, produtos financeiros inovadores mas opacos e uma intervenção estatal abaixo do desejável são situações que deverão ser corrigidas;
- A globalização pode tornar as Economias mais vulneráveis pelo que os países deverão adoptar mecanismos que possibilitem uma protecção contra choques económicos externos (ou, no mínimo, tornar o seu impacto menos devastador). Isto porque as crises podem espalhar-se, rápida e dolorosamente, atingindo regiões que não contribuíram, pelo menos directamente, para que acontecessem;
- Os países desenvolvidos deverão dar mais atenção a políticas macroeconómicas tanto como à política fiscal ou à política cambial. As referidas políticas deverão ser ajustadas à sua realidade e necessidades específicas e deverão procurar a estabilidade de preços (de modo a controlar a inflação) bem como a disciplina orçamental;
- Medidas em contraciclo no que respeita à fiscalidade ou à moeda são elementos que asseguram a viabilidade de programas macroeconómicos de apoio ao crescimento;

- A procura interna e a sua redução deverão ser o foco da acção dos governos, tanto quanto a perspectiva de crescimento baseada nas exportações;

Algumas medidas foram, também, sugeridas por Blanchard, Dell' Ariccia e Mauro (2010) tais como apresentar maior flexibilidade no controlo da inflação (principalmente nos países desenvolvidos) para evitar a necessidade de taxas de juro próximas de zero, políticas monetárias e de regulação coordenadas entre si de modo a permitir que mais do que a estabilidade de preços, se pretenda evitar bolhas especulativas nos preços dos activos, a estabilidade das taxas de câmbio tomadas em consideração na definição das taxas de inflação pretendidas ou a procura do equilíbrio da balança de transacções correntes entre os diferentes países.

Priewe (2010: 24) defende que neste último ponto a situação não foi corrigida tendo, até, piorado. Países como Portugal ou Espanha criaram fortes *deficits* com elevada dívida externa associados a consumo excessivo (financiado por essa mesma dívida) e a inflacionados preços dos activos. Estas condicionantes levaram a perdas de competitividade.

No outro lado da balança, países como a Alemanha ou a China, adoptaram medidas para restringir o seu consumo interno, desvalorizando a sua moeda (no caso da China de uma forma directa) ou com restrições fiscais e salariais (como a Alemanha).

Será necessária uma coordenação internacional de modo a balancear estas duas realidades e evitar os desequilíbrios verificados.

3.2. A crise da dívida soberana

No seguimento dos desequilíbrios registados após a crise do *subprime*, as obrigações de dívida pública de longo prazo verificaram um forte crescimento depois de uma década de estabilidade conforme se observa na figura 3.2.

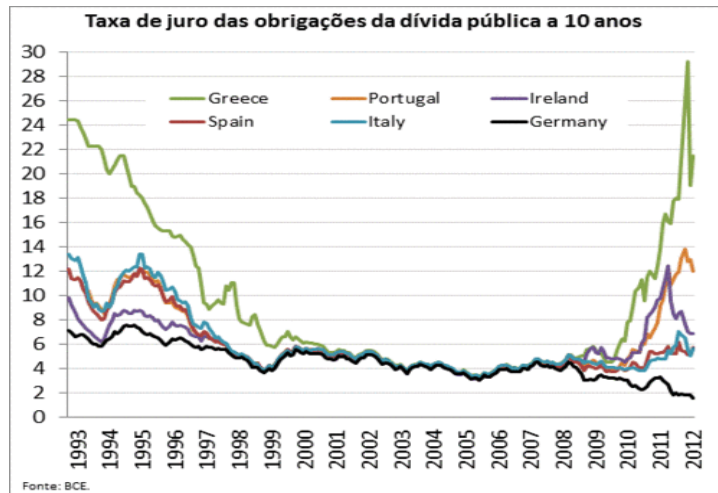


Figura 3.2. Evolução da taxa de juro da dívida pública 1993 - 2012. Fonte: BCE

Numa primeira fase, a incerteza global, com forte incidência nos EUA mas também na zona Euro, levou a que fosse necessário, ainda em 2009, a que o governo da Irlanda tivesse que socorrer os seus maiores Bancos. Este é considerado por De Santis (2012: 4) como o primeiro sinal da crise da dívida soberana.

Seguidamente, o governo grego, no final do mesmo ano, revela que se encontra perante sérios problemas fiscais e revê em alta o seu *deficit* orçamental para 12,7% do PIB (sensivelmente o dobro do esperado). A partir deste momento, gerou-se um acentuado clima de desconfiança que provocou um exponencial crescimento dos juros das obrigações das dívidas soberanas, tornando-se o maior desafio para a moeda única europeia desde a sua criação.

Além disso, também os *spreads* face às obrigações alemãs apresentaram tendência crescente mesmo para economias sólidas como Finlândia ou Holanda.

De Santis (2012: 5) aponta três grandes factores com influência nos juros das dívidas soberanas:

- O risco agregado: gerado por alterações na política monetária, incerteza global e aversão ao risco;
- O risco específico de país: gerado por expectativas e probabilidades de *default* da dívida soberana, pela capacidade de financiamento no mercado primário e pela liquidez no mercado secundário; e
- O risco de contágio, explicado pela globalização e forte interação entre as economias mundiais.

Os mercados financeiros, de que se fala no segundo factor influenciador dos juros da dívida soberana, são, segundo a opinião de Roque, apenas locais (com existência física ou não) como Instituições Financeiras ou Bolsas, em que compradores e vendedores negociam activos na perspectiva de obterem um bom negócio (no caso do comprador ao mais baixo preço e vice versa para o vendedor).

Nos mercados financeiros, há que distinguir entre primário e secundário.

No primeiro caso, é aquele onde recorrem as entidades (neste caso países) que necessitam de se financiar. Assim, procedem à informação da sua situação financeira actual e das perspectivas futuras, procurando convencer potenciais investidores (particulares, instituições ou outros países) a aplicarem o seu dinheiro naquele país no sentido de, numa data acordada, se verificar o seu vencimento mais determinado nível de juros.

Relativamente ao mercado secundário, são aqueles onde os próprios investidores, entre si, transaccionam os títulos emitidos no mercado primário. Por algum motivo, determinado investidor decide negociar a dívida adquirida no mercado primário, sendo estes títulos adquiridos por outros potenciais investidores. Nestes mercados existe muita liquidez pelo que, por norma, é utilizado como referência para a emissão de dívida no mercado primário.

Segundo Noyer (2011) as origens da crise da dívida soberana resultam duma combinação problemática entre os custos que resultaram da crise financeira (referida no ponto anterior) e os excessos cometidos por Estados e particulares no período pré-crise. Relativamente à União Económica e Monetária (UEM), muitos dos seus países-membros não aproveitaram para, durante os períodos expansionistas, tomarem medidas e aplicarem reformas que permitissem respeitar os limites acordados, relativamente, aos valores de *deficit* e de dívida em % do PIB e, deste modo, ficarem menos vulneráveis aos efeitos de um período recessivo.

Os efeitos de contágio da crise originada nos EUA chegaram à zona euro, com maior intensidade durante 2009, afectando em grande escala as suas economias desprotegidas (em muitos caos). São aplicados fortes estímulos estatais às economias, numa tentativa de sustentar o impacto recessivo, o que, mais tarde, acaba por gerar um crescimento exponencial da dívida externa. Por outro lado, em virtude das consequências

económicas verificadas, os retornos fiscais começam a reduzir e a afectar as finanças públicas.

Continua Noyer (2011) por referir que a conjugação entre dívida pública e privada bem como níveis de crescimento insustentáveis são alguns dos factores que tornam este período de ajustamento à nova realidade financeira tão complicado.

Os referidos excessos pré-crise podem ser explicados por uma sensação de segurança, não totalmente justificada, assente na crença que a sofisticada e complexa engenharia financeira tornaria possível atingir o nível óptimo de diversificação de risco e possibilitaria a existência de mercados mais completos.

De facto, como observa Roque (2010), e tomando Portugal como referência, as condições de acesso a financiamento nos anos pré-crise foram, extraordinariamente, positivas sendo que, tanto os privados como os governos se puderam financiar a valores nunca antes conseguidos.

No entanto, pelas características intrínsecas de muitas economias da zona euro, mais fragilizadas, “com crescimento económico anémico e políticas despesistas acumuladoras de défices e dívida” (Roque, 2010), estes valores não seriam justificáveis.

Conforme a figura 3.2 permite observar, com a entrada no Euro os valores relativos às taxas de juro de dívida pública dos vários Estados-Membro passaram a apresentar valores muito similares entre si, não existindo relevante distinção quer se referissem a economias com problemas (Portugal/Grécia) ou a economias sólidas (Alemanha).

Esta situação fez com fosse emitida mais dívida no mercado primário dados os juros baixos.

O que poderia ser uma boa ideia se o dinheiro fosse aplicado em investimentos produtivos com grande capacidade de criar riqueza e emprego, acabou por, maioritariamente, ser aplicado em investimento imobiliário desajustado às necessidades reais da população ou em grandes obras públicas de retorno discutível.

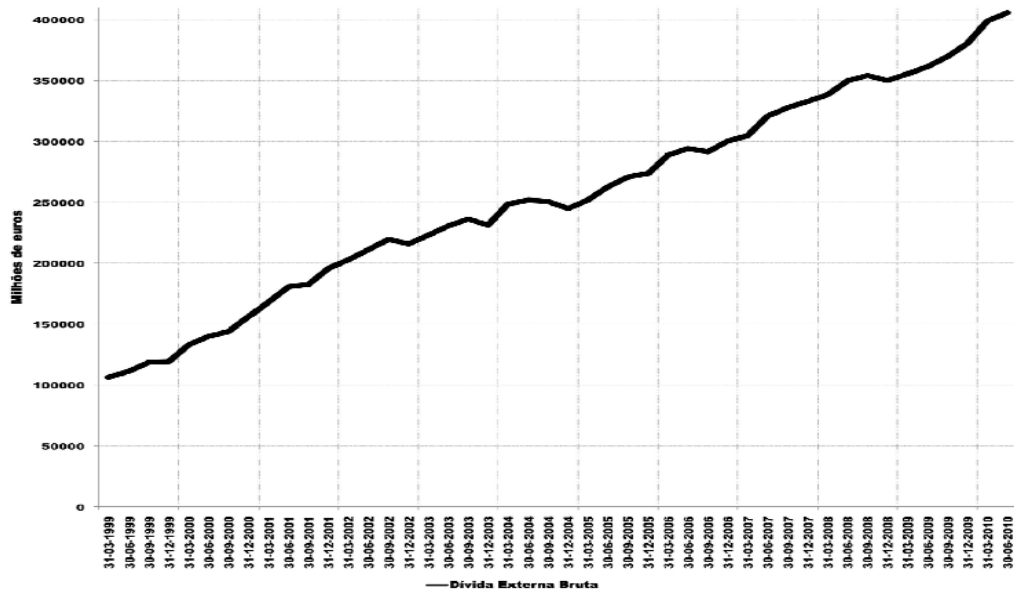


Figura 3.3. Evolução da dívida externa em Portugal. Fonte: Banco de Portugal

Conforme se pode comprovar pela figura 3.3. a dívida foi, consistentemente, crescendo em Portugal ao passo que, por outro lado os valores relativos a crescimento foram sempre modestos como, também é visível na figura 3.4. abaixo apresentada.

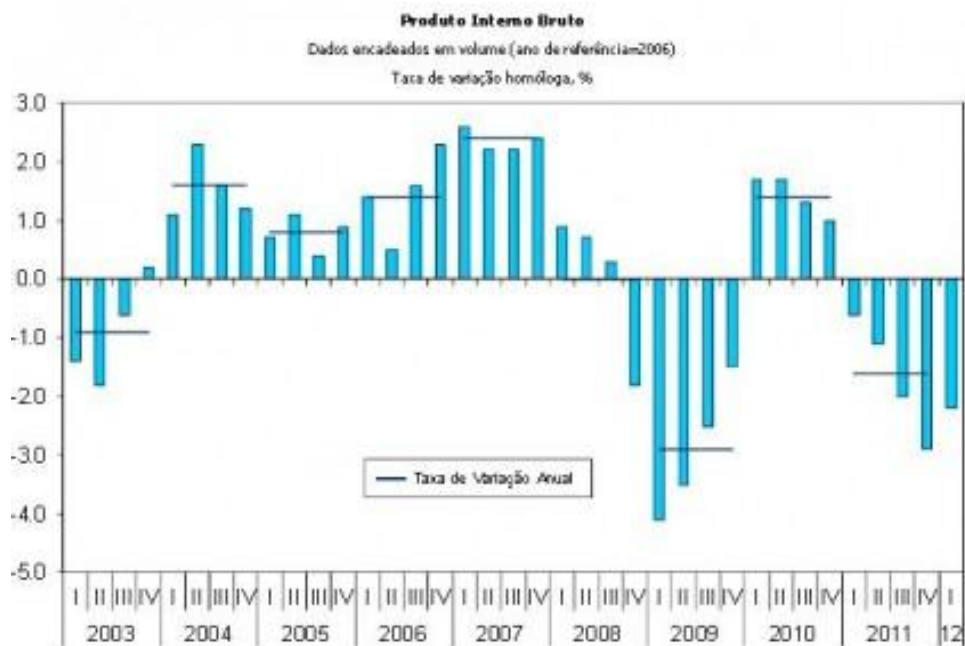


Figura 3.4. Evolução do PIB em Portugal. Fonte: INE

Esta indesejável conjugação de factores originou a criação de défices insustentáveis.

Com o apogeu da crise financeira global (originada nos EUA com o *subprime*), geraram-se as dúvidas sobre a solvabilidade de Bancos, outras Instituições Financeiras ou, até, Estados soberanos (até então sem qualquer tipo de risco ou com risco muito reduzido).

Para Roque (2010), o facto de o nível de percepção de risco de países periféricos, como Portugal ou Grécia, ter aumentado nos últimos anos, levou a que os investidores exigissem melhores condições, nomeadamente, juros mais elevados para continuar a financiar o país. Economias mais fragilizadas, sem níveis de riqueza, rendimentos ou activos que lhe permitam pagar os valores da sua Dívida Pública, logo sem outra possibilidade que não o refinanciamento, acabam por se ver numa posição de extrema dependência que, após entrar num ciclo vicioso de maiores níveis de taxas de juro com posteriores maiores dúvidas sobre a solvabilidade das Economias, leva a que deixem de ter acesso aos mercados e tenham de recorrer a ajuda de entidades externas (como o FMI) para que, sob fortes condições exigidas, consigam garantir o pagamento da sua Dívida Soberana.

Roque (2010) termina por referir que o que passa a ser necessário é «cuidar das contas públicas, eliminar défices, fazer bons investimentos e criar condições económicas que promovam o crescimento».

4. A importância da Literacia Financeira

4.1. Modelo conceptual

Como descrito nos pontos anteriores, numa época, fortemente, marcada pela incerteza e turbulência que afectam as economias mundiais é de vital relevância compreender em profundidade o conceito de Literacia Financeira, nas suas diferentes interpretações, e perceber em que sentido a sua promoção poderá funcionar como alavanca para uma progressiva maturação de conhecimentos que permitam a resolução ou, no mínimo, a atenuação dos efeitos devastadores, não só económico - financeiros, mas também, sociais da crise que se verifica e que, em última análise, terá tido como génese a deficiente tomada de decisões dos diferentes agentes económicos.

Mas o que se pode entender por Literacia Financeira? Como se pode caracterizar o indivíduo financeiramente letrado?

Para que possa existir alguma coerência nessa caracterização, há que definir a base conceptual em que a mesma assenta. Contudo, as interpretações de diferentes organizações ou investigadores são, também, elas diferentes entre si.

Tendo em consideração, as abrangentes definições de Literacia Financeira e Educação Financeira dadas pelo *President's Advisory Council of Financial Literacy* (PACFL, 2008) como a faculdade para usar o conhecimento e as capacidades de gestão de recursos financeiros de modo eficiente para o bem-estar no primeiro caso e como o processo pelo qual as pessoas melhoram a sua compreensão sobre os produtos, serviços e conceitos financeiros, de modo a fortalecerem a sua capacidade para tomar decisões informadas, evitar imprevistos, saber onde se dirigir em caso de necessidade de ajuda e agir para melhorar o seu presente e futuro para o segundo caso, observa-se que, de um modo geral, as definições relativas a estes conceitos focam características como ser uma forma específica de conhecimento, representar uma capacidade para aplicar esse conhecimento, se alicerçar no conhecimento adquirido e a estar relacionado com experiências financeiras (Hung, Parker e Yoong, 2009).

De referir que o facto de a definição se centrar na capacidade de uso de conhecimento e capacidades para alcançar o bem-estar financeiro, dum ponto de vista comportamental, acaba por limitar o âmbito do impacto da Literacia Financeira:

- Primeiro porque não caracteriza a Literacia Financeira como uma medida. Não é possível analisar a Literacia Financeira se esta não for medida e examinada, periodicamente, nas várias amostras populacionais e durante vários períodos de tempo;
- Segundo porque a definição atrás citada não refere quais os conceitos financeiros chave que o indivíduo necessita de possuir para que possa ser considerado uma pessoa, financeiramente, literada. Não é possível determinar o que pode e deve ser ensinado e estudado, financeiramente falando, se não existirem determinadas metas a atingir;
- Terceiro porque não releva a importância do processo de tomada de decisões e do planeamento, nem a influência de uma economia cada vez mais complexa e volátil.

Hung, Parker e Yoong (2009) continuam por referir que o conhecimento financeiro, as capacidades e o comportamento, tanto como as suas múltiplas relações deverão ser consideradas na conceptualização da Literacia Financeira. O conhecimento financeiro actual representa uma das bases da Literacia Financeira e é percebido pelo conhecimento financeiro adquirido, influenciando as capacidades financeiras que dependem, directamente, do conhecimento geral. Por sua vez, o comportamento financeiro relaciona-se com os três conceitos referidos (conhecimento actual, conhecimento adquirido e capacidades). A experiência conseguida através do comportamento financeiro deriva do conhecimento actual e adquirido.

Apesar de imperfeitas, dado que, também, são dependentes de outros factores internos e externos ao indivíduo (como atitudes ou recursos), as relações entre os seus diferentes componentes, permitem caracterizar, conceptualmente, a Literacia Financeira, como descrito na figura 4.1.

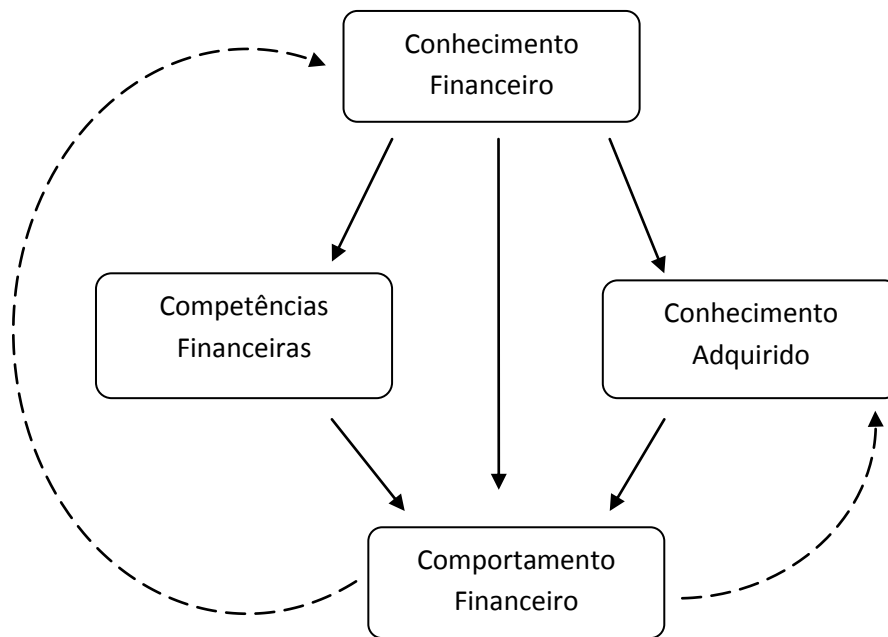


Figura 4.1 Modelo conceptual da Literacia Financeira

Fonte: Hung, Parker e Yoong (2009)

4.2. Definições conceptuais

O conceito seminal, habitualmente, referido é aquele em que a Literacia Financeira é referida como a capacidade para efectuar avaliações informadas e tomar decisões acertadas no que respeita ao uso e gestão do dinheiro (Abraham e Marcolin: 2006 *apud* Noctor *et al.*: 1992).

Pode ser, também, entendida como a capacidade do indivíduo em elaborar julgamentos informados e em tomar decisões quanto ao uso e gestão do dinheiro (ASIC: 2003 *apud* Góis, Conde, Samy, Tawfik e Huang: 2010).

O *Investor Education Fund*, importante associação canadiana que se dedica ao desenvolvimento e promoção de informação, programas e ferramentas que ajudem os consumidores a tomar decisões financeiras mais ponderadas e mais acertadas, defende que:

Literacia Financeira é o conjunto de capacidades e conhecimentos que permitem a compreensão:

- Dos princípios financeiros necessários para tomar decisões financeiras informadas e

- Dos produtos financeiros com impacto no bem estar financeiro.

Por seu turno, a *New Zealand Network for Financial Literacy* refere a Literacia Financeira como a aptidão para efectuar julgamentos informados e tomar decisões eficazes no que respeita ao uso e gestão do dinheiro. Mais, ainda, é entendida como um espectro que cobre o conhecimento financeiro e a compreensão, confiança e motivação para a tomada de decisões financeiras.

A Comissão Europeia, nas palavras de Habschick, Seidl e Evens (2007) considera a Literacia Financeira como a capacidade para os consumidores e os pequenos empresários compreenderem os produtos financeiros de retalho com a perspectiva de tomarem decisões financeiras informadas.

Nas duas definições atrás referidas há uma nova perspectiva em que se consideram capacidades e aptidões para perceber opções e exercer escolhas.

No projecto PISA (*Programme for International Student Assessment*), promovido pela OCDE (2012: 12), e que representa o primeiro estudo internacional em larga escala da Literacia Financeira entre os jovens, a definição adoptada é a seguinte:

Literacia Financeira é o conhecimento e a compreensão de conceitos e riscos financeiros, além das capacidades, motivação e confiança para aplicar esse mesmo conhecimento e compreensão na tomada de decisões efectivas em contextos financeiros, para promover o bem-estar financeiro, do indivíduo e da sociedade, e, assim, possibilitando a participação na vida económica.

A definição em causa, como outras seleccionadas, comporta dois elementos distintos e relevantes. Numa primeira parte faz-se a referência ao modo de pensar e ao comportamento individual, enquanto, na segunda parte da definição, se estabelecem os pressupostos para o desenvolvimento da sua literacia.

Outras definições relevantes são:

- Capacidade de leitura, análise, gestão e comunicação de diversos problemas financeiros que se colocam, diariamente, ao nível do bem-estar material dos cidadãos. Tal inclui a aptidão para discernir sobre as diferentes escolhas financeiras, debater assuntos financeiros sem desconforto, planear o futuro em termos financeiros ou, ainda, responder com competência a situações ocorridas no quotidiano e que afectam decisões financeiras (Anderson, Kent, Lyter, Siegenthaler e Ward, 2001);

- Conhecimento e compreensão de conceitos financeiros e competência, motivação e confiança para a aplicação desses mesmos conhecimentos, com o objectivo de tomar decisões concretas em vários contextos financeiros e melhorar o bem-estar financeiro dos indivíduos e da sociedade (OCDE, 2009).

4.3. Uma definição operacional

Por “definição operacional” entenda-se como uma explicação de como tornar um conceito abstracto em algo concreto e tangível. Relativamente à Literacia Financeira, a falta de uma definição operacional acaba por tornar complexa a tarefa de comparar dados entre diferentes pesquisas e sobre várias populações distintas.

São muitos os estudos que tentam colmatar esta falha embora não se possa afirmar, peremptoriamente, que exista uma definição operacional de Literacia Financeira. Dos muitos estudos realizados e apresentados, chegam-se a conclusões sobre muitos dados como obtenção de rendimentos, hábitos de despesa e de poupança ou rácios entre activos e dívidas. Por outro lado, esses mesmos documentos permitem traçar e demonstrar perfis comportamentais dos indivíduos, o modo como encaram a poupança, ou o consumo, ou, ainda, como planeiam a sua reforma a longo prazo.

Para Remund (2010: 288), nos estudos em que são dadas definições operacionais de Literacia Financeira, na grande maioria dos casos, incidem sobre quatro categorias principais: orçamento, poupança, empréstimos e investimento, todas elas baseadas em comportamentos ou capacidades individuais. Outros conceitos podem ser integrados nas quatro categorias atrás referidas, por exemplo, gestão de risco como elemento essencial nos empréstimos e no investimento ou transferência de activos e planeamento financeiro como parte da poupança ou do orçamento.

As quatro categorias atrás referidas deverão servir de base para a definição de variáveis operacionais em estudos e investigações. Para converter essas mesmas variáveis em algo mensurável e tangível, deverão definir-se critérios em que sejam respondidas questões que integrem as categorias mencionadas para se poder obter uma imagem fiável do que é a Literacia Financeira.

Mais do que uma área relacionada com as finanças pessoais ou com a gestão do dinheiro, o estudo da Literacia Financeira deve ter em atenção que este conceito envolve

dimensões como o conhecimento, as capacidades individuais, as motivações e a confiança.

As categorias operacionais referidas, também, ajudam os investigadores a perceber as dinâmicas de aptidão tais como a tomada de decisão no curto-prazo, o planeamento financeiros a longo prazo, a influência dos conceitos financeiros no quotidiano dos indivíduos e perceber qual o impacto financeiro das condições económicas não controláveis.

Huston (2010: 305) revela, ainda, que a análise dos estudos sobre Literacia Financeira permite detectar três barreiras para a sua correcta medição:

- Por um lado a falta de uma conceptualização e definição do conceito de Literacia Financeira (muitos estudos usam os conceitos de Literacia Financeira e Conhecimento Financeiro sem efectuar qualquer distinção entre eles) o que limita a capacidade para efectuar análises comparativas ou classificações sobre Literacia Financeira e o seu impacto no bem-estar financeiro;
- Por outro, o conteúdo do próprio método de definição dado que muitas das medidas utilizadas não são compreensíveis;
- Por fim, e na sequência da limitação anterior, a interpretação do método de definição pois na grande maioria dos estudos e pesquisas sobre Literacia Financeira não é fornecido qualquer guião para interpretar os valores medidos.

4.4. Pontos-chave nas diferentes definições

O que se pode constatar é que, mais do que diferentes entre si, com o tempo, as definições foram evoluindo em complexidade, incorporando outras dimensões, inicialmente, não consideradas e tornando-se, progressivamente, mais abrangentes procurando reflectir a realidade do meio económico e financeiro envolvente.

Como referido por Worthington (2006) a Literacia Financeira apresenta diferentes significados para diferentes pessoas. Isto é reflectido, com maior clareza, nas muitas definições existentes. Se em algumas delas é um conceito assente na compreensão e aplicação pelas famílias de conceitos económicos afectados pelo ambiente e circunstâncias envolventes, para outras o ponto principal encontra-se na gestão do dinheiro numa perspectiva orçamental, de poupança, de investimento e de segurança.

Por outro lado, num ponto inicial as definições baseiam-se em capacidades e competências do ser humano, enquanto individuo e só depois enquanto ser social, em perceber o conceito de dinheiro e de tomar decisões informadas e acertadas na sua gestão.

As muitas definições conceptuais existentes (algumas atrás referidas) permitem concluir que, na generalidade, englobam 5 dimensões (Remund, 2010: 279):

- o conhecimento de conceitos financeiros;
- a facilidade para comunicar e discutir assuntos financeiros;
- a aptidão para gerir as finanças pessoais;
- a capacidade para tomar decisões financeiras adequadas;
- a motivação e confiança para planificar, com eficiência as soluções para futuras necessidades financeiras.

Conhecimento de conceitos financeiros.

O conhecimento é a base de todas as definições relacionadas com a Literacia Financeira como é fácil de perceber dado que, para lidar com dinheiro é necessário, em primeira instância, compreender a sua natureza e especificidades. Assim, o conhecimento promove o bem-estar financeiro (Braunstein e Welch: 2002).

O Departamento do Tesouro dos EUA, nos pressupostos da “Estratégia Nacional para a Literacia Financeira” (2011), entende como importante e essencial a informação, conhecimento e capacidades para avaliar opções e identificar aquelas que melhor servem o individuo tendo em conta as suas necessidades e especificidades.

Numa fase mais precoce da vida, não será expectável que os indivíduos demonstrem conhecimentos profundos sobre questões financeiras, com sofisticados conhecimentos ou compreensão das vertentes mais complexas dos conceitos financeiros. No entanto, deverá existir alguma percepção do ambiente e do risco financeiro que rodeia a sociedade, as famílias e os indivíduos em particular (OCDE, 2012).

Facilidade para comunicar e discutir assuntos financeiros.

Mais de focar a definição de Literacia Financeira em conhecimento individual, Fox, Bartholomae e Lee (2005), defendem que este é um conceito crucial para a tomada de decisões dos consumidores enquanto grupo informado e conhecedor que procede a uma aplicação prática do seu conhecimento.

Aptidão para gerir finanças pessoais.

Muitas das definições existentes consideram a Literacia Financeira como a capacidade e aptidão para a gestão das economias pessoais. Emmons (2005) considera uma capacidade para acompanhar a evolução das fontes de rendimento e das obrigações de pagamento, o conhecimento suficiente para perceber a necessidade de poupança ou como e quando pedir um empréstimo, a compreensão básica de seguros de vida e de saúde, a habilidade para comparar diferentes ofertas financeiras e a planificação das necessidades financeiras futuras.

Assim, considera-se a Literacia Financeira numa definição mais abrangente do que a de simples medida de conhecimento, perspectivando-a como um conjunto de recursos para lidar com o dinheiro, no que respeita ao modo como se pode obter, poupar e gastar convenientemente.

Na Literacia Financeira o foco reside no modo como os indivíduos percebem, gerem e planeiam os assuntos financeiros, tanto seus como dos seus agregados familiares. Em última análise, as decisões envolvendo as finanças pessoais terão impacto na sociedade envolvente, contribuindo para a estabilidade, produtividade e desenvolvimento nacional e até global (OCDE, 2012). É, assim, atribuída particular relevância ao indivíduo e ao seu papel enquanto membro integrante da sociedade. Quem apresenta maiores níveis de Literacia Financeira tende a tomar decisões que melhoram não só a sua vida mas, também, que permitam a existência de uma melhor realidade económica envolvente.

Capacidade para tomar decisões financeiras adequadas.

Muitas vezes é tido em conta que a tomada de decisões financeiras adequadas e apropriadas é o cerne da questão quando se trata da gestão monetária.

A tomada de decisões resulta, essencialmente, da dicotomia existente entre a imensidão de produtos/serviços que proliferam nos mercados e a limitação de recursos, não só individuais, mas também, na generalidade, para os adquirir.

Considera-se aquele que é, financeiramente, letrado como a pessoa que consegue gerir, com sucesso, a sua dívida ao mesmo tempo que toma decisões financeiras que reflectem os seus valores pessoais (Stone, Wier e Bryant, 2010). Deste modo, conceitos como a ética ou a integridade pessoal são introduzidos na definição de Literacia Financeira, considerando-se, aqui, a tomada de decisões como factor chave no conceito. A título complementar, de referir a definição de Kozup e Hogarth (2008) em que se considera a Literacia Financeira como um conjunto de capacidades cognitivas para perceber e avaliar os prós e contras de determinada decisão financeira tendo em conta as necessidades, os valores e os objectivos individuais.

A capacidade, normalmente, referida nas definições de Literacia Financeira, reproduz-se em processos cognitivos, mais ou menos complexos, que permitam aceder a informação relevante para, posteriormente, poder existir a sua comparação, extrapolação e avaliação. São, particularmente, importantes capacidades que vão além dos conhecimentos financeiros tais como a literacia matemática, o entendimento linguístico que permita ler e interpretar publicidades e contractos e a inteligência emocional para que se consigam gerir factores psicológicos influenciadores do processo de tomada de decisão (OCDE, 2012).

Motivação e confiança para planificar, com eficiência as soluções para futuras necessidades financeiras.

Muitos investigadores atribuem particular destaque à confiança no processo de planeamento financeiro. A título de exemplo de referir a definição de Koenig (2007) que considera a Literacia Financeira como a compreensão sobre investimento e planeamento financeiro.

Em alternativa, surge a corrente em que se defende que a confiança no planeamento financeiro se aplica em situações de longo prazo (como a poupança para a reforma), enquanto, a curto prazo, são mais relevantes as capacidades para a tomada de decisões

atempadas, estruturadas e correctas. Ambas as capacidades são integrantes da definição e ambas devem ser, apropriadamente, desenvolvidas.

A motivação para procurar informação relevante e aconselhamento adequado para lidar com actividades financeiras e saber transformar esse conhecimento em tomada de decisões acertadas é, também, parte integrante da Literacia Financeira.

4.5. Literacia Matemática

No projecto PISA, desenvolvido pela OCDE (2012: 34), é defendido que a Literacia Matemática é condição necessária para a Literacia Financeira pois se um indivíduo tem dificuldade com capacidades aritméticas, isto terá, certamente, impacto na sua Literacia Financeira. Contudo, as ferramentas disponíveis podem compensar essas deficiências. (Huston, 2010).

É comum incluir nos estudos sobre Literacia Financeira itens relacionados com a Literacia Matemática. Competências ligadas à Matemática como a percepção sobre números e a familiaridade com múltiplas representações de números ou capacidades mentais como o cálculo algébrico, a avaliação por estimativa ou a antecipação de resultados aproximados são aspectos intrinsecamente ligados à Literacia Financeira.

Contudo, há situações em que a Literacia Matemática e Financeira não se relacionam. Podem definir-se quatro áreas de actuação para a Literacia Matemática: mudança e relacionamentos, espaço e forma, quantidade e incerteza. Destas áreas, segundo o PISA (2012), apenas a quantidade e, de certo modo a incerteza (por envolver a interpretação de probabilidades e de estatísticas), se podem relacionar com a Literacia Financeira.

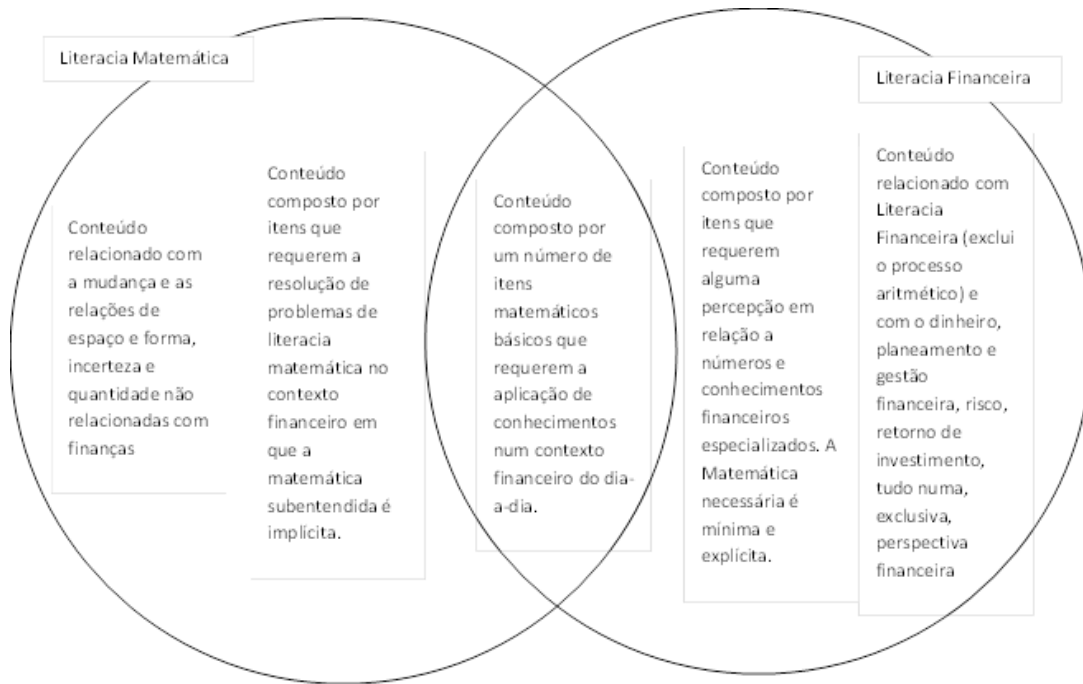


Figura 4.2 Relação Literacia Matemática/Literacia Financeira

Fonte: PISA (2012)

Como se pode verificar pela análise da figura 4.2. (acima apresentada) só numa pequena parte dos dois universos, a Literacia Matemática e a Literacia Financeira, existe uma interacção. Relativamente às competências relacionadas com a Literacia Matemática, as operações de aritmética simples (adição, subtração, multiplicação e divisão) são solicitadas no que respeita à Literacia Financeira, bem como a percepção sobre números inteiros, decimais e percentagens. Estas valências permitem que o conhecimento associado à Literacia Financeira possa ser demonstrado e aplicado.

Segundo a investigação promovida por Lusardi (2012: 7) a iliteracia financeira e a iliteracia matemática não se observam em toda a população, concentrando-se em grupos demográficos específicos. Conclui, ainda, que indivíduos com baixas capacidades relacionadas com a Literacia Matemática são menos propensos a possuírem conhecimentos financeiros. A mesma autora (2011) refere que há uma tendência clara para que a Literacia Matemática diminua com a idade (em conjunto com o declínio das capacidades cognitivas) ou que seja menos acentuada em menores níveis de conhecimento.

Também o género apresenta diferenças no que respeita à Literacia Matemática. Segundo Lusardi (2012: 7), as mulheres apresentam menores níveis de conhecimento nesta área

sendo que a investigadora avança a hipótese de se dever, essencialmente, a uma questão de falta de confiança.

Nos grupos raciais essa diferença é visível sendo que as minorias étnicas apresentam tendência para menores conhecimentos matemáticos.

Por fim, também a melhor educação dos progenitores (em particular da mãe) revela uma tendência de uma melhoria relativamente a este tipo de Literacia.

Outras conclusões, na área comportamental, são indicadas pela autora. Assim, quem apresenta menores níveis de Literacia Financeira tende a:

- não planear ou planear inadequadamente a sua reforma;
- apresentar menor capacidade para acumular riqueza;
- apresentar menor propensão para adquirir acções ou investir em produtos financeiros complexos;
- estar associado a atrasos de pagamento e/ou incumprimentos em empréstimos;
- adquirir créditos com custos mais elevados;

4.6. Evolução do conceito

Quanto maior a iliteracia financeira, maior a propensão para que se cometam erros em questões financeiras e menor a escolha acertada de soluções. No entanto, Lusardi e Mitchell (2007) afirmam que a tomada de decisões financeiras está longe de ser simples: exige que os consumidores obtenham, interpretem e perspectivem informação com vista a escolher possibilidades relacionadas com questões tão complexas como juro composto, diversificação de risco, inflação ou gestão de activos.

Há pois, um importante debate sobre o papel da Literacia Financeira e o que representa. Verificam-se divergências de análise sobre as relações causa-efeito entre literacia, educação e comportamento, muito se devendo ao reduzido número de estudos existentes sobre essa temática.

Alguns investigadores atribuem um papel quase secundário à Literacia Financeira enquanto base no processo de tomada de decisões financeiras, enumerando outros factores decisivos, como influências de outros indivíduos ou aspectos comportamentais como a inércia (Lusardi e Mitchell, 2007).

Nos últimos anos, a Literacia Financeira tem sido tema de debate nas economias emergentes e nos países desenvolvidos. São vários os motivos para que tal se verifique:

- Fortes reduções nos sistemas de protecção social públicos no seguimento da crise vivida o que leva a que os indivíduos apresentem uma maior necessidade de tomar decisões financeiras acertadas relativamente a questões tão essenciais como o planeamento da reforma ou os seguros de saúde;
- Condições demográficas da população com profundas e graduais alterações. A tendência para uma maior esperança de vida, leva a que os indivíduos tenham de planear, financeiramente, as suas vidas numa maior perspectiva temporal;
- Grande desenvolvimento e inovação do sector financeiro. Mais produtos, mais complexos, oferecidos por uma maior quantidade de fornecedores, a um maior número de consumidores leva a que sejam necessários maiores conhecimentos financeiros.

Para a OCDE (2009) uma das grandes razões para a crise financeira deve-se à contribuição de decisões financeiras tomadas num contexto de deficiente ou inadequada informação. Daí que a promoção da Literacia Financeira seja um importante factor de estabilidade e desenvolvimento económico-financeiro.

Segundo o programa PISA (2012) são estes os factores que contribuem para uma crescente relevância da Literacia Financeira:

Transferência de risco: consistentemente tem-se observado uma gradual transferência de risco de governos e empregadores para os indivíduos. Muitos governos têm reduzido as pensões bem como efectuado relevantes cortes em sectores como a saúde ou a educação. Os planos de pensões de contribuição definida (aqueles em que são estipuladas as contribuições, sendo o benefício final variável, em função do montante acumulado dessas contribuições e do rendimento obtido) têm sido, progressivamente, substituídos por planos de pensões com rendimento definido (onde se define o benefício a pagar à data da reforma, sendo variáveis as contribuições para financiar o plano) o que representa uma transferência da responsabilidade para os indivíduos para poupar o suficiente de modo a garantirem a sua estabilidade financeira na reforma. Deste modo, tanto o risco de retorno como o risco de investimento são do trabalhador.

De salientar, neste ponto, que a OCDE (2008) refere muitas pesquisas em que se pode observar que a grande maioria das pessoas não estão conscientes dos novos riscos em

que incorrem e, do mesmo modo, não possuem os conhecimentos, os comportamentos e as capacidades que lhes permitam enfrentar os novos desafios da maneira desejável e adequada. Mais, ainda, o aumento da esperança média de vida, os custos de saúde mais dispendiosos, as novas restrições de acesso ao crédito e aos mercados financeiros em geral, representam um crescente grau de risco.

Incremento da responsabilidade individual: As mudanças observadas nos mercados financeiros e na economia na sua globalidade fazem com que os indivíduos tenham, cada vez mais, de saber como escolher e decidir perante situações de natureza financeira. Um maior tempo de vida leva a que seja necessário que sejam feitas poupanças suficientes para presumíveis maiores períodos de reforma, por exemplo. Menores encargos estatais com educação e saúde fazem com que as famílias tenham necessidade de maiores recursos. Os indivíduos assumem uma maior responsabilização na escolha do produto/serviço financeiro que pretende adquirir bem como todas as consequências que daí derivem, logo necessitam de adquirir competências que lhes permitam ser, financeiramente, letrados.

Maior oferta de produtos/serviços financeiros: Um número cada vez maior de pessoas tem acesso a uma vasta gama de produtos/serviços financeiros, com um número crescente de fornecedores e com uma panóplia de diferentes canais (*homebanking, smartphones*, por exemplo) que podem ser utilizados. Factores como uma maior inclusão financeira de mercados emergentes, melhor tecnologia e desregulação por parte das autoridades supervisoras levaram a que se tenha observado toda uma exponencial oferta de produtos/serviços financeiros, mais complexos, com características muito diferenciadas entre si e com diversos valores monetários envolvidos. Cada um deverá ser capaz de perceber as suas reais necessidades financeiras e, a partir daí, definir quais os produtos/serviços que pretende adquirir, quais os fornecedores mais adequados à sua situação e quais os canais que deverá utilizar para maximizar o potencial da sua decisão.

Maior procura de produtos/serviços financeiros: Desenvolvimentos na Economia de na tecnologia levaram a mudanças significativas no modo de comunicar e nas ferramentas utilizadas para tal. Canais alternativos permitem que o mercado financeiro se expanda até novos limites dentro do universo populacional. As transacções financeiras deixaram de estar restritas ao contacto pessoal e surgiram uma multiplicidade de outras opções. Também a própria reacção dos consumidores perante essa nova capacidade de oferta

das Instituições Financeiras foi, progressivamente, assumindo mudanças de comportamento no relacionamento entre ambas as partes. Deste modo, um universo mais abrangente e exigente torna necessários maiores conhecimentos financeiros de modo a que consumidores e instituições operem em condições de honestidade e igualdade. Outra da vertente destas novas possibilidades de relacionamento é o maior custo que os tradicionais meios (tais como o contacto pessoal) apresentam (Kempson, Collard e Moore: 2005).

4.7. A Literacia Financeira pelo Mundo

Com o desenvolvimento dos mercados financeiros, os níveis de iliteracia financeira também se espalharam pelo Mundo, deixando de estar confinados aos países desenvolvidos.

Lusardi e Mitchell (2011) levaram a cabo uma investigação em determinadas economias mundiais (Alemanha, Holanda, Suécia, Japão, Itália Nova Zelândia e Estados Unidos da América) em que procuraram verificar as especificidades que cada uma delas apresenta em relação à Literacia Financeira.

Para tal foi desenvolvido um questionário em que as perguntas obedeceram a quatro princípios básicos: simplicidade (para não gerar más interpretações e respostas enviesadas); relevância (as perguntas relacionavam-se com o quotidiano financeiro da população em estudo); brevidade (de modo a que os inquiridos não dispersem atenções e não apresentem resistência para colaborar); capacidade para diferenciar (para que as respostas dadas permitissem determinar os níveis de conhecimento financeiro de cada população e a respectiva comparação de resultados).

Desta investigação foi possível tirar conclusões interessantes como (Lusardi e Mitchell, 2011):

- Países com melhores resultados nas áreas da Matemática e Ciência (Suécia e Holanda) apresentam melhores índices de Literacia Matemática (ver ponto 4.5);
- Países que apresentam melhores resultados nas questões relacionados com a inflação são aqueles que passaram por choques inflacionários recentes, como a Itália. Pelo contrário, quem tem uma economia deflacionária como o Japão, apresenta fracos resultados nas questões relacionadas com inflação;

- Maiores conhecimentos na área da diversificação de risco são verificados em economias em que se deu a privatização do sistema de pensões, caso da Suécia;
- Os níveis de iliteracia financeira apresentam um esquema em “U” no que diz respeito à idade, ou seja, os mais novos e os mais velhos são os grupos demográficos com maiores dificuldades;
- Também o género se mostra relevante, sendo que, tendencialmente, as mulheres apresentam níveis de Literacia Financeira inferiores aos dos homens. No entanto, as mulheres revelam uma maior capacidade para perceber e admitir as suas lacunas;
- Quanto maior o nível de educação, maiores os conhecimentos financeiros demonstrados. No entanto, mesmo em níveis educacionais elevados, os resultados tendem a ser considerados baixos;
- Países em que existem programas de Educação Financeira nas empresas (EUA) revelam maiores conhecimentos financeiros para os empregados do que para os desempregados;
- As questões raciais, também, são importantes em alguns países como, por exemplo os EUA em que os brancos e os asiáticos apresentam melhores resultados do que os afro-americanos ou os hispânicos;
- Na Rússia, verifica-se uma diferença entre os níveis de Literacia Financeira das regiões urbanas e das regiões rurais sendo que estas apresentam níveis, substancialmente, inferiores. Eventualmente, uma menor exposição ao moderno sector financeiro poderá justificar este fenómeno;
- Noutra vertente verifica-se que, em relação à percepção que cada grupo demográfico apresenta acerca dos seus conhecimentos financeiros, os mais novos apresentam baixos níveis mas alta percepção dessa dificuldade. Por outro lado, os mais velhos, apesar de, em norma, apresentarem níveis de conhecimento inferiores à média, consideram-se com boas capacidades. Geograficamente, é nos EUA que os inquiridos se consideram com maiores capacidades financeiras, em oposição ao Japão, onde se verificam os resultados menos expressivos;
- Na Holanda, indivíduos em que os seus ascendentes apresentam maiores dificuldades financeiras ou menores conhecimentos financeiros, tendem a mostrar um maior grau de Literacia Financeira;
- Em média, quem revel fazer cálculos quanto aos montantes que poderá precisar para a sua reforma, apresenta três vezes mais riqueza do que aqueles que não

consideram esse cálculo relevante. Também aqueles que apresentam maiores conhecimentos no que respeita a conceitos como a inflação ou a diversificação de risco, tendem a ser mais propensos a planear a sua reforma. Apesar disso, os resultados globais em relação ao planeamento da reforma são bastante baixos.

Concluindo-se que, apesar de se tratar de diferentes mercados, os resultados globais não são muito diferentes, poderá significar que existe um limite para os níveis de Literacia Financeira que os indivíduos podem alcançar através da sua experiência financeira. Deste modo, revela-se, essencial, apostar na Educação Financeira, com particular enfoque nos grupos demográficos mais vulneráveis, de modo a habilitar as populações para melhores decisões financeiras.

4.8. A iliteracia financeira como causa para o sobreendividamento

O sobreendividamento reflecte a incapacidade estrutural ou duradoura de um indivíduo conseguir pagar o conjunto das suas dívidas. O problema do sobreendividamento apresenta, actualmente, características que constituem uma novidade em relação ao passado, fruto da expansão que se verifica na oferta de bens e serviços, e no crédito dirigido aos consumidores. Isto é, nas sociedades actuais, a produção em grande escala alimenta e é por sua vez alimentada por um consumo também ele intenso e massificado. A oferta de múltiplos e variados produtos tornam mais complexas e elaboradas as necessidades. A identidade e a inclusão na esfera social são influenciadas, de modo significativo, pelos padrões de consumo.

O crédito representa, pois, para muitos indivíduos a oportunidade de participar no mercado e de assegurar o seu lugar dentro da sociedade funcionando como factor de inclusão social.

Mesmo com uma gestão cuidadosa e um endividamento controlado à partida é sempre possível que os indivíduos sejam afectados por acontecimentos imprevistos que alterem a sua realidade económico – financeira. Assim, poderão entrar em situação de desequilíbrio financeiro e, no limite, em incumprimento e sobreendividamento.

Além das implicações negativas que as situações de incumprimento trazem aos credores financeiros, os seus impactos são, ainda, mais sentidos nos devedores individuais. Daqui

que seja difícil compreender como se observa, em muitas situações, uma subestimação da probabilidade de virem a sofrer um impedimento pessoal que impeça o cumprimento de compromissos assumidos. Os indivíduos tendem a manifestar um excesso de optimismo quanto à sua capacidade de reembolso no futuro, o que os pode levar a assumir comportamentos de consumo e de endividamento mais arriscados, pois, na avaliação efectuada aos respectivos riscos de crédito, são utilizados critérios subjectivos influenciados pelo ambiente social envolvente (Frade Lopes, Jesus e Ferreira, 2008).

A questão do sobreendividamento está assim, directamente, relacionada com a iliteracia financeira.

O consumo baseado no crédito permitiu o acesso a grandes somas de fundos, frequentemente, com juros acima das taxas de poupança. Os próprios fornecedores de crédito, em particular no crédito ao consumo, facilitaram e promoveram o acesso a bens, através de cartões de crédito associados a lojas ou aprovando, por defeito, linhas de crédito não solicitadas, por exemplo. Isto fez com que, consumidores com capacidade de autocontrolo mais reduzida reagissem por impulso e acabassem por gastar acima do possível com elevadas taxas de juro associadas. Para que se possa ter uma noção do volume de crédito envolvido, no Reino Unido (o segundo maior mercado mundial de crédito ao consumo, atrás dos EUA) a proporção deste tipo de dívida em percentagem do rendimento dos agregados familiares, aumentou de 5,3% em 1995 para 19,6% em 2011 (Gathergood, 2011: 5). Por outro lado, os valores de crédito ao consumo assumidos em *write-off*, em cada ano, aumentaram de 0,5% em 1995 para 2,5% em 2010 (Gathergood, 2011: 6).

A Literacia Financeira passou a ser essencial para evitar erros aquando da utilização de crédito. Tendo em conta as muitas opções de crédito disponíveis, com grandes possibilidades de condições de pagamento, os consumidores necessitam de perceber a sua situação financeira e de saber interpretar qual a escolha que melhor se adequa às suas necessidades particulares de modo a evitar situações inadequadas quando solicitam empréstimos.

São várias as investigações que relacionam os dois conceitos e que permitem concluir que a iliteracia financeira é causa comum para a problemática do sobreendividamento.

4.8.1. O caso britânico

Na tentativa de testar a evidência da relação entre iliteracia financeira e sobreendividamento, Gathergood (2011) desenvolve uma pesquisa no mercado britânico em 3041 agregados familiares, em que se pode observar que, em relação ao crédito ao consumo, se verifica uma tendência para agir por impulso face à facilidade com que se tem acesso a este tipo de empréstimo. Também se pode observar que, tanto indivíduos com baixos níveis de Literacia Financeira, como os que apresentam dificuldades de autocontrolo, estão associados com problemas de sobreendividamento (19% do total da amostra).

Aqui é traçado um perfil do sobreendividado tipo como jovem, não casado mas com filhos, com menor nível de escolaridade, desempregado, sem casa própria e com apoios sociais. O nível médio de dívida equivale a 1/3 do rendimento anual. Mais se pode observar que os indivíduos nestas condições, tem uma tendência 1/3 menor para serem considerados, financeiramente, letrados, 1/4 a mais de possibilidades de se sentirem confusos perante temas e conceitos financeiros, 50% a mais de probabilidade para consumirem agora sem pensar no consumo futuro e duas vezes mais probabilidades para serem consumidores por impulso, do que aqueles que não se encontram em situação de sobreendividamento, revelando diferenças ao nível demográfico, financeiro e comportamental. Outro dado relevante é o facto de o consumidor com Literacia Financeira apresentar menos 40% a 50% de tendência para atingir uma situação de sobreendividamento (Gathergood, 2011: 16,17, 18).

Outro resultado interessante é o facto de que o atraso de pagamentos relacionados com o crédito ao consumo do indivíduo, financeiramente, letrado, só apresentar significado relevante no prazo de um mês o que pode revelar que a Literacia Financeira permite evitar níveis mais severos de incumprimento.

Tendo em conta os choques financeiros como situações de desemprego, redução de rendimentos, falta de crédito ou despesas imprevistas, observa-se que os indivíduos considerados sobreendividados apresentam quatro vezes mais tendência para terem passado por estes processos, particularmente, a perda de emprego e a falta de crédito, pelo que se pode considerar, em muitos casos, esta a origem do seu estado actual (Gathergood, 2011: 24).

Conclui-se que a falta de autocontrolo, também, representa um dos factores endógenos que levam ao sobreendividamento, dado que pode levar a que se seleccionem opções de crédito mais dispendiosas. Deste modo, restrições de crédito para determinados indivíduos podem ser benéficas dado que as escolhas individuais, nestas situações, devem ser restringidas para se evitar a adopção de comportamentos não adequados (Gathergood, 2011: 25).

4.8.2. O caso francês

Crescentes níveis de instabilidade financeira e económica motivadas pelas crises que se vivem, levam a que surjam problemas no seio dos agregados familiares o que, associado ao desinvestimento em habitação e em negócios locais geram grandes desafios para as comunidades, especialmente aquelas que apresentam menores recursos, sobreviverem de forma harmoniosa.

Daqui que tenha sido desenvolvido, em França, um estudo em que se avaliou o impacto da Literacia Financeira junto da população mais pobre, ou sejam aqueles que vivem com menos de € 954/mês e que correspondem a 13,5% da população total (Diagne e Villa, 2012).

Algumas observações confirmam, como no estudo analisado anteriormente, uma relação entre o sobreendividamento e a iliteracia financeira. Também aqui se evidenciam dados reveladores de fracas competências relacionadas com a Literacia Matemática dado que apenas 30% dos inquiridos respondem certo à seguinte questão sobre juro composto:

Suponha que deve € 1000 no seu cartão de crédito e que a respectiva taxa de juro é de 20% ao ano. Se não efectuar qualquer pagamento, com esta taxa de juro, quanto anos levará a duplicar o valor em dívida?

- (i) 2 anos;
- (ii) menos de 5 anos;
- (iii) entre 5 a 10 anos;
- (iv) mais de 10 anos;
- (v) não sabe;
- (vi) não responde

Por outro lado, é, ainda, menor a percentagem dos que respondem, correctamente, a uma questão sobre pagamento de crédito, revelando dificuldades em perceber as

consequências de adquirirem crédito com elevadas taxas de juro (Diagne e Villa, 2012: 10/11):

Deve € 3000 no seu cartão de crédito. Efectua um pagamento mínimo de € 30/mês. Com uma taxa de juro anual de 12% (ou 1%/mês), quantos anos levará a eliminar esta dívida sem efectuar pagamentos adicionais?

- (i) menos de 5 anos;
- (ii) entre 5 e 10 anos;
- (iii) entre 10 a 15 anos;
- (iv) nunca, assim vai continuar sempre em dívida;
- (v) não sabe;
- (vi) não responde

Mais se confirma que existe uma deficiente percepção das capacidades financeiras individuais já que, numa escala de 0 a 7, aqueles que responderam errado a todas as perguntas consideraram os seus conhecimentos com o valor de 4,81 (Diagne e Villa, 2012: 16).

De referir que, 53% dos indivíduos que responderam, acertadamente, às questões relacionadas com Literacia Financeira, não respondem, acertadamente, às questões relacionadas com dívida o que pode sugerir a necessidade de uma maior Educação Financeira nesta área específica para este grupo demográfico vulnerável receptível a opções de crédito com elevadas taxas de juro.

Da amostra considerada, 8% assumem ter problemas com o pagamento do seu crédito ao consumo (em contraste com os 19% do estudo anterior no Reino Unido) sendo, essencialmente, mulheres entre os 35 e os 64 anos. Deste grupo, apenas 7% responde, acertadamente, a todas as questões relacionadas com Literacia Financeira sendo que aqui se confirma a relação entre as duas realidades.

Outra observação que se pode fazer respeita aos constrangimentos de crédito. Assim, e curiosamente, do grupo que se auto-avalia com a nota máxima no que respeita a ser, financeiramente, letrado, 53% apresenta dificuldades em obter crédito. Muito provavelmente estes indivíduos estão a fazer uma deficiente avaliação das suas capacidades o que, num contexto em que existem crescentes e complexas opções na área do microcrédito, pode levar a que esta solução acabe por afectar, negativamente a população a que se destina, (Diagne e Villa, 2012: 17).

Por outro lado, o grupo que refere não possuir crédito e não o desejar fazer, é aquele em se observam os melhores resultados no que respeita à Literacia Financeira sendo que 63% dos seus membros responde, acertadamente, a todas as questões. Tendo em conta a situação precária do grupo demográfico estudado é de salientar que maiores níveis de Literacia Financeira podem permitir aos indivíduos perceberem a sua situação financeira e optarem por não arriscar situações de incumprimento.

4.8.3. O caso americano

Também nos EUA se tinha procedido a um estudo semelhante sobre a relação entre a iliteracia financeira e o sobreendividamento, tendo em consideração dois factores adicionais: a demografia e a experiência financeira (Lusardi e Tufano: 2009). Assim, foi efectuado num universo de 1000 indivíduos, um questionário em tudo idêntico aos descritos no caso anterior.

Os dados obtidos foram bastante semelhantes aos atrás apresentados:

- a questão de Literacia Financeira em que se trata de juro composto foi respondida, acertadamente, apenas por 36% dos inquiridos, sendo que 20% afirmaram não saber a resposta (representando o grupo que apresenta piores conhecimentos financeiros);
- em relação à questão sobre pagamento de crédito, apenas 35% dos inquiridos responderam, acertadamente, sendo que 21% nem sequer respondem;
- a correlação entre as duas questões é evidente dado que 56% dos que respondem, correctamente, à primeira, também o fazem em relação à segunda questão. Por outro lado, 80% dos que não respondem à primeira questão, também, não o fazem em relação à segunda;

Daqui se pode concluir que não existe uma clara percepção das consequências de obter crédito com elevadas taxas de juro (Lusardi e Tufano, 2009: 6).

Uma terceira questão, relacionada com a noção do valor temporal do dinheiro, é colocada:

Compra um equipamento por \$1000. Para o pagar tem duas opções: a) pagar \$ 100/mês durante 12 meses; b) pedir um empréstimo com uma taxa de juro anual de 20% e pagar, daqui a um ano \$ 1200. Qual a opção mais vantajosa?

- (i) opção a;
- (ii) opção b;
- (iii) são iguais;
- (iv) não sabe;
- (v) não responde

Respondem, acertadamente, a esta questão, apenas, 7% dos inquiridos. De salientar que a percentagem de quem não responde aqui é, substancialmente, menor pelo que revela, novamente, uma incorrecta percepção das condições de empréstimos obtidos.

Por outro lado, na mesma análise, a caracterização de quem é, financeiramente, letrado é semelhante aos resultados obtidos em França. Deste modo, tanto os indivíduos com mais de 65 anos como os que têm menos de 30 anos apresentam piores resultados. Também as mulheres revelam ter menos conhecimentos financeiros do que os homens se bem que o admitam com maior facilidade. Em questões étnicas, os Afro-americanos e os Hispânicos são os que apresentam piores resultados.

Relativamente, à questão dos rendimentos, aqueles que apresentam maiores rendimentos são, também, os que revelam melhores resultados. No entanto, Lusardi e Tufano (2008: 10) revelam que apesar da iliteracia financeira apresentar efeitos mais severos em indivíduos mais vulneráveis, é um fenómeno que atravessa a sociedade de um modo geral.

Relativamente à auto-avaliação realizada, também numa escala de 0 a 7 como no estudo anterior, o valor médio percebido é de 4,88 sendo que, apenas, 10% dos inquiridos escolhe um valor inferior a 4.

Na investigação apresentada são determinados quatro grandes grupos no que respeita à interacção com o sistema financeiro:

- os que estão “sob controlo”: representam 26% da população relacionando-se com o sistema financeiro através dos produtos/serviços tradicionais e acompanhando a evolução do seu dinheiro;
- os que estão na “franja” da utilização dos serviços financeiros que são 30% da amostra e que apresentam maior propensão para utilizar produtos/serviços financeiros alternativos fora do sistema bancário;

- os “mutuários/aforradores” (12% dos inquiridos) com maior experiência em relação às opções de poupança ou de investimento mas mais expostos ao crédito e à dívida;
- os que se encontram “estendidos no tempo”, ou seja, aqueles que apresentam características semelhantes aos elementos do grupo anterior embora com menores níveis de poupança e com maiores níveis de crédito estendido no tempo.

Em relação aos níveis de dívida apresentados, 26,4% dos indivíduos revelam dificuldade em cumprir os seus compromissos enquanto um em cada nove indivíduos não conseguem dizer qual o seu nível de dívida (Lusardi e Tufano, 2009: 23)

Os que se consideram sobrecarregados com dívida são mais jovens, com menores activos financeiros, com menores rendimentos e com piores níveis de Literacia Financeira quando comparados com aqueles que consideram o seu nível de dívida adequado.

Em relação aos indivíduos que afirmam não saber dizer qual o seu nível de dívida de referir que:

- auto-avaliam-se ao nível médio de conhecimentos financeiros ou até a um nível superior;
- na realidade, apresentam níveis de Literacia Financeira inferiores aos indivíduos confortáveis em relação à sua dívida

Outras conclusões do referido estudo (Lusardi e Tufano, 2009: 25):

- quem reporta maiores níveis de Literacia Financeira encontra-se no grupo dos que não apresentam dificuldades para fazer face às suas dívidas, sendo que o contrário também se verifica;
- o grupo dos que não sabem referir qual o respectivo nível de dívida apresenta, igualmente, fracos níveis de Literacia Financeira;
- os que reportam dificuldades para fazer face aos seus compromissos de crédito não fazem parte do grupo atrás referido com “sob controlo”.

4.8.4. O caso português

Em Portugal, de salientar um estudo (Nogueira, 2011) em que são colocadas questões similares às dos dois inquéritos anteriores, particularmente, em relação ao nível de

Literacia Financeira. Deste modo, para a questão relacionada com juro composto, as respostas acertadas foram 27.1% do total dos inquiridos, o que compara com 30% no caso francês e 36% no estudo americano e revela uma pior *performance* nacional. Em relação ao valor temporal do dinheiro, e tendo em consideração que esta questão revela a interpretação dada às condições de empréstimo, o resultado em Portugal é de 17,1% face a 7% da pesquisa feita nos EUA e a 20% do estudo francês. Estes dados, apesar de não se serem, comparativamente, maus, são, igualmente, preocupantes dado que o desconhecimento sobre juro composto, capitalização de juros ou valor temporal do dinheiro podem resultar numa espiral de endividamento sobretudo quando existe o recurso ao crédito para suportar prestações de capital e juros.

Frade, Lopes, Jesus e Ferreira (2008) apontam um estudo para referir que 60% dos portugueses consideram o crédito como uma solução prática de financiamento das suas necessidades (o que compara com a média europeia de 63%). No mesmo estudo é indicado que o crédito em Portugal está, essencialmente, ligado à aquisição de habitação (explicado pelo fraco desenvolvimento do mercado de arrendamento), cuidados médicos, educação e carro.

Em Portugal, em menos de vinte anos, passou-se de uma taxa de endividamento (medida em percentagem do rendimento disponível) de pouco mais de 18%, em 1990, para uma taxa de 130%, em 2007, uma das mais elevadas de toda a União Europeia.

Factores que levaram a esta realidade foram a condições favoráveis de mercado vividas na década de noventa, conjugadas com a abertura do mercado de crédito, a descida acentuada das taxas de juro, o aumento dos rendimentos reais e a redução do desemprego. De salientar que se pode ter verificado um fenómeno que revela alguma dependência do crédito dado que, apesar de se ter alterado o ciclo económico, não deixou de aumentar (embora a níveis mais moderados).

De seguida é apresentado um perfil do sobreendividado português traçado a partir de uma investigação a 2.120 indivíduos que recorreram ao Gabinete de Apoio ao Sobreendividado (GAS) da DECO sendo considerados como tal pelos técnicos da instituição (Frade *et al.* 2008).

De um ponto de vista sócio demográfico, são estas as principais características:

- De Lisboa (com uma presença, fortemente, urbana);

- Casado ou em união de facto;
- Entre 30 a 49 anos;
- Agregado familiar entre 2 e 4 elementos, essencialmente na estrutura “casal com um filho”;
- No máximo com formação escolar ao nível do ensino secundário (83,6%);
- Trabalhador por conta de outrem (88,9%);

Em relação às características de endividamento, de salientar os seguintes pontos:

- Rendimento médio mensal entre 500 € e 1.000 €, proveniente, essencialmente, do salário embora 19,2% derivem de subsídios temporários;
- No máximo com 3 créditos. De salientar que 19, 1% dos sobreendividados informam não ter qualquer crédito pelo que o seu endividamento resultou de despesas correntes da vida quotidiana;
- Os tipos de crédito contraídos são, em grande parte, de 3 tipos – crédito pessoal (52% daqueles que têm crédito), crédito habitação (43,5%) e crédito automóvel (31,7%). Aqui é preocupante observar que dois dos maiores tipos de crédito em que incorrem os sobreendividados – o crédito pessoal e o crédito automóvel – se revestem de um carácter pouco formal, em que, muitas vezes, a exigência para o obter são pouco mais que inexistentes, por exemplo no crédito pessoal associado a cartões de loja;
- Os mais jovens (20-39 anos) apresentam maiores índices de acesso ao crédito habitação, enquanto os mais idosos (60-69 anos) revelam menor acesso a cartões de crédito (talvez pela menor familiaridade com este produto). Observa-se que o crédito pessoal é transversal a todas as faixas etárias.

As motivações que levaram ao recurso ao crédito são avaliadas pelo próprio indivíduo e pelo técnico da DECO que o acompanha e que traça o seu perfil de endividamento. Deste modo, se os indivíduos revelam que foram dificuldades financeiras (57,2%) e a necessidade de acesso a bens essenciais (45,4%) que levaram ao recurso ao crédito, já os técnicos apontam outra razão à frente destas duas, o pagamento de outros créditos já existentes (45,2% contra 28,1% e 31,4%, respectivamente). As opções dadas no estudo “compensar frustrações” e “manter/melhorar estilo de dívida” apesar de apresentarem valores quase inexistentes para os sobreendividados, são apontadas, pelos técnicos, como causas para recurso ao crédito, 2,6% e 8,7%, respectivamente.

Confirmando a observação atrás referida, em que se conclui que foram fontes de crédito menos formais a dar origem a esta situação, 46,1% dos indivíduos revelam ter sido a publicidade o principal motivo pelo qual escolheram o fornecedor de crédito específico. Mais, ainda, o segundo maior motivo apontado para a selecção do fornecedor de crédito foi “entidade que oferecia crédito na loja” (28,2%). A opção “melhor proposta de crédito” só surge depois destas duas com 23,6%.

Em relação às características do incumprimento, os dados obtidos revelam que a maioria dos sobreendividados não apresentam qualquer crédito em atraso (33,6%). Apesar de poder parecer estranho, Frade *et al.* (2008: 31) explicam esta situação por dois factos: se por um lado, conforme referido atrás, o excesso de dívida pode não derivar, em exclusivo do crédito, por outro, o cidadão considerado sobreendividado pode estar, apenas, à beira do incumprimento ou ter o auxílio de terceiros no pagamento das suas prestações.

Com um crédito em atraso encontram-se 28,2% e com dois o valor é de 16,1%.

Os tipos de créditos em atraso mais frequentes são, por ordem decrescente, o crédito pessoal (26,3%), o crédito habitação (20,1%) e o crédito automóvel (18,1%).

Analisando por tipo, verifica-se que o específico crédito para férias, não essencial para o indivíduo, apresenta uma taxa de incumprimento de 72,7% embora a sua expressão seja residual na totalidade de créditos em incumprimento dado que, apenas, 1,5% dos indivíduos o possuem.

Por fim, é de salientar a evolução do incumprimento ao nível dos cartões de crédito que passa de 26,4% em 2005 para 44,7% em 2008 e o facto de os jovens (20-39 anos) apresentarem maior grau de incumprimento no crédito automóvel.

Os principais motivos apontados para o incumprimento devem-se a causas que o indivíduo não controla como o desemprego (44,9% das observações), seguido por doença ou acidente no agregado familiar (23%). No entanto, mais uma vez a opinião dos técnicos deriva das constatações dos sobreendividados: a principal causa continua a ser o desemprego mas a gestão deficiente do orçamento familiar surge a seguir com 34,4%. Isto reflecte uma fraca percepção, por parte dos indivíduos, dos verdadeiros motivos que os levam a situações de incumprimento. A falta de Literacia Financeira

pode explicar que não existam conhecimentos suficientes para interpretar as necessidades financeiras e actuar, eficientemente, no sentido de as colmatar.

Outra observação do sobreendividamento em Portugal (Frade *et al.*, 2008: 39,40,41) incide no facto de muitos dos indivíduos em dificuldades demorarem muito tempo a procurar ajuda. O facto de não existir uma estrutura familiar sólida ou de verificarem constrangimentos psicológicos perante a sociedade para admitir a dificuldade são, vulgarmente, apontados como razões para que só em casos extremos seja dado um sinal de alarme. Alguns dados relacionados:

- 61,4% dos indivíduos em dificuldade não têm apoio de terceiros;
- 35,1% não tentam sequer negociar com as Instituições de Crédito;
- Daqueles que tentam negociar, só 18,1% conseguem obter acordos com várias instituições.

5. Educação Financeira

No seguimento do capítulo anterior, conclui-se que existem duas dinâmicas temporais distintas que tornam a gestão financeira das famílias complexa e arriscada. Se por um lado, o crédito permite efectuar o ajustamento temporal entre obtenção do rendimento e realização de despesas, por outro permite criar um desfasamento entre o planeamento a longo prazo do reembolso das despesas e a crescente incerteza e imprevisibilidade do rendimento para além do curto ou médio prazo. Para reduzir os riscos inerentes a esta realidade, a Educação Financeira pode assumir um papel relevante na medida em que consumidores informados e, financeiramente, letrados tomam melhores decisões financeiras, melhorando a sua segurança económica e bem-estar. Por sua vez, famílias com maior segurança financeira promoverão, na sociedade onde estão inseridas, melhores níveis de desenvolvimento económico.

5.1. Definições

Hogarth (2006: 1) explica a Educação Financeira como um processo em que os seus efeitos se vão espalhando para pontos cada vez mais distantes da sua origem. Melhores decisões financeiras levam a maior segurança, a uma vida mais estável e próspera, a uma integração na sociedade mais rica e plena. Daqui se compreende a importância atribuída à Educação Financeira.

A OCDE (2005) define a Educação Financeira como um processo pelo qual consumidores e investidores melhoram a sua compreensão sobre produtos/serviços/conceitos financeiros e que desenvolve, através de informação, ensino e aconselhamento, as capacidades e a confiança necessários para perceber os riscos financeiros, aproveitar oportunidades com base em escolhas informadas, saber a quem recorrer para apoio e tomar acções efectivas com vista ao seu bem-estar financeiro.

A Educação Financeira é vista como a ponte para que os indivíduos compreendam melhor os produtos e conceitos financeiros e, desse modo, desenvolvam as competências necessárias para aprofundar a sua cultura financeira. Assim, permite-lhes estar cientes das oportunidades e riscos financeiros e tomar decisões com conhecimento de causa no momento de escolha dos produtos/serviços financeiros.

Nas palavras de Reifner e Schelhowe (2010: 32), a Educação Financeira reveste-se de um carácter relacionado com a defesa do consumidor, mitigando riscos relacionados com os produtos/serviços financeiros e promovendo a sua utilização de um modo produtivo. Nas suas múltiplas dimensões, é vista, também, como parte integrante de uma solução para mercados com mau funcionamento e como estímulo para que os fornecedores deste tipo de produtos/serviços disponibilizem informação relevante e adequada sobre os mesmos.

Para Henriques (2010: 33) são cinco os princípios que devem estar subjacentes a uma Educação Financeira eficaz:

- A mudança de comportamentos e não apenas maior quantidade, bem como a aplicação prática de conhecimento, por parte dos consumidores;
- Conhecimento útil e eficaz de fácil aplicação prática;
- Conhecimento como experiência;
- Aprendizagem pela prática;
- Benefício de uma grande quantidade de pessoas.

No passado, os consumidores solicitavam crédito, essencialmente, para produtos que requeriam maiores investimentos (como casas, carros ou educação). Actualmente, um maior grau de responsabilização por parte dos indivíduos, no que à sua situação financeira diz respeito, leva a maiores preocupações em relação ao financiamento das suas vidas futuras.

De tão habitual e abrangente, a utilização de serviços financeiros pelos agregados familiares tornou-se condição necessária da vida em sociedade.

A educação assume aqui um papel de destaque dado que potencia capacidades que os indivíduos poderão usar no apoio à sua vida económica e permite-lhes aproveitar as oportunidades que lhes surgem.

5.2. Conceptualização

A Educação Financeira e a Educação Económica podem ser consideradas complementares entre si. Por um lado a Educação Económica incide numa base teórica assente na compreensão de conceitos macro e microeconómicos, sem grande relação com o quotidiano e incorporando áreas como finanças, comércio e produção. Por outro,

a Educação Financeira visa colmatar falhas e promover ajustes relacionados com necessidades financeiras, práticas e concretas, dos consumidores, levando a que estes utilizem os serviços financeiros para a satisfação das suas necessidades pessoais. Poderá afirmar-se que esta adiciona competência financeira aos objectivos daquela.

A Educação Financeira foca os instrumentos (em grande parte monetários) que permitem aos agregados familiares utilizar os seus rendimentos de um modo mais produtivo no tempo e no espaço.

No entanto, alertam Reifner e Schelhowe (2010: 33) a Educação Financeira não incorpora uma atitude crítica face ao sistema financeiro. Isto é, ensina as regras, factos e procedimentos do sector financeiro não tendo em conta, muitas vezes, a sua mutabilidade e evolução. Assim, o ensino deveria, mais do que permitir adaptar o indivíduo às circunstâncias já existentes, criar condições para uma reflexão crítica sobre as mesmas, transformando-as e criando novos cenários. Para que tal se possa efectivar é necessário conhecimento financeiro embora o principal objectivo deva ser o desenvolvimento de competências para perceber cada situação e desenvolver a capacidade para, dessa análise, criar soluções alternativas.

Conforme descrito no capítulo 3, nas origens da crise que se verifica, actualmente, esteve um conjunto de produtos financeiros de tal modo complexos e opacos que se acabaram por revelar incompreensíveis na sua totalidade e, mais tarde, inadequados para os investidores. Desse modo, mais do que, apenas perceber os conceitos e produtos financeiros, os consumidores deverão saber como proceder ao seu desenvolvimento e adequação às suas necessidades (através da pressão aos fornecedores).

No entanto, verificou-se uma tendência para que os serviços financeiros se tornassem demasiado abstractos, confusos e imprecisos, abrindo espaço a múltiplas interpretações e fazendo com que os consumidores tenham muitas dificuldades em perceber se tomaram as melhores decisões, se receberam menos do que o desejável ou se pagaram mais do que o necessário (Reifner e Schelhowe, 2010: 34). Daí que seja tão importante a actividade dos reguladores na sua vertente de salvaguarda dos interesses dos consumidores, permitindo uma actividade mais transparente e promovendo a confiança nas relações de mercado.

Também os fornecedores de produtos/serviços financeiros beneficiam com a Educação Financeira. Sabendo as necessidades dos seus clientes e a sua situação social, terão

maior capacidade para perceber e evitar que se criem e promovam produtos/serviços inadequados que, mais tarde, apresentem um forte impacto social. É desejável uma mútua aprendizagem, baseada na Educação Financeira, para fornecedores e consumidores no sector financeiro.

Na figura abaixo (5.1.) resumem-se os factores que mostram a necessidade de Educação Financeira:

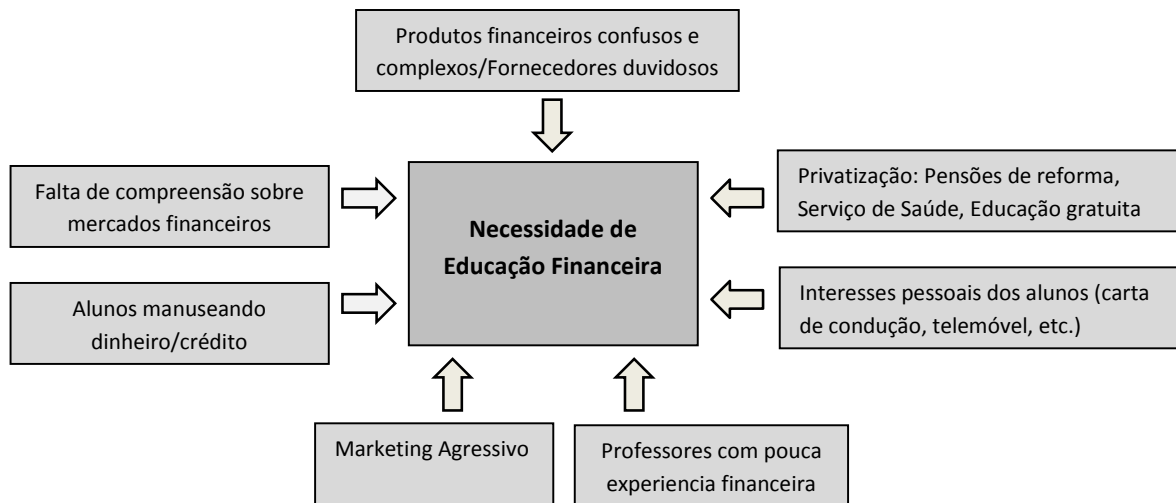


Figura 5.1 Necessidade de Educação Financeira

Fonte: Reifner e Schelhowe (2010)

A Educação Financeira (na sua vertente relacionada com os consumidores) apresenta três aspectos principais:

1. Está focada num sector específico da economia: o financeiro;
2. Não promove uma compreensão global do sector financeiro mas, apenas, das suas características relacionadas com as necessidades dos consumidores;
3. É atribuído um papel relevante à poupança individual (e às condicionantes específicas de cada indivíduo) mais do que numa perspectiva macroeconómica.

Programas de Educação Financeira têm surgido como resposta a uma maior complexidade do sector financeiro bem como a outros factores como baixos níveis de Literacia Financeira, baixas taxas de poupança, maior número de falências (pessoais e institucionais), maiores níveis de dívida e maior responsabilização dos indivíduos na tomada de decisões que afectem a sua vida económica futura (Henriques, 2010: 34).

São muitas as alterações que se verificam, actualmente, no sector financeiro.

5.3. Os novos desafios do sector financeiro

Estelami (2012: 3) refere que os produtos e serviços financeiros conheceram um profundo desenvolvimento justificado por diversos factores a seguir referenciados (e esquematicamente representados na figura 5.2.):

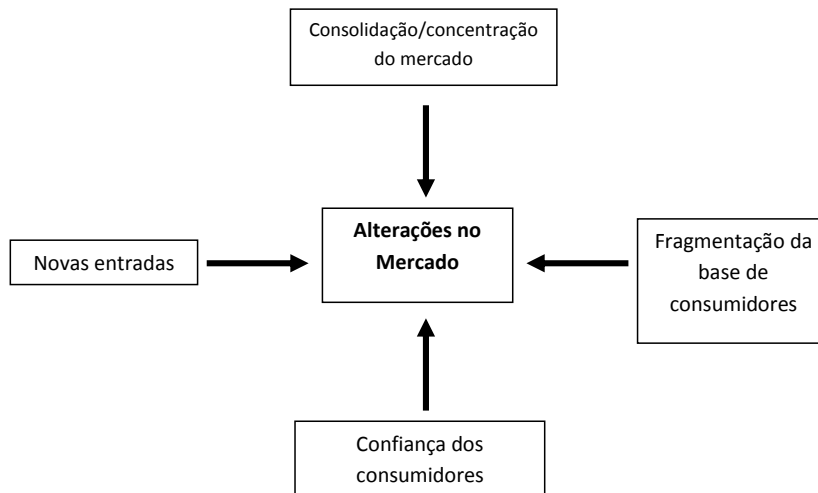


Figura 5.2 Mudanças no sector financeiro

Fonte: Estelami (2012)

5.3.1. Factores da mudança no sector financeiro

- Concentração e consolidação do mercado:

Níveis mais reduzidos de regulação levaram a que a competitividade entre as organizações tenha registado um crescimento substancial. Subsectores que se encontravam, legalmente, interditos ou limitados passaram a estar disponíveis para as instituições financeiras fruto da redução de barreiras existentes. Isto provocou uma maior dispersão do mercado, abrangendo um maior leque de intervenientes. Tal situação tornou necessário um maior foco nos principais mercados – alvo bem como uma clara definição de estratégias de *marketing* com ênfase na sustentabilidade a longo prazo;

- Emergência de novos intervenientes e produtos/serviços no mercado:

As tradicionais instituições financeiras (Bancos e Seguradoras) têm sido desafiadas por novos tipos de concorrência como, por exemplo, empresas não – financeiras que, por via da atrás referida menor regulação e menor regulamentação, apresentam produtos ou serviços, marcadamente, financeiros. Por outro lado, também a abrangência de produtos

e serviços financeiros oferecidos por agentes “tradicionalis” se expandiu. Como exemplificado por Estelami (2012: 3), as seguradoras cuja oferta se limitava a tipos específicos e determinados de seguros, apresentam, hoje, na sua oferta um leque variado de opções de investimento, aplicações a prazo ou planos de reforma, produtos que eram oferecidos, essencialmente, no sistema bancário.

Outra vertente, neste ponto, que é referida pelo autor atrás citado, é o facto de existirem produtos não convencionais e, dificilmente, catalogáveis. Isto promove, não só que se gerem diferentes perspectivas e expectativas sobre a sua natureza junto dos potenciais consumidores, mas também que os próprios prestadores de serviços financeiros não consigam transmitir, devidamente, todas as dimensões, eventuais riscos ou possibilidades daquilo que oferecem;

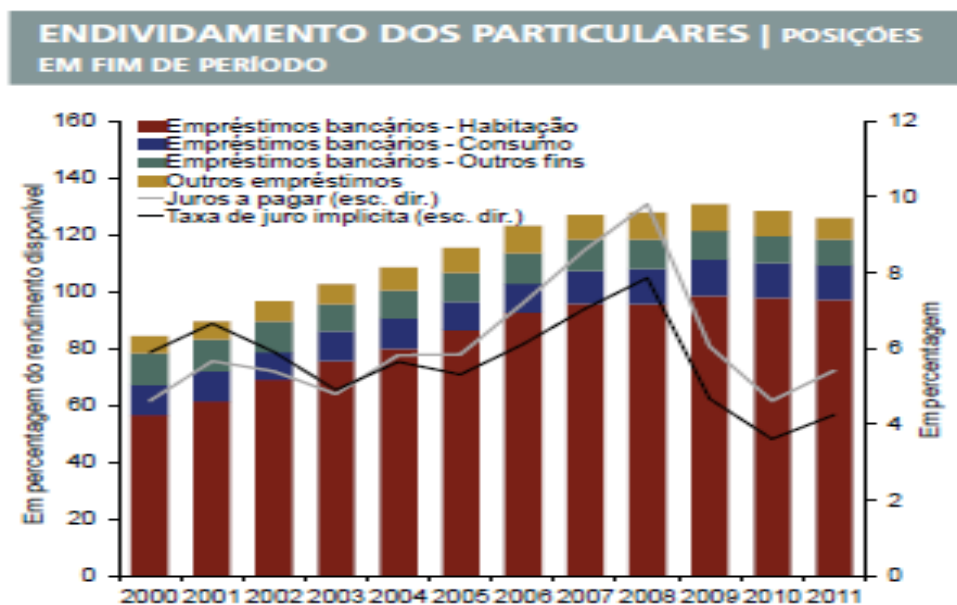
- Fragmentação da base de consumidores:

Estelami (2012: 4) refere aqui a gigantesca dimensão do mercado adstrito às instituições financeiras bem como os muitos desafios com que esse mesmo mercado, neste momento, se depara (elevados níveis de falências de empresas e individuais, crescimento dramático dos níveis de incumprimento e maiores níveis de fraudes relacionadas com cartões de crédito ou empréstimo). No entanto, também é referido que, se por um lado as dificuldades de determinada faixa da população são evidentes, por outro lado (e referindo-se a dados do mercado norte – americano) os consumidores com rendimentos elevados (aqui considerados acima de 1 milhão de dólares americanos) se encontram em níveis nunca antes vistos. Existem, portanto, nesta fase, essencialmente, dois grandes grupos: os que tendem a ser mais ricos e aqueles que tendem a empobrecer. De notar que a chamada classe média, fruto das contingências financeiras várias que se estão a verificar, tende a representar, cada vez menos, um papel relevante e até a desaparecer, progressivamente.

Outra vertente da crescente fragmentação do mercado financeiro (pelo menos nas chamadas sociedades desenvolvidas) refere-se à própria estrutura demográfica característica: as populações tendem a envelhecer a um ritmo cada vez mais evidente o que torna necessário uma estratégia de *marketing* cada vez mais vocacionada para uma faixa etária mais velha com necessidades específicas (por exemplo ao nível das reformas ou da saúde). Segundo dados do INE e do portal PORDATA, a esperança média de vida em Portugal passou de 64 anos em 1960 para 79,8 anos em 2010.

Neste ponto, é de salientar, ainda, o crescimento consistente da dívida dos clientes das instituições financeiras (particularmente relacionada com o crédito à habitação) ao longo da última década conforme gráfico do Banco de Portugal abaixo indicado (5.3). Esse crescimento deve-se, essencialmente, a dois factores:

- 1) A atribuição de um maior valor à habitação própria e a percepção dos consumidores dessa mesma necessidade que se consumou no recurso, massivo e quase indiscriminado, ao crédito para a sua aquisição;
- 2) Um crescente recurso a cartões de crédito conjugado com uma falta de disciplina na sua utilização pela maioria dos consumidores. Estratégias de *marketing* agressivas seguidas por instituições fornecedoras deste tipo de produto bem como reduzidas taxas de juro aplicadas levaram a que o mercado tenha assumido consideráveis níveis de dívida daqui provenientes;



Fontes: INE e Banco de Portugal.

Nota: Estimativas do Banco de Portugal relativas a juros a pagar de dívida financeira dos particulares para a taxa de juro implícita

Figura 5.3 Endividamento dos particulares 2000/2011

Fonte: INE/Banco de Portugal (2011)

- Confiança dos consumidores:

A confiança mútua entre instituições financeiras e consumidores encontra-se, neste momento, abalada. Se os consumidores não mostram um grau de confiança acentuado em relação ao sistema financeiro, também as instituições apresentam razões para não se mostrarem confiantes perante a postura dos seus clientes: Estelami (2012: 5) refere um estudo efectuado nos EUA segundo o qual 1 em cada 4 consumidores não hesitariam em enganar a sua seguradora, nomeadamente, na omissão de factos relevantes para a determinação correcta do nível de risco associado.

Medidas punitivas mais agressivas adoptadas por reguladores comprovam que o estado actual da relação de confiança entre os agentes do sistema financeiro não é o melhor.

Por outro lado, no processo de criação de uma relação de confiança entre os diferentes agentes do sector financeiro, na medida em que promove a protecção contra a fraude, a ilegalidade e o abuso, a Educação Financeira assume um papel de destaque.

Ainda, neste ponto, de referir a situação particular do mercado financeiro em Portugal. Segundo os dados disponibilizados no “Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa” (Banco de Portugal, 2010), 35% dos inquiridos apontam a recomendação de familiares e amigos como motivo principal para a escolha da Instituição Financeira com que trabalham, seguido da proximidade do local de trabalho/residência (23%). Isto significa que, para mais de metade desta amostra da população nacional, as características intrínsecas da própria organização não apresentam um peso relevante na sua decisão, o que pode revelar um elevado grau de confiança, apesar de todas as circunstâncias que se vivem, actualmente, a nível global. Corroborando a afirmação atrás indicada, no mesmo estudo, surgem, também, outros dados interessantes e relevantes:

40% dos inquiridos não conhece as comissões de conta que são cobradas pelo seu Banco;

Apenas 9% afirmam ter mudado de Banco nos últimos 5 anos. 82% nunca colocaram sequer essa possibilidade;

54% da amostra recolhida indica que a escolha dos produtos bancários que possui se deve a conselho do balcão.

5.3.2. Fontes da mudança no sector financeiro

Estelami (2012: 6) continua por referir que se observa uma mutação das características do mercado onde operam as Instituições Financeiras. As principais mudanças derivam das situações a seguir discriminadas (figura 5.4.):

- Desregulação;
- Lealdade dos consumidores;
- Forças económicas;
- Tecnologia.

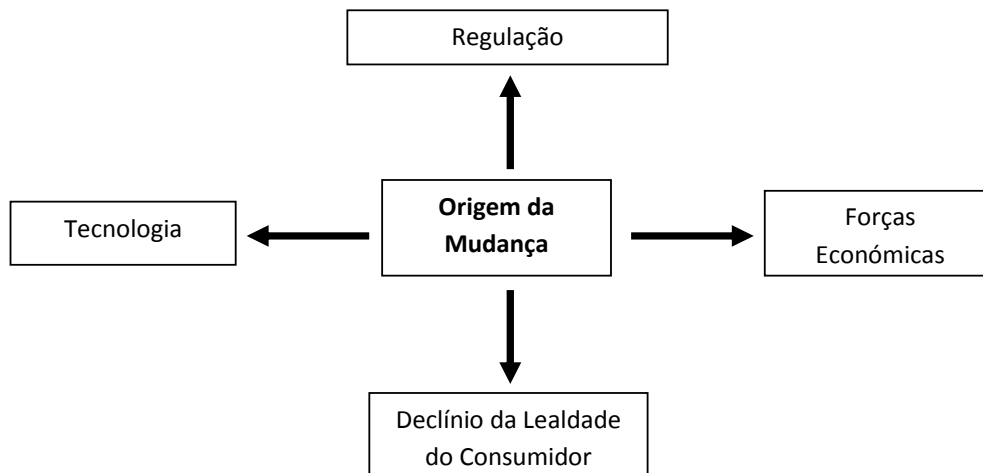


Figura 5.4 Origem da mudança no sector financeiro

Fonte: Estelami (2012)

Relativamente à desregulação do mercado, a mesma é originada pela teoria vigente de que, ao permitir que as Instituições Financeiras operem noutras realidades, que não as tradicionais, a eficiência de custos de estrutura e as economias de escala daí resultantes possibilitariam tornar os serviços mais acessíveis aos consumidores.

Tradicionalmente, a lealdade dos consumidores para com as Instituições Financeiras é bastante forte e sólida, em comparação com outros mercados. No entanto, conforme Estelami (2012: 7) refere, o nível de lealdade varia conforme o tipo de produto/serviço financeiro. Por exemplo, nos seguros é mais vantajosa a fidelização dos clientes (dados os benefícios resultantes de uma relação duradoura) em comparação com os cartões de crédito (mercado mais competitivo e, portanto, com níveis inferiores de custos efectivos e de oportunidade entre diferentes opções). No entanto, apesar da fidelização dos seus clientes, este dado *per si* pode não ser suficiente para aferir do verdadeiro grau de

satisfação (tendo em conta as características únicas do mercado e as resistências existentes em relação à troca de prestador de serviço), o que pode levar a que as Instituições Financeiras se sintam menos motivadas em apresentar soluções inovadoras, competitivas e com maiores benefícios. Pode-se afirmar que estas condicionantes únicas levam a que exista um risco do mercado financeiro não ser o mais eficiente possível e que apresente uma concorrência relativamente baixa, o que provoca o aparecimento de produtos/serviços com qualidade inferior à que seria desejável. Um crescente nível de Literacia Financeira entre os consumidores vai torná-los mais conhecedores, atentos e exigentes, o que, em última análise, levará a que exista um desenvolvimento do sector com a consequente oferta mais adequada e ajustada de produtos/serviços financeiros de melhor qualidade, com maior transparência e que possibilitem uma correcta abordagem do seu público – alvo.

Outra das características especiais do mercado financeiro é o facto da percepção que os consumidores têm dos produtos/serviços apresentados variar conforme o contexto económico em que se vive. Estelami (2012: 9) dá os exemplos de produtos de poupança que só serão atractivos em função do nível das taxas de juros e/ou de inflação, ou produtos de investimento que se encontram, directamente, relacionados com a evolução dos mercados accionistas. Também o desemprego, os custos energéticos ou as flutuações cambiais poderão ser factores que influenciem as decisões dos consumidores. Numa época em que as taxas de juro de referência nunca foram tão reduzidas, o recurso ao crédito pode ser visto como apetecível. Por outro lado, elevados custos energéticos, originados por preços de combustíveis em alta, apresentam claros efeitos recessivos penalizadores da economia e dos mercados financeiros.

No último ponto referido por Estelami (2012: 9) o desenvolvimento da tecnologia é uma das novas características dos mercados onde operam as Instituições Financeiras. As aplicações informáticas conheceram um forte desenvolvimento nas últimas décadas o que permitiu uma crescente desmaterialização do relacionamento entre clientes e instituições. O fluxo de informação disponível para ambas as partes é hoje, exponencialmente, maior pelo que se torna necessária uma selecção cuidada e criteriosa dos dados que devem e podem ser analisados quando perante um processo de tomada de decisões. Exemplos como a massificação dos cartões de débito/crédito, o desenvolvimento do *online banking* ou as crescentes funcionalidades disponíveis nas

máquinas automáticas (vulgo ATM's) podem comprovar que, hoje, a tecnologia veio alterar, profundamente, o modo como se encara o equilíbrio de forças no mercado dos produtos/serviços financeiros. Para o futuro, anuncia-se uma, ainda, maior influência da tecnologia até na possível criação de novos mercados.

Novos desenvolvimentos das tecnologias de informação irão permitir:

- Transacções nacionais e internacionais mais complexas, rápidas e seguras com consequente redução de custos;
- Um aumento da capacidade de armazenamento de dados, de possibilidades de análise e de outra informação relevante para a gestão das Instituições Financeiras;
- A todos os agentes dos mercados financeiros a possibilidade de obterem informações relevantes e em tempo útil sobre oportunidades de investimento ou relacionadas com empréstimos, sobre a *performance* das empresas e Instituições Financeiras, sobre tendências económicas e/ou sobre desenvolvimentos políticos.

Deste modo, é a própria visão tradicionalista do sector financeiro que está posta em causa. A ideia de clientes cujas necessidades são, amplamente, conhecidas e o contacto pessoal entre Instituição e consumidor vai perdendo relevância tendo que surgir alternativas criativas para restabelecer as relações de confiança e lealdade entre agentes.

5.3.3. A mudança no sector financeiro no ponto de vista dos consumidores

Também os consumidores do sector financeiro enfrentam grandes desafios numa época de mudanças. A maior responsabilização pelas suas decisões financeiras, conjugada com a impreparação verificada, leva a uma maior necessidade de conhecimentos financeiro, assente da detecção de riscos e na escolha de métodos eficazes para os evitar e contornar.

Em Henriques (2010: 37) são enunciadas as principais características da mudança no ponto de vista do consumidor:

- Maior número e complexidade de produtos/serviços financeiros: verifica-se, hoje, a existência de um número elevado de produtos financeiros ligados à poupança, investimento ou crédito, que, se por um lado representam maiores e melhores opções para os consumidores, por outro obrigam a mais conhecimentos tendo em conta o maior

grau de complexidade e diversidade. Daqui que os consumidores sintam a necessidade de possuírem um leque mais alargado de competências financeiras. Se dantes o indivíduo se limitava a ter que gerir produtos financeiros simples, muitas vezes ligados ao seu dia-a-dia (exemplo das contas à ordem), actualmente são muitos e, por vezes com grande grau de complexidade, as soluções apresentadas no que respeita aos produtos bancários (vários tipos de contas, créditos, fundos, acções, obrigações, produtos estruturados);

- Alterações demográficas: a geração derivada do chamado *babyboom* a seguir à 2.^a Guerra Mundial aproxima-se da sua reforma o que vai colocar forte pressão sobre os sistemas de segurança social vigentes. Por outro lado, os nascimentos têm registado uma clara tendência decrescente pelo que, para mais trabalhadores que se aproximam da reforma, existem menos trabalhadores no activo para financiar esse processo. A título de exemplo em Portugal, segundo dados do INE/Pordata, a taxa bruta de natalidade baixou de 24,1‰ em 1961 para 9,2‰ em 2011 e a esperança média de vida aumentou de 64 anos em 1960 para 79,8 anos em 2010. Esta situação provocará a médio prazo graves desequilíbrios nos actuais sistemas sociais se nada acontecer entretanto dado que o financiamento das reformas não pode ser considerado assegurado. Deste modo, para mais tempo associado a períodos de reforma, os indivíduos deverão estruturar, convenientemente, a sua sustentabilidade financeira a longo prazo, assumindo, desde logo, maiores responsabilidades nesse campo e necessitando de um *background* mais amplo no que respeita a conhecimentos financeiros. Neste ponto, Henriques (2010: 41) reflecte sobre a influência dos fluxos migratórios de população, considerando que os imigrantes se tornaram numa importante parcela do mercado financeiro (dado existir um maior número de indivíduos nestas condições) e que representam um grupo com maiores barreiras linguísticas, educacionais ou culturais no acesso a esse mercado. Por fim, de referir a crescente relevância da Mulher no contexto financeiro. Situações como divórcios, famílias monoparentais, grande competitividade laboral ou dependência dos filhos até mais tarde, representam grandes desafios financeiros em particular para as mulheres dado serem elas que, tradicionalmente, estão ligadas à gestão de orçamentos familiares;

- Novos paradigmas em relação às reformas: se no passado, após uma vida activa no mercado laboral, era expectável uma reforma garantida pelos sistemas de Segurança Social (ou outros sistemas privados de protecção social com caracter semelhante),

actualmente, de modo a obter uma estabilidade financeira numa fase mais adiantada da vida, o indivíduo deverá ser conhecedor das diversas opções de contribuição que pode adoptar tendo em conta as suas necessidades financeiras específicas e expectáveis. Como referido no ponto 4.6 os sistemas de reforma baseados na contribuição definida (em que os trabalhadores estão limitados a um reduzido número de escolhas em relação aos produtos associados à sua reforma) tendem a ser substituídos pelos sistemas baseados em benefício definido (com múltiplas opções disponíveis);

- Estrutura dos rendimentos: maiores recursos financeiros possibilitaram a proliferação de pequenos investidores com fortes necessidades de Educação Financeira de maneira a saber escolher onde e quando investir, quais os produtos mais adequados ao seu perfil específico e quais os montantes que deverão ser utilizados. Consequências como um maior nível de dívida, baixas taxas de poupança ou aumento de falências (Henriques, 2010: 45) levam a que se comprove a profunda necessidade desse tipo de intervenção. Ainda neste ponto, com o advento da crise financeira, muitos agregados familiares depararam-se com inesperadas diminuições de rendimentos (fruto de situações como o desemprego ou reduções salariais) que, face a níveis de dívida bastante consideráveis, geram profunda perturbação não só pessoal mas, também, social.

5.4. Benefícios da Educação Financeira

Henriques (2010: 54) enumera as consequências da Educação Financeira:

Relativamente aos mercados financeiros e à Economia em geral: consumidores mais informados vão exigir mais e melhores produtos/serviços financeiros, devidamente, adequados às suas necessidades promovendo a concorrência no sector com maior qualidade, inovação e eficiência (Pola, 2012). Mais, ao possuírem maior educação financeira tendem a apresentar melhores níveis de poupança e a acumular maior riqueza o que determina as condições necessárias para o crescimento económico. Assumindo uma perspectiva macro, maior crescimento económico, associado a mais emprego e melhores condições de vida, levam a estruturas familiares mais sólidas com forte propensão para uma consciência social e económica mais definidas, possibilitando uma maior estabilidade do sector financeiro em momentos de tensão como o actual.

O trabalho dos reguladores também fica facilitado pois uma sociedade mais letrada financeiramente facilita a actividade de supervisão e exige níveis mais baixos de regulação (Pola, 2012).

Para a Banca em particular, os benefícios são evidentes. Ao ajudar os consumidores, oferecendo-lhes o que necessitam para tomarem medidas financeiras ajustadas a si de modo a salvaguardar o seu futuro económico, a Educação Financeira permitirá o acesso a mercados até então inacessíveis, como os imigrantes ou as pessoas que não possuem conta bancária. Além disso, os programas de Educação Financeira poderão criar sinergias entre os Bancos e as comunidades através de parcerias com clientes locais.

São muitos os clientes provenientes de programas de Educação Financeira e, se inicialmente os serviços escolhidos são, essencialmente, *low-cost*, a longo prazo os novos clientes vão se tornar mais sofisticados e escolher produtos cada vez mais complexos o que, razoavelmente, resultará em relações bancárias mais lucrativas (FDIC, 2007).

Relativamente aos cidadãos em particular: como referido atrás, mais Educação Financeira traduz-se em melhores condições de vida, com uma situação financeira particular mais saudável, e permitindo maior confiança nas decisões e análises financeiras num contexto de crescente complexidade do sector (Pola, 2012).

Deste modo, deve ser iniciada o mais cedo possível em crianças e jovens, futuros consumidores de produtos/serviços financeiros. Ao potenciar, nos jovens, estas capacidades, estão-se a criar as condições para que tenham um melhor estilo de vida baseado em estabilidade e segurança financeira. Aqui, o papel educador das famílias é essencial pelo que a sua Educação Financeira se reveste de particular importância. Também os trabalhadores serão beneficiados por maiores e melhores conhecimentos nesta área dado que, possuidores das valências necessárias, estarão mais aptos para planear a sua poupança no presente e também a perceber as suas necessidades futuras. Ao chegar à idade da reforma, tendo adoptado, conscientemente, hábitos de promoção de estabilidade financeira, os indivíduos poderão ter uma vida mais tranquila.

Para as pessoas, enquanto consumidores, a Educação Financeira permite detectar e evitar situações fraudulentas ou menos claras e adequadas, danosas do seu património. Por outro lado, a proliferação de produtos e serviços financeiros obriga a maiores níveis

de conhecimento com vista à tomada de decisões financeiras ponderadas, acertadas e atempadas, com maiores retornos e/ou com menores custos associados.

Maiores conhecimentos financeiros podem, ainda, permitir, em certo modo, maior compreensão e domínio, por parte dos consumidores, de decisões dos governos sobre matérias dessa natureza (como a alteração de idade da reforma ou dos sistemas públicos de segurança social) o que promoverá a estabilidade e o desenvolvimento económico (Pola, 2012).

Relativamente ao combate ao sobreendividamento: uma Economia que, durante décadas, se baseou em crédito apresenta graves níveis de endividamento excessivo. Para além da vertente monetária, esta questão apresenta outros problemas psicológicos e sociais agregados (como a desintegração de famílias ou perturbações de saúde mental várias). Mais, ao estar associado a atrasos e incumprimentos das responsabilidades dos cidadãos perante as Instituições Financeiras, quebra a relação de confiança entre as partes e leva a que o mercado de crédito, numa tentativa de mitigar riscos e moralizar atitudes, acabe por se fechar e afectar pessoas que, à partida, não levantariam dúvidas sobre as suas capacidades de honrar compromissos.

A título de exemplo, apresentam-se dados sobre esta matéria nos dois gráficos abaixo (5.5/5.6.) em que se pode observar a tendência crescente do endividamento face ao PIB (com um ligeiro abrandamento em 2012):

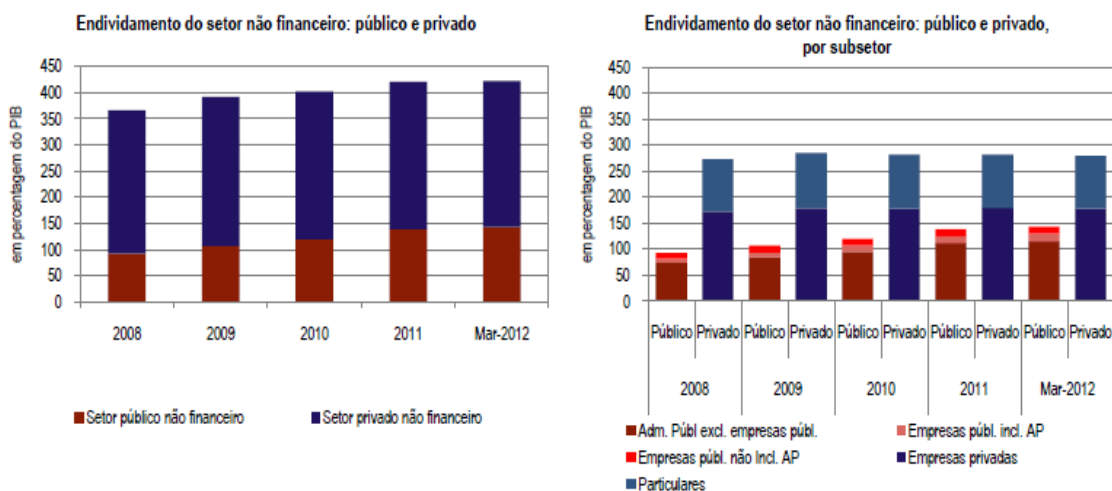


Figura 5.5/5.6 Endividamento face ao PIB 2008 - 2012 / Endividamento face ao PIB por subsector 2008 – 2012 Fonte: Banco de Portugal (2012)

Basicamente, e em relação às famílias, o endividamento encontra-se centrado em dois tipos de crédito: o imobiliário e o relacionado com o consumo. Para Henriques (2010: 61) baixas taxas de juro, a subida dos preços das habitações e a desregulamentação associada aos empréstimos esteve na origem do aumento do crédito relacionado com o imobiliário. Relativamente ao crédito ao consumo, a proliferação de ofertas e alternativas no mercado com agressivas campanhas de *marketing* levaram a que muitas pessoas tenham aderido a esta alternativa, nem sempre conscientes dos custos e riscos implicados.

Assim, podem-se considerar os jovens e as pessoas que já apresentam dificuldades financeiras como os grupos onde há maior propensão ao sobreendividamento. Factores associados a este fenómeno são as rupturas nas vidas das pessoas (situações como o desemprego, a doença ou o divórcio). Outros factores associados são a má organização de finanças pessoais ou a ausência de conhecimentos necessários para a boa gestão do dinheiro.

Henriques (2010: 63) interpreta a questão do sobreendividamento sob o ponto de vista de duas dimensões: a macroeconómica em que maior endividamento deixará menos recursos disponíveis para poupança, consumo e investimento; a estabilidade financeira pois se o incumprimento assumir valores relevantes (como os que se têm verificado) os impactos vão ser sentidos pelas famílias afectadas mas, também, pelas Instituições onde os créditos foram concedidos pois os bens hipotecados, principalmente no que respeita ao crédito habitação, têm apresentado fortes desvalorizações.

Deste modo, a Educação Financeira, relativamente a assuntos relacionados com endividamento deverá ajudar os indivíduos a serem capazes de (FCAC - Financial Consumer Agency of Canada /OCDE, 2011: 18):

- Desenvolver o conhecimento, compreensão, capacidades e confiança necessários para avaliar e perceber, adequadamente, os seus direitos e responsabilidades como detentores de crédito bem como conhecer as diferentes opções de crédito disponíveis;
- Saber onde procurar a informação relevante, os alertas objectivos ou a ajuda de que necessitam;
- Tomar decisões informadas sobre como se proteger, a si e aos seus agregados familiares, adoptando um comportamento proactivo e responsável no que respeita ao endividamento;

- Desenvolver capacidades básicas no que respeita ao planeamento financeiro no que respeita ao crédito, tendo em consideração o rendimento futuro e as mudanças associadas ao ciclo de vida;
- Perceber as consequências de más escolhas, decisões ou comportamentos relacionados com o crédito.

5.5. Os agentes da Educação Financeira

Na promoção da Literacia Financeira são vários os agentes que adoptam medidas que visam uma maior visibilidade da Educação Financeira junto dos consumidores. Tendo em conta todos os benefícios referidos no subcapítulo anterior, Estado e outras entidades públicas ou privadas constituem uma força interventiva para colmatar a necessidade de maiores conhecimentos junto das populações.

As instituições financeiras, como parte integrante do sector, são relevantes promotoras da Educação Financeira. Quer seja por uma questão de imagem junto dos consumidores e da comunidade, quer seja como forma de expandir negócio ou, ainda, de mitigar riscos, as instituições de crédito desempenham um papel essencial.

5.5.1. Estado

As recomendações da OCDE (2011) para a actuação dos governos no respeito à Educação Financeira, apresentam as seguintes propostas:

- Governos e outros *stakeholders* devem-na promover, de uma maneira imparcial, justa e coordenada;
- Deve ser iniciada na escola para que as pessoas tenham contacto com essa realidade o mais cedo possível;
- Deve fazer parte de um conjunto de boas práticas governativas junto das Instituições Financeiras sendo que a sua utilização deve ser encorajada;
- Deve ser, claramente, distinta de anúncios comerciais pelo que o Estado deve promover códigos de conduta junto das Instituições Financeiras;
- As Instituições Financeiras devem ser aconselhadas a verificar se os seus clientes lêem e compreendem a informação, principalmente quando se tratam de acordos a longo prazo ou produtos/serviços financeiros com potenciais consequências

relevantes: “letras pequenas” e documentação subjectiva e ambígua devem ser desencorajadas;

- Os programas de educação financeira deverão focar-se, particularmente, em aspectos relacionados com o planeamento financeiro do quotidiano como, por exemplo, conceitos básicos de poupança, dívida, seguros e pensões;
- Os mesmos programas devem ser orientados para grupos demográficos específicos e feitos o mais personalizado possível;
- Futuros pensionistas deverão ser alertados para a necessidade de se ajustarem, financeiramente, aos esquemas de pensões existentes, públicos e/ou privados;
- Campanhas nacionais, *sites web* específicos, serviços de informação gratuitos e sistemas de alarme, dirigidos aos consumidores, para assuntos financeiros de alto risco deverão ser promovidos.

5.5.2. Sistema de ensino

Como atrás referido e recomendado pela OCDE (2011) a Educação Financeira deve ser promovida o mais cedo possível, em escolas e instituições similares, de modo a permitir que os jovens tenham contacto com esta realidade numa fase da vida em que apresentam maior capacidade de aprendizagem e quando estão a formar a sua maneira de pensar e actuar. Para Henriques (2010: 66) regista que a incorporação da Educação Financeira no sistema de ensino passa por desenvolver currículos específicos para cada ano de escolaridade de modo a que se crie uma estratégia nacional, coordenada entre todas as escolas

Neste contexto, há que ter em atenção que a Literacia Financeira não deve, apenas, ser promovida junto dos alunos mas, também, junto dos professores que poderão apresentar algumas dificuldades sobre esta matéria.

Dado que, na idade adulta, a implementação da Educação Financeira, se revela mais complexa e difícil, por falta de tempo ou de vontade por parte dos consumidores em aprender algo sobre os assuntos relacionados, deverão ser adoptadas medidas adequadas a uma melhoria do ensino nas camadas mais jovens da população, principalmente, em idade escolar.

5.5.3. Instituições Financeiras e Reguladores

As Instituições Financeiras são os intervenientes do sector financeiro, possivelmente, mais interessados em que se promova a educação. Por um lado, consumidores mais informados irão aprofundar o relacionamento comercial, por outro saberão analisar e escolher produtos financeiros adequados aos seus perfis e necessidades pelo que serão mais raras as situações de incumprimento e, por conseguinte, menor o impacto nos resultados das Instituições.

Nas palavras de Askari (2008:24) os bancos estão numa posição única no que diz respeito à promoção da Educação Financeira já que a sua actividade traduz conceitos económicos teóricos em serviços práticos através dos produtos financeiros. Deste modo, ligar a Educação Financeira aos produtos/serviços financeiros faz com que todos os seus utilizadores se sintam integrados no sistema financeiro, colocando-os no caminho da acumulação de riqueza.

As Instituições Financeiras estão activas na promoção da Educação Financeira dado que a sua promoção e o aconselhamento dos clientes faz parte do seu *core business*.

Algumas das formas de promoção da Educação Financeira que as Instituições podem adoptar são as seguintes (FDIC, 2007):

1. Financiar, directamente, organizações sem fins lucrativos que ofereçam Educação Financeira para os consumidores;
2. Participar em programas de Educação Financeira emprestando fundos e associando a sua marca;
3. Conduzindo um programa próprio de Educação Financeira para indivíduos sem ou com poucos rendimentos e/ou possibilitando que essas pessoas tenham acesso a contas com baixos custos.

Os programas de Educação Financeira ligados aos Bancos têm sido, cada vez mais criativos, sendo direccionados a clientes específicos mediante o seu grau de conhecimento ou as suas necessidades financeiras específicas.

Relativamente ao método utilizado para chegar aos consumidores são várias, também, as opções seguidas (FDIC, 2007):

- Aconselhamento pessoal e informal;

- Parceria com organizações não-governamentais ou estatais para o ensino formal;
- Donativos a escolas e outras organizações para que promovam a Educação Financeira;
- Pequenos cursos nas escolas;
- Ensino nas próprias instalações das Instituições Financeiras;
- Ir ao encontro das comunidades ou dos empregadores nos respectivos locais onde estão inseridos;
- Criação e tradução de documentos que permitam aos consumidores compreender os conceitos financeiros e dotar os bancários de capacidades para serem agentes promotores da Educação Financeira;
- Disponibilização de serviços bancários especializados e direccionados para produtos específicos, com maior grau de complexidade.

Os reguladores do sector financeiro têm tomado medidas quanto à promoção da Educação Financeira por parte dos Bancos. Assim, existem directivas no sentido de obrigar a disponibilização de informações objectivas e claras em relação aos produtos financeiros oferecidos e às suas características e condicionantes próprias. Para a OCDE (2005) os intermediários financeiros podem reforçar o seu papel educativo através de informações compreensíveis e precisas bem como pela definição clara da posição de cada um dos intervenientes de uma transacção bancária comercial. Mais, esta disponibilização de informação servirá, ainda, para promover a concorrência sectorial, aumentando os participantes na actividade bancária por reduzir a incerteza sobre a relação custo/benefício dos produtos/serviços oferecidos.

Também os reguladores têm uma actuação determinante nesta matéria. Duarte Neves (2011) refere que:

A actuação dos bancos centrais e reguladores financeiros nesta área processa-se, geralmente, através do desenvolvimento de planos ou estratégias nacionais de formação financeira, que constituem um instrumento para o enquadramento de projectos de promoção da literacia de forma coordenada e integrada. Estas estratégias contemplam normalmente: a identificação de necessidades e de prioridades de actuação; as principais áreas e públicos-alvo a atingir; e ainda, a definição de objectivos e de métodos de avaliação dos vários projectos e da própria estratégia que os integra.

5.5.4. Empresas e famílias

Edmiston, Gillett-Fisher e McGrath (2009: 14) apontam várias consequências para as empresas resultantes das condições financeiras dos seus empregados. Situações resultantes de dificuldades financeiras dos trabalhadores, como a penhora de salários, traduzem-se em custos para as empresas tendo em conta a burocracia envolvida e os procedimentos legais a que os empregadores são obrigados.

Outros custos directos associados e relacionados com a falta de Educação Financeira materializam-se em roubos, desfalques, absentismo ou perdas de tempo por parte dos colaboradores para resolução dos seus problemas financeiros.

Os problemas financeiros, também, provocam situações de *stress* nos colaboradores com influência na sua produtividade e, ainda, na quantidade de acidentes de trabalho.

Deste modo, deverão as empresas promover a Educação Financeira através de acções formativas e informativas para os seus empregados. Mais, ainda, poderão adoptar outras medidas tais como a obrigatoriedade dos colaboradores possuírem uma conta bancária para receberem o seu salário, a oferta de seguros como complemento salarial ou a contribuição para planos de poupança com vista à reforma.

Relativamente às famílias, dado que é no seio familiar que começa a educação, deverão os pais começar a inculcar aos seus filhos conceitos como a gestão do dinheiro e o orçamento familiar ou os benefícios da poupança, envolvendo-os nas questões financeiras familiares e aplicando na prática os conhecimentos obtidos pelos estudantes nas escolas.

5.6. Planos de Acção

Numa primeira fase há que distinguir dois tipos de plano de acção no que respeita à promoção da Literacia Financeira pela educação. A um nível micro, relacionado com programas de Educação Financeira dirigidos a grupos demográficos específicos como estudantes ou desempregados. A nível macro no estabelecimento de estratégias nacionais.

Hogarth (2006: 3) indica os elementos que deverão ser tomados em consideração ao criar os programas de Educação Financeira:

- Os tópicos a tratar – deverão ser estudadas quais as necessidades específicas da população a quem o programa se dirige. Será relevante perceber se as necessidades educacionais se encontram em tópicos específicos (como crédito ou poupança) ou se será mais proveitosa uma combinação de tópicos;
- A população a que se dirige – jovens, pessoas com menores rendimentos, reformados ou trabalhadores de determinada área específica. Para cada grupo demográfico específico, assim deve ser direccionado o programa;
- Estilo de aprendizagem – devem ser tidas em conta as características físicas, psicológicas e culturais das populações que se pretendem atingir;
- Estádio comportamental – deverá, também, saber-se qual o tipo de comportamento adoptado pelo público - alvo do programa. Por exemplo, saber se o programa se deve direccionar para a adopção de novos comportamentos ou para a manutenção de comportamentos já existentes.

5.6.1. Estratégias a nível nacional

Relativamente a estratégias a nível nacional, a OCDE em cooperação com a FCAC (2011) refere que, dadas as evidências verificadas na responsabilidade de fracos níveis de Literacia Financeira no surgimento da crise, os governos mundiais encontram-se a desenvolver projectos com vista à definição de liderança e orientação com vista a melhorar os níveis de conhecimento financeiro global.

As estratégias nacionais podem ajudar os países a desenvolver, de um modo claro e cooperante entre agentes, a Educação Financeira.

Um dos primeiros países a decidir avançar com uma estratégia nacional no combate à iliteracia financeira foi o Reino Unido com a “Estratégia para a capacidade financeira” no ano de 2003. Daqui resultou uma conjugação de esforços entre governo, sector financeiro, empregadores, uniões de comércio, educação e voluntariado para a definição de um caminho a seguir de modo a alterar a capacidade financeira da população.

Outros países se seguiram como os EUA, a Nova Zelândia, a Austrália ou o Canadá e, neste momento, são cerca de 25 os países que adoptaram estratégias deste tipo (inclusivé Portugal)

Para a OCDE (2011: 7) uma estratégia nacional de promoção da Educação Financeira deve ser um documento de trabalho onde se reconheça a sua importância e onde se defina o seu significado e perspectiva a nível nacional. Para isso, é essencial a intervenção dos diferentes agentes tal como a definição de uma liderança que coordene o trabalho.

As estratégias nacionais deverão, não só, indicar caminhos para atingir objectivos concretos, mas também, apontar falhas no conhecimento financeiro do país bem como outras necessidades específicas. Servirá, também, para orientar na execução de programas individuais de modo a que estes permitam apoiar e contribuir para a estratégia adoptada (Messy, 2012).

A autora continua por referir que uma estratégia nacional de promoção da Literacia Financeira deve complementar prioridades políticas como a defesa do consumidor pois indivíduos que tome decisões com base na educação e na informação será muito menos propenso a práticas fraudulentas.

Em alguns casos, a inclusão financeira pode ser o objectivo principal das estratégias nacionais de promoção da Literacia Financeira, promovendo o acesso alargado ao sistema financeiro (medidas pelo lado da oferta), por promover, junto de um conjunto de cidadãos com características de vulnerabilidade ou sem acesso aos serviços bancários, capacidades e confiança para utilizar de maneira sensata os serviços financeiros (medidas pelo lado da procura).

Os objectivos comuns das estratégias nacionais adoptados até ao momento são (OCDE, 2011: 8):

- Desenvolvimento articulado de uma aproximação à Educação Financeira de acordo com as características nacionais específicas;
- Identificação de agentes nacionais e cooperação e coordenação das suas acções de acordo com as linhas mestras dos planos adoptados;
- Melhoria da eficiência dos programas de Educação Financeira existentes, evitando a duplicação e promovendo as melhores práticas junto desses mesmos programas com a colaboração das diferentes instituições promotoras;
- Promoção da relevância da Literacia Financeira como uma capacidade útil à vida bem como a consolidação dessa necessidade para o futuro;

- Ajuda aos países na abordagem de necessidades e deficiências de grupos populacionais específicos ou relacionadas com assuntos específicos.

OCDE (2009: 9) lembram a importância da criação de consensos e de confiança entre os diferentes agentes da Educação Financeira dado que tal situação significa o desenvolvimento de mecanismos de coordenação e consulta que possibilitam a colaboração, comunicação e segurança entre todos os participantes.

A investigação e a percepção das necessidades da população e outros públicos-alvo são a chave de todas as estratégias, dado que esses dados variam de caso para caso, de país para país.

As estratégias ou planos nacionais têm como objectivos principais:

- A inclusão financeira;
- A promoção de comportamentos financeiros responsáveis;
- A poupança e
- O recurso ao crédito responsável.

As estratégias ou planos são desenvolvidos numa perspectiva de longo prazo, em geral com um prazo de implementação delimitado entre 2 a 5 anos (Conselho Nacional de Supervisores Financeiros - CNSF, 2011: 6).

Para o CNSF (2011: 9) da análise das estratégias nacionais de educação financeira desenvolvidas identificam-se alguns elementos comuns:

- Definição de objectivos gerais (tendo em consideração as várias lacunas em relação a conhecimentos, comportamentos e atitudes financeiras da população) e do grau de inclusão financeira;
- Identificação de conteúdos prioritários, de acordo com os públicos-alvo a que se dirigem;
- Identificação das entidades públicas e privadas a envolver procurando a mobilização dos parceiros mais vocacionados para iniciativas de Educação Financeira;
- Apesar de tentarem abranger toda a população, há certos grupos populacionais que são, particularmente, visados nestes planos: jovens em idade escolar, trabalhadores, imigrantes, desempregados e indivíduos sem ou com reduzida escolaridade;
- Segmentação por etapas da vida: nascimento dos filhos, casamento, divórcio, compra de casa e de carro. Tem por objectivo permitir o acesso a Educação Financeira

em momentos-chave da vida, em que são tomadas decisões financeiras, particularmente, sensíveis;

- Divulgação da estratégia pela população em geral, quer seja através de portais específicos ou pela utilização da comunicação social e publicidade.

5.6.2. Portugal: Plano Nacional de Formação Financeira

Reconhecendo a importância da Literacia Financeira, vários países têm vindo a desenvolver estratégias ou planos nacionais de formação financeira.

A necessidade deste tipo de planos de acção deriva de factores, já atrás analisados, como a complexidade dos produtos financeiros (dificuldade de comparação e de avaliação de riscos) ou a evolução demográfica da população (maiores níveis de poupança necessários).

No caso concreto, a necessidade de um plano em Portugal derivou dos seguintes factores (CNSF, 2011: 7)

Resultados do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2010): daqui sobressaiu a necessidade de promover hábitos de poupança como forma de acumulação de riqueza necessária para conseguir atingir objectivos financeiros a médio/longo prazo).

Por outro lado, revelaram-se evidentes as faltas de formação financeira para a percepção, avaliação e comparação de produtos/serviços financeiros. Esta informação é confirmada por resultados de outros inquéritos conduzidos pela CMVM e que caminham para a mesma conclusão.

Reclamações e pedidos de informação dos consumidores financeiros: ao permitirem a detecção de eventuais lacunas e dificuldades relacionadas com a informação financeira, tornam-se importantes fontes para a percepção de necessidades de formação na área.

As reclamações apresentadas incidem, essencialmente, nos depósitos, no crédito à habitação e no crédito ao consumo e, na sua grande maioria, não foi detectada infracção por parte da Instituição Financeira. Nas seguradoras as incidências relacionam-se, sobretudo, com o seguro automóvel, ramo vida e incêndio/multirrisco. Nos mercados financeiros as maiores incidências deram-se na pouca informação prestada

relativamente ao risco dos produtos e a não adequação dos produtos aos perfis de risco dos consumidores.

Os pedidos de informação na Banca relacionam-se com questões sobre produtos bancários e as suas características. Nas seguradoras, com sinistros, contratação e cessação de contractos. Relativamente aos instrumentos financeiros, as informações solicitadas relacionam-se com características de produtos, operações de mercado, dividendos, juros e condições de participação em assembleias gerais.

Indicadores de endividamento: os níveis de endividamento têm aumentado continuamente nos últimos anos e ultrapassam os valores de rendimento disponível. O crédito vencido também tem apresentado valores, consistentemente, crescentes, com particular relevo para o crédito ao consumo. Questões como o orçamento familiar, a avaliação de capacidade financeira ou a sensibilização para o risco de sobreendividamento deverão fazer parte da formação financeira.

Indicadores de poupança: por outro lado a poupança, apesar de ter vindo a crescer, continua a revelar valores reduzidos face a outros países da União Europeia como a Alemanha ou a Espanha. É, pois, prioritária a actuação nesta vertente.

No Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) (CNSF, 2011) são definidos princípios de acção orientadores para a inclusão financeira em Portugal. São, igualmente, definidos objectivos e linhas de actuação.

Apesar de se verificarem diversas iniciativas, tanto a nível público como privado, nesta área, como inquéritos, *sites* ou conferências, por exemplo, não existia uma verdadeira coordenação e conjugação de esforços o que poderia levar a que o impacto junto do público-alvo não fosse o mais adequado. Assim, com o PNFF, são identificados os coordenadores, seleccionados os parceiros mais adequados e apresentadas as acções e iniciativas que deverão ser desenvolvidas na promoção da Educação Financeira em território nacional. Mais tarde, tendo em consideração as metas e os objectivos definidos, serão avaliados os resultados e o impacto das actividades desenvolvidas.

Desta forma, o PNFF pretende contribuir para uma eficiente implementação dos projectos de formação financeira, na medida em que as lacunas de cobertura são mais facilmente identificadas, as sinergias são aproveitadas e as duplicações evitadas. (CNSF, 2011: 11)

Relativamente aos objectivos que se pretendem atingir no Plano Nacional de Formação Financeira eles centram-se em cinco vertentes principais:

Melhorar conhecimentos e comportamentos financeiros: sensibilizando a população para a necessidade de mais e melhores conhecimentos financeiros e colocando em destaque a importância da Educação Financeira, será possível fazer com que as pessoas adiram a programas desta natureza, aumentando os seus conhecimentos financeiros básicos e permitindo que a relação com outros agentes financeiros seja mais justa, transparente e com maiores retornos para todos. Mais do que isso, promoverá a estabilidade do sector financeiro pois maiores conhecimentos permitirão aos consumidores tomarem decisões mais informadas, ajustadas e adequadas às suas características e necessidades específicas, reduzindo, substancialmente, os riscos associados;

Apoiar a inclusão financeira: promovendo a utilização de serviços bancários básicos como contas à ordem ou meios de pagamento que não o numerário;

Desenvolver hábitos de poupança: sensibilizando as pessoas para a importância da poupança, como forma de acumular riqueza/património, de modo a criar uma salvaguarda para eventuais oscilações de rendimento ou de despesa imprevistas ou ocasionais ou alertando para a evidência de um maior grau de responsabilização financeira individual.

Por outro lado, fornecendo conhecimento e informação que permitam aos consumidores escolherem opções de poupança adequadas ao seu perfil de risco e com a rentabilidade desejada;

Promover o recurso responsável ao crédito: sensibilizando os indivíduos para a necessidade de perspectivarem os custos associados ao crédito numa perspectiva de médio/longo prazo, tendo em considerações os rendimentos actuais e expectáveis no futuro. Alertando para os perigos de situações relacionadas com o sobreendividamento e as respectivas consequências financeiras, económicas e sociais, para indivíduo e para a sociedade;

Criar hábitos de precaução: dotando os indivíduos de conhecimentos que lhes permitam perceber situações, potencialmente, lesivas dos seus interesses em relações financeiras. Alertando para a necessidade de se tomarem medidas preventivas que permitam

responder, com eficiência, a situações imprevistas e incontrolláveis que afectem o rendimento familiar ou aumentem, consideravelmente, as despesas (exemplos, desemprego ou doença).

Tendo em conta as especificidades da população portuguesa, o PNFF (CNSF, 2011) selecciona determinados públicos-alvo para a orientação da sua intervenção, desenvolvendo, além de uma estratégia genérica e global, actividades, particularmente, vocacionadas para certos grupos demográficos.

De um modo geral, são desenvolvidas acções vocacionadas para a consciencialização da importância da Educação Financeira junto da população em geral. Características dos produtos financeiros mais utilizados ou formação ligada a eventos financeiros, directamente, relacionados com etapas específicas da vida, são algumas das actividades desenvolvidas. Para a divulgação destas actividades são utilizados os meios publicitários tradicionais, os *media* ou meios informáticos como o *site* do PNFF (www.todoscontam.pt) ou edições *online* de jornais e revistas.

Porém, nas iniciativas no âmbito da Educação Financeira, deverão ser tomados em consideração os grupos demográficos mais vulneráveis para os quais serão vocacionadas actividades específicas.

Relativamente ao ensino básico e secundário, para o PNFF, é prioritária a introdução de conteúdos de Educação Financeira nas escolas quer como disciplina autónoma, quer inserida nos currículos de outras disciplinas como, por exemplo a Matemática ou a Educação Cívica, ou, ainda, como actividade extracurricular. Partindo de conceitos financeiros básicos, para as crianças do ensino primário, procura-se a sensibilização para a importância do dinheiro e a poupança. A um nível mais avançado, para os alunos do ensino secundário, a Educação Financeira incidirá em conceitos mais complexos como o crédito ou o conhecimento e a utilização de meios de pagamento.

Como atrás referido, a Educação Financeira dos professores assume aqui o seu carácter essencial para que estes possam apresentar o grau de conhecimento desejável.

Para o ensino universitário, no PNFF procuram-se conciliar os objectivos traçados com as diversas iniciativas já existentes em diferentes instituições, quer ao nível dos conteúdos dos cursos como em relação a acções de formação específicas. O grau de exigência de conhecimentos financeiros é, naturalmente, mais elevado, procurando-se

aprofundar as noções existentes sobre características de produtos financeiros, a relação rendibilidade/risco, o funcionamento dos mercados financeiros ou o investimento em produtos com maior complexidade. Por outro lado, fruto das características da vida universitária, será dado particular ênfase a questões como o crédito ao ensino, os cartões de crédito ou os riscos de sobreendividamento.

Tendo em vista o desenvolvimento destas actividades, no PNFF é sugerido que sejam realizadas conferências e seminários, bem como introduzidos, nos currículos, conteúdos de Formação Financeira dependendo dos cursos em questão. É, ainda, impulsionada a colaboração das próprias universidades na pesquisa, investigação e divulgação de material relacionado com a Literacia Financeira.

Um outro grupo demográfico ao qual o PNFF dispensa uma atenção particular são os trabalhadores (e as empresas nas quais exercem a sua actividade). Além de tentar articular as actividades promovidas pelas empresas com os objectivos definidos no PNFF, os temas mais relevantes serão a poupança, o acesso ao crédito (em particular o crédito – habitação), o sobreendividamento, os seguros e as reformas.

Também aqui se verifica um esforço de envolver todos os agentes das relações laborais no sentido de gerar uma maior sensibilização para os benefícios da Educação Financeira. Sindicatos e associações patronais serão, deste modo, chamados a dar o seu contributo.

Quanto às empresas, a sua colaboração poderá incidir, para além das acções de formação, na cedência de espaços próprios para as mesmas se realizarem ou no apoio à formação de formadores.

Outros grupos demográficos vulneráveis como desempregados, imigrantes, pessoas com baixa escolaridade ou com baixos rendimentos, são alvo de acções específicas no âmbito do PNFF: a promoção do seu acesso a serviços bancários básicos, a consciencialização da necessidade em saber elaborar e gerir um orçamento familiar, a prevenção da fraude e do sobreendividamento.

Para atingir públicos-alvo mais dispersos há que utilizar meios de comunicação massificados como, por exemplo, a rádio e a televisão, através da apresentação de conteúdos em programas. Deste modo, ao fazer chegar os apelos para maiores conhecimentos através da Educação Financeira a um público mais vasto, o seu impacto

será mais abrangente e significativo. Por outro lado, promovendo esses mesmos conteúdos em cursos de formação profissional, em acções específicas para desempregados ou em aspectos relacionados com o apoio social, será maior o grau de penetração junto destes grupos demográficos (CNSF, 2011: 15).

6. Desafios futuros

Muitas questões têm sido levantadas no sentido de se perceber onde se encontram os limites da Literacia Financeira.

Indivíduos com maiores conhecimentos podem ser influenciados por outros factores nas suas decisões financeiras e acabarem por não seleccionar as melhores opções.

Factores como a inércia ou a influência de amigos/familiares levam a que os indivíduos não ajam ou optem erradamente, mesmo tendo a noção daquilo que devem fazer em termos financeiros.

As decisões financeiras, que deveriam ser racionais e baseadas no conhecimento, são, muitas vezes, influenciadas pela emoção.

Para Soman (FCAC/OECD: 2011) há uma diferença entre o que as pessoas querem fazer e o que as pessoas acabam por fazer. Daí que o grande desafio da Literacia Financeira, no futuro próximo, seja a actuação no sentido de perceber as motivações dos indivíduos e actuar para reduzir essa diferença.

O mesmo investigador refere que os indivíduos definem as suas preferências tendo em conta aquilo que os outros estão a fazer sendo, portanto, complexo encaminhá-los para determinada direcção no que respeita à tomada de decisões financeiras. Por outro lado, há uma tendência para os indivíduos evitarem comportamentos e atitudes que envolvam esforço. Por exemplo, para fazer com que mais trabalhadores adiram a planos de pensões, em vez de esperar que adiram ao plano, deverão ser incluídos, por defeito, nesses programas e, só no caso de assim o desejarem, é que tomarão essa iniciativa (no fundo, a sua inércia poderá jogar a seu favor).

Introduz-se aqui o conceito de “paternalismo libertário” (Thaler e Sustein, 2003: 176) no qual se considera que é possível criar políticas, tanto no sector público como no sector privado, que levem os indivíduos a adoptarem determinados comportamentos considerados benéficos, para si e para a sociedade em geral, sem utilizar a coacção.

Seria interessante desenvolver estudos no sentido de averiguar qual o impacto, nas decisões financeiras, de características endógenas ao individuo como o auto controlo, a inércia ou a capacidade de empreendedorismo. Outra temática que poderá ser alvo de análise futura é se este “paternalismo” não poderá ser contraproducente dado que, se

perceptível por parte das populações, criará resistências e objecções à actuação desejada.

Mais, ainda, se o conhecimento financeiro é, muitas vezes atingido por «tentativa e erro», uma hipótese de investigação será a definição do tipo de experiência financeira que mais afecta o grau de conhecimento e que mais gera maiores competências.

Outras possibilidades de estudo podem centrar-se no desenvolvimento da relação entre comportamentos financeiros e níveis de Literacia Financeira com a consequente estabilidade e sustentabilidade financeira.

Considerando a crescente sofisticação de conceitos, produtos e serviços financeiros e a multiplicidade de riscos associados, são necessários maiores conhecimentos e capacidades financeiras de tal modo que se encontrarão no limiar do que se pode considerar uma pessoa, financeiramente, letrada. As instituições oficiais e os governos têm aqui um papel decisivo ao adoptarem medidas, criarem legislação ou oferecerem estímulos que encorajem e influenciem as populações a adoptarem determinados comportamentos financeiros desejáveis.

Para Soman (FCAC/OECD: 2011) deverá existir um equilíbrio entre o aconselhamento e a educação financeira no sentido em que, se aquela permite aos consumidores perceberem as diferentes opções que se lhe apresentam para um processo decisório mais informado e acertado, esta permite convencer as pessoas acerca da necessidade de maiores conhecimentos financeiros e dos benefícios que daí podem advir, levando-as a alterar comportamentos a longo prazo.

De um ponto de vista diferente, a temática da Literacia Financeira centra-se, quase em exclusivo, no comportamento do indivíduo como agente da relação financeira. No entanto, a actuação das Instituições Financeiras é pouco explorada. Situações como o desinvestimento na formação dos seus colaboradores ou, no passado, a pouca exigência na atribuição de créditos, poderão colocar em questão a actuação das Instituições neste processo. Até que ponto a pressão para a obtenção de resultados pode levar a que seja negligenciada a vertente pedagógica e preventiva, no que respeita à promoção da Literacia Financeira, por parte das Instituições de Crédito, será um assunto que poderá e deverá ser aprofundado em investigações futuras.

7. O risco de crédito e a Literacia Financeira – o caso português

O valor de uma Instituição Financeira é função da sua rendibilidade e do risco.

Como consequência da sua actividade de intermediação e considerando o carácter assimétrico da informação, as Instituições Financeiras assumem riscos que, dependendo da forma como são geridos, podem afectar, positiva ou negativamente a sua *performance* e, conseqüentemente, o seu valor de mercado.

Para Frade *et al.* (2008: 8) existem duas formas distintas de avaliação do risco: a dos credores financeiros – assente nas probabilidades - e dos consumidores – mais subjectiva, informal e deformada.

As instituições financeiras repercutem no preço do crédito (*spread*) o risco individual de cada cliente e uma parcela do risco colectivo da sua carteira de clientes. Para garantirem, ainda, maior protecção utilizam contratos de seguro e solicitam a apresentação de garantias, no primeiro caso para dispersar o risco de crédito, no segundo para reduzi-lo. Outras rotinas como sucessivos contactos informais com o cliente, utilização dos serviços de empresas especializadas na cobrança de créditos, renegociação de dívidas e recurso à via judicial são, igualmente, seguidas.

No limite, as instituições de crédito accionam as provisões efectuadas e abatem as perdas (os incobráveis) ao activo líquido. No ciclo seguinte, serão feitos ajustamentos ao preço do crédito e aos critérios de acessibilidade que se limitem, ainda mais, as probabilidade de perda.

Quanto aos consumidores, quando se deparam com dificuldades no cumprimento das suas obrigações perante dívidas assumidas, mobilizam redes informais de solidariedade e, só em circunstâncias mais graves, procuram accionar soluções institucionais. Daqui que ocorram, com frequência, casos de sobreendividamento, com consequências nefastas na qualidade de vida e no bem-estar dos agregados familiares, dado que é perdido, igualmente, o controlo sobre a vida profissional, pessoal e social.

São vários os riscos aos quais a actividade financeira está sujeita:

- Risco de país;
- Risco de crédito;

- Risco de liquidez;
- Risco de taxa de juro;
- Risco de taxa de câmbio e
- Riscos contingenciais

7.1. O risco de crédito

Centrando particular atenção ao risco de crédito (aquele que é mais influenciado pelos níveis de Literacia Financeira dada a possibilidade da ocorrência de situações de sobreendividamento e, conseqüente, incumprimento) de referir que este diz respeito à possibilidade de pessoas, residentes ou não residentes, singulares ou colectivas, não pagarem integral e pontualmente quer o capital em dívida, quer os juros. Algumas acções para minimizar este risco específico são:

- A análise de crédito aos clientes;
- A diversificação da carteira de crédito;
- Uma política de crédito com sistemas de informação definidos.

Algumas medidas *standard* para o risco de crédito são os seguintes rácios:

Rácio de crédito vencido:

$$\frac{\textit{crédito vencido}}{\textit{carteira de crédito sobre clientes}} \quad (8.1)$$

Em que está representada a percentagem de crédito concedido que se encontra por regularizar, permitindo perceber se a Instituição segue uma política de crédito prudente ou liberal.

Rácio de cobertura por provisões:

$$\frac{\textit{saldo das provisoes para crédito vencido} + \textit{saldo das provisoes para riscos gerais de crédito}}{\textit{crédito vencido}} \quad (8.2)$$

Em que se avalia o grau de cobertura dos créditos vencidos pelas provisões.

O risco de crédito é inerente à actividade bancária pois existe sempre a possibilidade do devedor não pagar, de não o fazer atempadamente ou de existir a necessidade de uma reestruturação da dívida.

A gestão dos riscos de créditos nas Instituições Financeiras visa restringir eventuais perdas para não afectar a sua solvabilidade. Para isso, é utilizado um sistema de *scoring* que consiste na avaliação, quantitativa e qualitativa, da entidade que solicita o crédito. Em relação aos critérios quantitativos utilizados, são utilizados indicadores económico-financeiros da entidade, estudadas as perspectivas económicas do sector de actividade e avaliada, ou não, a existência de garantias associadas.

Com base nesses indicadores, são estabelecidos intervalos para enquadrar os resultados, sendo atribuída determinada pontuação conforme os valores obtidos.

Para definir se são respeitados os critérios qualitativos, quem solicita o crédito é, também, avaliado de um ponto de vista mais subjectivo por parte das Instituições de Crédito, dado que se trata de uma perspectiva futura sobre a capacidade de determinada entidade cumprir os seus compromissos a médio/longo prazo.

Costa (2001: 4), citando Allegret e Baudry, refere existirem três tipos principais de relacionamento entre as Instituições Financeiras e os seus clientes no que respeita à avaliação de critérios qualitativos:

- Relação de mercado: em que o Banco não tem interfere na obtenção da informação fornecida pelo cliente. Não é relevante aqui uma relação de fidelidade: para o Banco há, simplesmente, uma diversificação da sua carteira de clientes; para o cliente uma diversificação das suas fontes de financiamento;
- Relação hierárquica: a Instituição Financeira pode efectuar auditorias à entidade que solicita o crédito bem como interferir na sua actividade, sendo que, para a entidade, a obtenção de crédito se revela de maior facilidade;
- Relação de quasi.integração: é o sistema mais usual e resulta da combinação dos dois tipos de relacionamento atrás referidos. Pressupõe uma relação duradoura e de forte confiança entre entidade e Instituição de Crédito.

A confiança é, pois, o pilar do relacionamento entre Instituições Financeiras e clientes. Fruto das grandes alterações que se verificam nos mercados financeiros (ver ponto 6.3.), o clima de insegurança e incerteza que se vive na actualidade, não permite uma equilibrada partilha de informação entre os diferentes agentes. Daí que relações de proximidade e de longo prazo sejam mais valorizadas pela segurança que oferecem.

Por outro lado, a correcta avaliação da situação financeira das entidades que solicitam crédito, torna-se essencial para a sustentabilidade futura das Instituições Financeiras por permitir mitigar potenciais situação futuras de sobreendividamento e, posterior, incumprimento. Daí que, associadas a essa avaliação, surjam, regularmente, o pedido de garantias bem como auditorias às contas das entidades devedoras.

A qualidade do crédito concedido pode ser afectada, essencialmente, por factores associados a ciclos económicos (períodos de recessão ou expansionistas) e por factores estruturais (como a crescente complexidade de produtos/serviços financeiros). No entanto, a forte concorrência no sector financeiro bem como os custos elevados associados à avaliação do risco, levam a que as Instituições Financeiras assumam, muitas vezes, uma maior proporção de risco na concessão de crédito aos seus clientes (Costa, 2001: 8).

Quando atribuído um risco reduzido à entidade que solicita o crédito, as Instituições Financeiras adoptam, usualmente, os seguintes procedimentos:

- Redução da supervisão sobre os seus elementos financeiros;
- Diminuição das taxas de juro aplicadas com aproximação à taxa de juro sem risco;
- Interesse em financiamento de outros projectos propostos pela entidade a um preço mais reduzido ou em aprofundar o relacionamento comercial.

Na vertente oposta, se o *rating* atribuído é reduzido, as Instituições Financeiras poderão agir como a seguir se indica:

- Maior influência nas decisões financeiras da entidade;
- Restrição ou recusa do financiamento;
- Aumento de garantias solicitadas.

7.2. O sistema financeiro em Portugal

Traçando uma imagem da realidade bancária em Portugal, recorre-se à análise de dados disponibilizados pela APB (Associação Portuguesa de Bancos) que permitem enquadrar este sector.

Deste modo, existiam 37 Instituições Financeiras a operar em Portugal no fim de 2010 sendo que o valor se apresenta estável desde 2007.

	Nº de Instituições Financeiras	Em % do Total	Activo Agregado (milhões €)	Em % do Total
Por Origem/Forma de Representação Legal				
Doméstica	21	63,6%	404.899	80,0%
Filial	6	18,2%	76.989	15,2%
Sucursal	6	18,2%	24.297	4,8%
Por Dimensão¹²				
Grande	5	15,1%	382.126	75,5%
Média	6	18,2%	86.223	17,0%
Pequena	22	66,7%	37.836	7,5%
Por Área de Negócio¹³				
Multiespecializada	23	69,7%	485.883	96,0%
Especializada	10	30,3%	20.302	4,0%
Total	33	100,0%	506.185	100,0%

Fonte: IFs, APB.

Figura 7.1. Caracterização das Instituições de Crédito Portuguesas a 31.12.2010

Fonte: APB (2011)

Da análise da figura 7.1. observa-se que, maioritariamente, as Instituições Financeiras a operar em Portugal são de origem nacional, de pequena dimensão e multiespecializadas na sua actividade.

A tendência de crescimento ao ano de 8% de 2007 a 2010 é oposta à evolução percentual do crescimento do PIB nacional (Figura 7.2.). Apesar da evolução do crescimento ter abrandado fruto das crises vividas na economia nacional, de referir que a percentagem do activo agregado das Instituições Financeiras nacionais era 232,7% do PIB em 2007, sendo que, em 2010, tinha passado 292,2% (APB, 2011: 23)

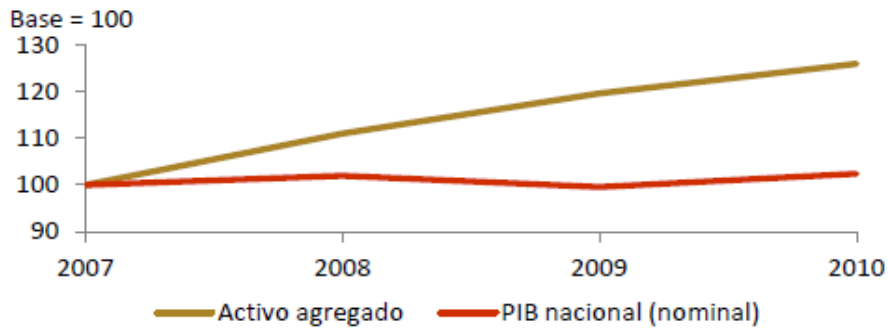


Figura 7.2. Evolução do activo agregado face ao PIB português 2007 – 2010

Fonte: APB (2011)

A contribuição para o crescimento do activo agregado das Instituições Financeiras pode ser analisado sob dois pontos de vista: por dimensão da Instituição e por origem.

A principal contribuição para o referido crescimento vem, como previsível, das Instituições Financeiras de grande dimensão sendo que o valor global decresce em consonância com o decréscimo desta contribuição. As Instituições Financeiras médias apresentam uma contribuição constante para o activo agregado (figura 7.3.).

A origem da contribuição para o activo agregado é, essencialmente, doméstica. Se bem que tenha vindo, progressivamente, a deteriorar-se, sendo que as filiais, em 2010 contribuem negativamente para o resultado global (figura 7.4.)

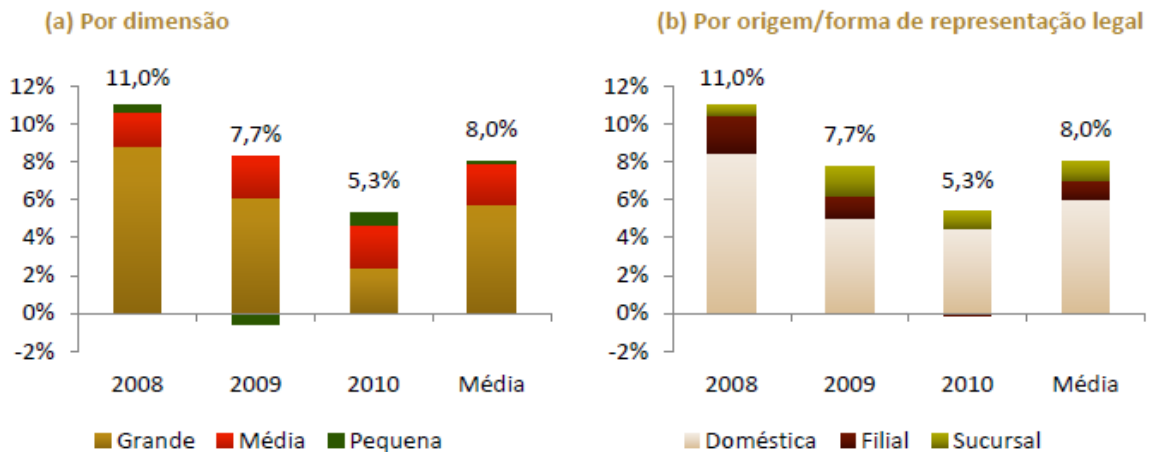


Figura 7.3./7.4. Contribuição, por dimensão e origem, para o crescimento do activo agregado das Instituições Financeiras nacionais 2008 - 2010

Fonte: APB (2011)

Em termos de recursos humanos, no final de 2010, as Instituições Financeiras nacionais empregavam 58.871 colaboradores (96,6% afectos à actividade doméstica) e revelando uma taxa de crescimento anual de 0,8%. De salientar, por outro lado que os recursos humanos adstritos à actividade internacional apresentam uma tendência crescente de 5,7% em 2008 para 9,6% em 2010. Esta observação revela uma maior aposta na internacionalização da actividade (APB, 2011: 27)

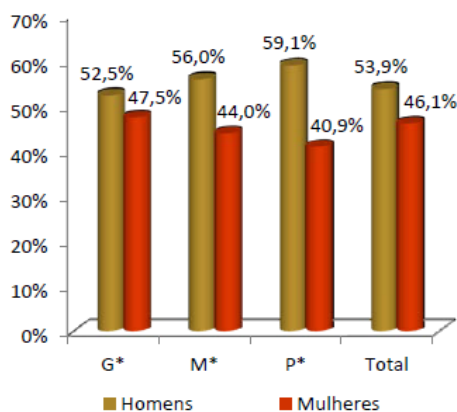


Figura 7.5. Distribuição dos RH por género e dimensão da IF 31.12.2010 Fonte: APB (2011)

Em relação ao género, conforme se pode observar na figura 7.5., a maior dimensão da Instituição Financeira corresponde maior peso do sexo feminino nos seus recursos humanos. No entanto, a equidade de género do sector tem sido lenta (44,6% em 2007 para 46,1% em 2010) apesar de consistente. As mulheres ocupam, apenas, 28,6% dos cargos de chefia (APB, 2011: 31,32,33).

As instituições financeiras com grande dimensão são, também, as mais antigas e aquelas em que os seus recursos humanos são mais velhos e com maior antiguidade.

Por outro lado, é nas Instituições de Crédito mais pequenas que se situam os recursos humanos mais qualificados.

Um outro ponto relevante no que respeita à promoção da Literacia Financeira por parte das Instituições é a formação dispensada aos seus colaboradores. Maior formação significa melhores conhecimentos e, por consequência, uma melhor informação, mais objectiva e eficaz, fornecida aos seus clientes.

Assim, observa-se uma evolução preocupante e negativa do número médio de horas, por formando, em acções de formação (figura 7.6.) sugerindo uma menor aposta, por parte das Instituições Financeiras, na formação dos seus colaboradores:

A iliteracia financeira como factor de risco das Instituições de Crédito portuguesas

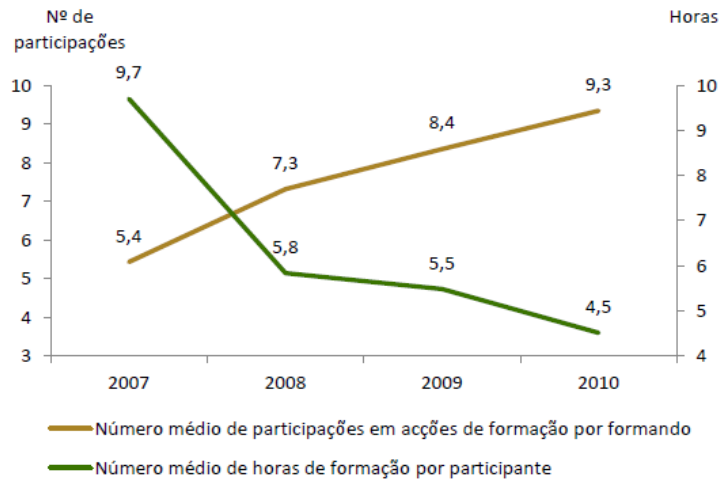


Figura 7.6. Comparação do número médio de participações em ações de formação, por formando, com o número médio de horas de formação por participante (2007 -2010)

Fonte: APB (2011)

A observação atrás referida é comprovada por outros indicadores como a redução do número médio de horas de formação por formando que decresceu uma média anual de 6,5% (de 52,7 horas em 2007 para 42,2 em 2010).

As alternativas à formação presencial também mostraram um crescimento substancial (figura 7.7.):

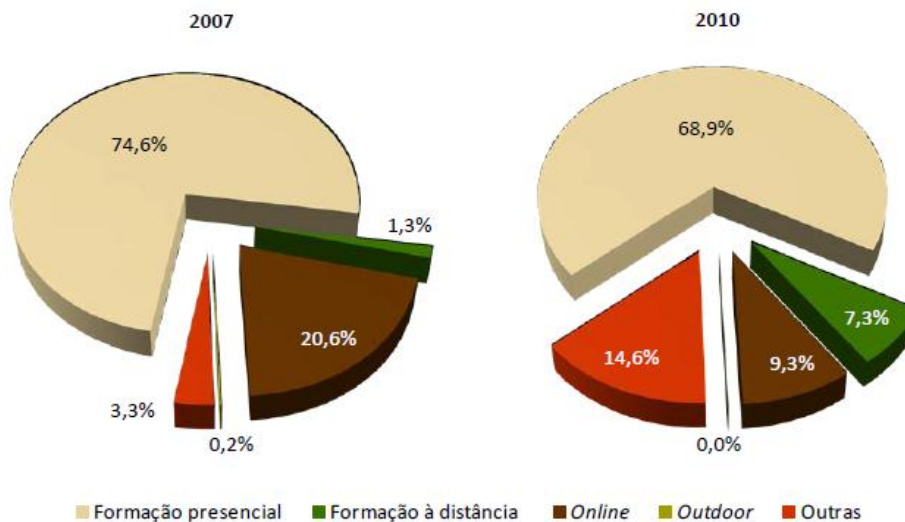


Figura 7.7. Comparação entre metodologias de formação envolvidas em ações de formação 2007 – 2010 Fonte: APB (2011)

A formação presencial sofreu um forte decréscimo (de 74,6% em 2007 para 68,9% em 2010) bem como a formação *online*. Por contraponto a formação à distância cresceu de 1,3% em 2007 para 7,3% em 2010, e surgiram outras alternativas inovadoras.

Ainda na temática da formação nas Instituições Financeiras, verifica-se outro dado preocupante, a forte redução com os custos associados (figura 7.8.):

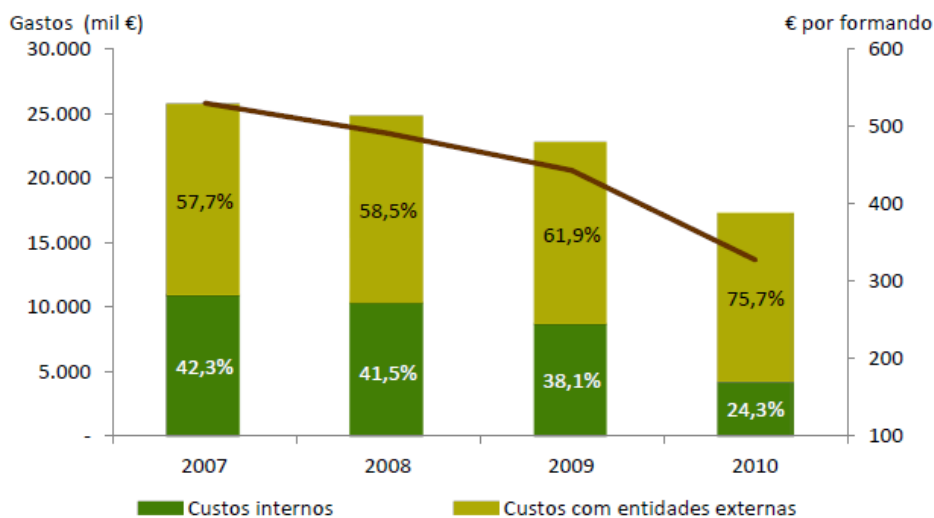


Figura 7.8. Comparação entre metodologias de formação envolvidas em acções de formação 2007 – 2010. Fonte: APB (2011)

A opção pelo *outsourcing* foi, fortemente, ampliada, em particular de 2009 para 2010. Sabendo-se das especificidades próprias dos produtos/serviços oferecidos em cada entidade, é questionável esta opção pois o *know-how* estará dentro da Instituição em causa.

Os custos globais de formação decresceram cerca de 12% ao ano no período 2007 – 2010 com particular destaque entre 2009 e 2010 em que os valores decresceram 24,2% (APB, 2011: 45). Daqui se pode concluir que, face às maiores dificuldades com que o sector se deparou, fruto da crise, uma das medidas tomadas terá sido a redução dos valores aplicados em formação. Esta medida, no médio/longo prazo, pode apresentar um efeito perverso pois pior preparação dos recursos humanos poderá levar a pior qualidade da informação e auxílio prestado aos seus clientes.

A rede de balcões sofre um ligeiro acréscimo (2,8% / ano) entre 2007 e 2010. Mais a média de habitante por balcão em Portugal variou de 1.849 habitantes em 2007 para

1.707 habitantes em 2010. Isto significa que a rede de balcões tem crescido a um nível mais acelerado que a população. Reflecte, também, uma política de proximidade para com o cliente, o que se poderá vir a traduzir-se em melhor prestação de serviço (APB, 2011: 47).

A confirmar esta tendência, os distritos onde se verificam as maiores taxas de crescimento médios anuais (2007 – 2010) de balcões são Castelo Branco, Faro, Coimbra e Viana do Castelo.

Em valores numéricos, continuam a ser os grandes centros urbanos a concentrar a presença de Instituições Financeiras, respectivamente, Lisboa e Porto, que na totalidade apresentavam no final de 2010 cerca de 40% da oferta nacional (APB, 2011: 52).

Acompanhando o crescimento da rede de balcões (o método mais tradicional de contacto com os clientes), as Instituições Financeiras têm procurado a colaboração de agentes promotores alternativos como agências imobiliárias, agências de seguros e outras entidades que possam prestar apoio na promoção de produtos/serviços, tipicamente, bancários (figura 7.9.):

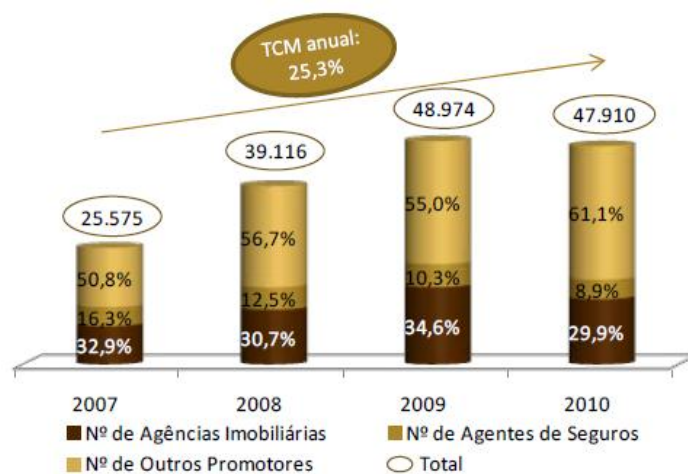


Figura 7.9. Evolução de número e tipologia dos promotores externos 2007 – 2010

Fonte: APB (2011)

Com uma taxa de crescimento médio anual de 25,3% revela a tendência para as Instituições Financeiras tentarem uma aproximação, no terreno, aos seus potenciais clientes.

7.3. Performance das Instituições de Crédito Portuguesas

Quanto à análise de *performance* das Instituições Financeiras nacionais, era esta a estrutura de Balanço em 31.12.2010 (figura 7.10.):

	2010	Em % do Total
Activo		
Caixa e disponibilidades em Bancos Centrais e outras instituições de crédito	7.275	1,4%
Investimentos financeiros ^{a)}	113.631	22,4%
Aplicações em instituições de crédito	57.562	11,4%
Crédito a clientes	288.668	57,0%
Outros activos ^{b)}	39.049	7,8%
Total de Activo	506.185	100,0%
Passivo e Capitais Próprios		
Recursos de Bancos Centrais e outras instituições de crédito	142.323	28,1%
Recursos de clientes e outros empréstimos	194.936	38,5%
Títulos de dívida emitidos e outros instrumentos de capital ^{c)}	81.819	16,2%
Outros passivos financeiros ^{d)}	46.590	9,2%
Outros passivos ^{e)}	12.125	2,4%
Capitais próprios	28.392	5,6%
Total de Passivo e Capitais Próprios	506.185	100,0%

Fonte: IFs, APB.

^{a)} Inclui as carteiras de activos financeiros detidos para negociação, outros activos financeiros ao justo valor através de resultados, activos financeiros disponíveis para venda e investimentos detidos até à maturidade.

^{b)} Inclui derivados de cobertura com justo valor positivo, activos não correntes detidos para venda, propriedades de investimento, outros activos tangíveis e activos intangíveis, investimentos em filiais e associadas, activos por impostos correntes e diferidos, e outros activos.

^{c)} Inclui responsabilidades representadas por títulos, passivos subordinados e instrumentos representativos de capital.

^{d)} Inclui passivos financeiros de negociação, outros passivos financeiros ao justo valor através de resultados e passivos financeiros associados a activos transferidos.

^{e)} Inclui derivados de cobertura com justo valor negativo, provisões, passivos por impostos correntes e diferidos, e outros passivos.

Figura 7.10. Balanço agregado em 31.12.2010 (valor em milhões de €)

Fonte: APB (2011)

Acentuando a relevância que a Literacia Financeira tem para os resultados das Instituições Financeiras, é de salientar o peso dos créditos a clientes nos activo agregados (57%) e dos recursos de clientes no lado do passivo agregado (38,5%). Daqui se podem extrair duas conclusões principais:

- que na sociedade portuguesa o recurso ao crédito é a principal fonte de financiamento utilizada, o que revela uma situação de dependência;
- que variações acentuadas nos cumprimentos das obrigações de crédito por parte dos clientes ou nas poupanças e rendimentos disponíveis da população afectarão, com um impacto proporcional à eventual variação, as *performances* das Instituições de Crédito.

Percebendo a evolução verificada, conclui-se que de 2007 a 2010, os créditos a clientes aumentaram 4,7% ao ano, se bem que tenham reduzido o seu peso na estrutura de 62,9% do activo em 2007 para os actuais 57%, reflectindo a forte restrição no acesso ao crédito e a redução da procura por parte dos clientes, surgida com o despoletar da crise (APB, 2011: 66). Por outro lado, refere a APB (2011: 72) que a tendência expansionista na concessão de crédito vivida até ao despoletar da crise financeira, e promovida pela forte concorrência no sector, levou a que as necessidades de financiamento dos Bancos nacionais, por não conseguirem obter recursos suficientes, tenham sido colmatadas no mercado interbancário (1/3 do crédito concedido) levando a uma maior fragilidade das Instituições nacionais originada pela extrema volatilidade e sensibilidade desta opção.

No lado do passivo, aquele que representa as fontes de financiamento da actividade bancária, a evolução de 2007 até 2010 mostra, essencialmente, três importantes dados:

- O aumento de 110,5% nos recursos de Bancos Centrais;
- A diminuição de recursos de outras Instituições de Crédito (OIC) em – 1,9%;
- O aumento de recursos de clientes em 6% de 2007 a 2010.

Os dados observados transmitem diferentes contingências que afectam as Instituições Financeiras Portuguesas.

O maior recurso aos Bancos Centrais e a diminuição de recursos em OIC derivam do facto de as fontes de financiamento tradicionais, como o mercado interbancário, por força da crise vivida, terem restringido o acesso, particularmente, a Instituições Financeiras de países em dificuldades como o caso de Portugal. Deste modo, o recurso ao apoio do Banco Central Europeu (BCE) foi a forma de contornar a falta de liquidez que deriva da situação atrás apresentada.

Deste modo, os Bancos nacionais promoveram a captação de recursos junto dos clientes, com taxas de juro mais atractivas. Ao mesmo tempo, dada a incerteza que atingiu o sistema financeiro e com a redução de rendimentos disponíveis, os investidores começaram a deixar as aplicações complexas com grande risco associado e, agora, com um retorno mais questionável, e passaram a aplicar as suas poupanças em aplicações mais seguras. Daqui se explica o crescimento dos recursos de clientes.

Uma crescente exposição aos títulos de dívida pública portuguesa como forma de apoio e sustentação do financiamento do sector público levou a que, com o surgimento e

agravamento da crise da dívida soberana e a consequente restrição no acesso aos mercados financeiros, as Instituições Financeiras nacionais tivessem de recorrer a níveis nunca vistos junto do BCE. Dada a impossibilidade de manter tal situação, os Bancos começaram a restringir, fortemente, o crédito aos seus clientes de modo a reduzirem as suas necessidades de financiamento. Numa sociedade altamente endividada, a viver uma crise complexa em que os recursos individuais são, fortemente, diminuídos e em que, como visto no ponto 4.8.4., se verificam situações em que são solicitados créditos para cobrir créditos já existentes, o impacto desta medida foi fortemente sentido nos níveis de incumprimento em particular e no desenvolvimento da economia portuguesa em geral.

7.3.1. Crédito a clientes

A evolução do crédito a clientes no período 2009 – 2010 foi pouco mais que residual (0,5%).

As limitações económicas já mencionadas levaram a que as Instituições Financeiras restringissem o recurso ao crédito ao mesmo tempo que os consumidores limitaram, também o recurso a essa opção de financiamento.

De assinalar o forte crescimento do crédito vencido (por regularizar há mais de 30 dias) que se verificou de 2009 para 2010, com um crescimento de 12,3% (cerca de 870 milhões de euros). Dado que o crescimento do crédito concedido foi pouco menos que nulo, este dado representa um forte crescimento do incumprimento.

Outra das observações que se consegue efectuar pela análise dos dados disponíveis (figura 7.11.) reside no facto de que a evolução da taxa de crescimento do crédito vencido ser superior à taxa de crescimento do crédito vivo. Isto significa que, face a um ambiente económico, significativamente, mais adverso para a economia portuguesa, os consumidores começaram a mostrar sinais de não terem a capacidade para fazer face aos compromissos assumidos perante as Instituições de Crédito.

Por outro lado, as Instituições Financeiras apresentam um crescimento acentuado das provisões e imparidades (mais 23,1% de 2009 para 2010) de modo a reflectirem uma pior qualidade da sua carteira de crédito nos resultados e maior probabilidade ou efectiva existência de situações de incumprimento. Isto demonstra o impacto que as

decisões financeiras pouco ponderadas e informadas dos consumidores, perante um choque económico, representam junto dos fornecedores de crédito.

	2009	2010
Crédito a Clientes (vivo)		
Total (milhões €)	277.028	278.515
Taxa de crescimento anual	-	0,5%
Crédito a Clientes (vencido)		
Total (milhões €)	7.097	7.967
Taxa de crescimento anual	-	12,3%
Crédito a clientes total (bruto)	284.125	286.482
Taxa de crescimento anual	-	0,8%
Provisões e Imparidades		
Total (milhões €)	-6.489	-7.987
Taxa de crescimento anual	-	23,1%
Crédito a clientes total (líquido) ⁴²	277.636	278.495
Taxa de crescimento anual	-	0,3%

Figura 7.11. Análise de crédito vivo, crédito vencido e de provisões e imparidades das IC's portuguesas período 2009/2010 (valor em milhões de €)

Fonte: APB (2011)

Uma análise mais pormenorizada à composição do crédito vivo concedido pelas Instituições de crédito portuguesas, no período 2009 – 2010, revela alguns dados interessantes (figura 7.12.).

Primeiro, a perda de relevância do crédito a particulares em relação ao total de crédito concedido, confirma as observações atrás efectuadas no sentido em que as Instituições Financeiras, bem como os respectivos clientes, em função do conturbado ambiente económico vivido, estão a mostrar maior aversão ao risco com menor recurso ao crédito.

Depois, é de salientar que em ambas as vertentes de concessão de crédito se verificaram reduções. De 2009 para 2010, os empréstimos ao sector público reduziram 2 %, enquanto os empréstimos a particulares apresentaram um a redução mais severa na ordem dos 4,1%.

	2009	2010	Média
Empréstimos a Empresas e Administração Pública			
Total (milhões €)	132.636	129.980	-
Taxa de crescimento anual	-	-2,0%	-
Em % do total	56,3%	56,8%	56,5%
Empréstimos a Particulares			
Total (milhões €)	103.042	98.772	-
Taxa de crescimento anual	-	-4,1%	-
Em % do total	43,7%	43,2%	43,5%
Total de empréstimos	235.678	228.752	-

Figura 7.12. Evolução do crédito concedido 2009 – 2010 Fonte: APB (2011)

Tomando particular atenção ao crédito a particulares (figura 7.13), verifica-se que a maior redução se encontra no crédito ao consumo (menos 7,8% de 2009 para 2010). De salientar que, a somar a maiores restrições quanto à concessão de crédito por parte das Instituições Financeiras, o facto desta tipologia de crédito apresentar uma maior penalização social, num contexto económico e social, particularmente, complicados, leva a que, também os indivíduos optem cada vez menos por esta opção.

Quanto aos empréstimos à habitação, apesar de representarem 82,6% do crédito concedido, a sua redução é, francamente, menor (3,4%) dada tratar-se de um tipo de crédito associado a uma necessidade básica como a aquisição de um local para viver.

	2009	2010	Média
Empréstimos à Habitação			
Total (milhões €)	84.754	81.915	-
Taxa de crescimento anual	-	-3,4%	-
Em % do total	82,3%	82,9%	82,6%
Empréstimos ao Consumo e Outros			
Total (milhões €)	18.288	16.857	-
Taxa de crescimento anual	-	-7,8%	-
Em % do total	17,7%	17,1%	17,4%
Total de empréstimos a particulares	103.042	98.772	-

Fonte: IFs, APB.

Figura 7.13. Evolução do crédito a particulares 2009 - 2010

Fonte: APB (2011)

Tomando em consideração a evolução das taxas de incumprimento em Portugal (figura 7.14.), verifica-se que, entre 2009 e 2010, o maior crescimento se situou no crédito ao consumo que é a tipologia de crédito que apresenta maiores variações face ao nível de Literacia Financeira dos contraentes, fruto de uma possibilidade de acesso mais facilitada e menos criteriosa (Gathergood, 2011).

Nota para o menor crescimento do incumprimento em relação ao crédito habitação, apenas 0,1% de 2009 para 2010. Estes dados reflectem o carácter psicológico deste tipo de financiamento dado que, mesmo em dificuldades financeiras, os indivíduos, pelo impacto social que representam situações de incumprimento para este tipo de crédito (por exemplo, os despejos), só em última instância deixam de o pagar.

	2009	2010
Crédito ao sector privado não financeiro	2,7%	3,1%
Crédito à habitação	1,7%	1,8%
Crédito ao consumo	6,9%	8,6%
Crédito a sociedades não financeiras	4,2%	5,2%

Figura 7.14. Evolução das taxas de incumprimento em Portugal, por tipologia de crédito 2009 – 2010.

Fonte: APB (2011)

7.3.2. Recursos de clientes

Assumindo a função estabilizadora do sector financeiro que assumem os recursos a clientes, é de salientar o esforço das Instituições Financeiras nacionais no sentido de promover uma maior obtenção deste tipo de recursos a partir de 2010. Assim, melhores taxa em aplicações a prazo, levaram a que muitos investidores nacionais tenham decidido atenuar a sua exposição a produtos com maior risco associado e a optar por soluções financeiras mais conservadoras e com retorno garantido, como os depósitos a prazo. Num período conturbado da Economia portuguesa e do sistema financeiro nacional, é interessante observar esta tendência, na medida em que significa que, tanto Instituições Financeiras como os seus clientes estão a adoptar procedimentos mais prudentes, porventura mais responsáveis, que permitam criar um maior grau de confiança entre agentes e uma maior estabilidade e capacidade de resistência ao sistema financeiro nacional. Observando a evolução dos recursos a clientes (figura 7.15):

	2009	2010	Média
Depósitos à Ordem			
Total (milhões €)	56.416	55.938	-
Taxa de crescimento anual	-	-0,8%	-
Em % do total	30,8%	29,4%	30,1%
Depósitos a Prazo			
Total (milhões €)	106.503	117.387	-
Taxa de crescimento anual	-	10,2%	-
Em % do total	58,2%	61,6%	59,9%
Outros Recursos			
Total (milhões €)	20.191	17.185	-
Taxa de crescimento anual	-	-14,9%	-
Em % do total	11,0%	9,0%	10,0%
Total de recursos de clientes e outros empréstimos	183.110	190.510	-
Taxa de crescimento anual	-	4,0%	-

Fonte: IFs, APB.

Figura 7.15. Evolução dos recursos de clientes em Portugal 2009 - 2010

Fonte: APB (2011)

De 2009 para 2010, os valores depositados à ordem não sofreram alterações relevantes, encontrando-se em cerca de 55 mil milhões de euros. Já no que respeita aos depósitos a prazo e fruto de melhores taxas de remuneração oferecidas pelas Instituições Financeiras, o aumento é substancial, na ordem dos 10%. Mais se observa que os recursos de clientes depositados a prazo são a principal componente da fonte de financiamento das Instituições Financeiras que são os recursos dos clientes (59,9%).

7.3.3. Impacto nos resultados

Os resultados antes de impostos das Instituições Financeiras portuguesas de 2007 a 2010 apresentam uma tendência decrescente e continuada (figura 7.16.):

A iliteracia financeira como factor de risco das Instituições de Crédito portuguesas

	2007	2008	2009	2010	Média
Margem Financeira (MF)					
Total (milhões €)	5.732	6.149	5.427	5.083	-
Taxa de crescimento anual	-	7,3%	-11,7%	-6,3%	-3,6%
Produto Bancário (PB)					
Total (milhões €)	10.207	11.018	10.553	9.902	-
Taxa de crescimento anual	-	7,9%	-4,2%	-6,2%	-0,8%
Custos Operativos (CO)					
Total (milhões €)	5.525	5.592	5.622	5.783	-
Taxa de crescimento anual	-	1,2 %	0,5%	2,9%	1,5%
Provisões e Similares (PS)					
Total (milhões €)	1.572	2.952	3.221	3.110	-
Taxa de crescimento anual	-	87,8%	9,1%	-3,4%	31,2%
Resultado Antes de Impostos (RAI)					
Total (milhões €)	3.110	2.474	1.710	1.009	-
Taxa de crescimento anual	-	-20,5%	-30,9%	-41,0%	-30,8%

Fonte: IFs, APB.

Figura 7.16. Evolução dos resultados das Instituições Financeiras em Portugal 2007 - 2010

Fonte: APB (2011)

Fruto do já referido processo de captação de recursos junto dos clientes, os juros pagos têm sido, progressivamente, mais elevados do que os juros recebidos e, por consequência, a margem financeira, de 2009 e 2010 apresenta valores negativos tendo assumido um crescimento negativo anual médio de 3,6%.

Também relevante é a constatação do crescimento dos valores referentes a provisões e similares o que leva a perceber como os resultados das Instituições Financeiras podem ser, directamente, afectados por situações que constituem risco para a actividade bancária como o caso do sobreendividamento e, conseqüente, incumprimento em relação ao crédito concedido. Assim, no período 2007 – 2010, este item cresceu 31,2% sendo que, no auge da crise financeira (anos 2007 – 2008) o crescimento se cifrou nos 87,8%.

Estas duas rubricas foram decisivas para a tendência de decréscimo dos resultados antes de impostos (RAI) das Instituições de Crédito nacionais que baixaram uma média anual de 30,8% em quatro anos.

Enquanto percentagem do produto bancário, isto é, a parte dos resultados que deriva da actividade de serviços a clientes e de mercado verifica-se, também, um decréscimo acentuado desse indicador (menos 20,3%) (figura 7.17):

A iliteracia financeira como factor de risco das Instituições de Crédito portuguesas

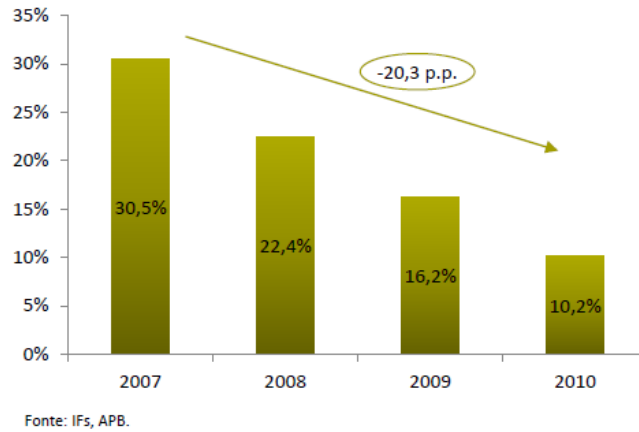


Figura 7.17 Evolução do RAI em % do produto bancário em Portugal 2007 - 2010

Fonte: APB (2011)

Analisando com maior pormenor os dois itens de custos que influenciam o RAI das Instituições de Crédito (Figura 7.19) verifica-se o seu crescimento, gradual e constante, ao longo dos quatro anos em análise (2007 – 2010) sendo de salientar que as provisões e similares dispararam 197,8%. Deste modo, é perceptível a tentativa que as Instituições Financeiras efectuem para diminuir as consequências de um aumento expressivo de custos, através de uma perspectiva futura mais pessimista em virtude da realidade económico-social vivida.

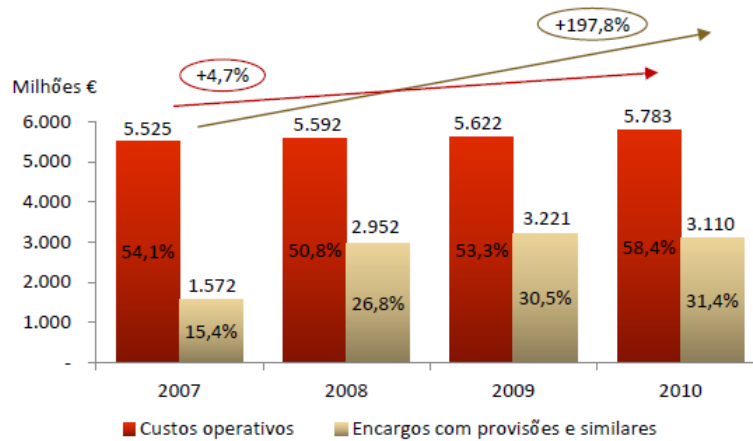


Figura 7.18 Evolução de custos operativos e de encargos anuais com provisões e similares das Instituições Financeiras Portuguesas (2007 – 2010)

Fonte: APB (2011)

Uma análise, ainda, mais detalhada permite perceber qual o peso dos chamados “custos não financeiros” no produto bancário e a respectiva evolução entre 2009 e 2010, sendo de destacar os custos com pessoal e as provisões e correcções (figura 7.20):

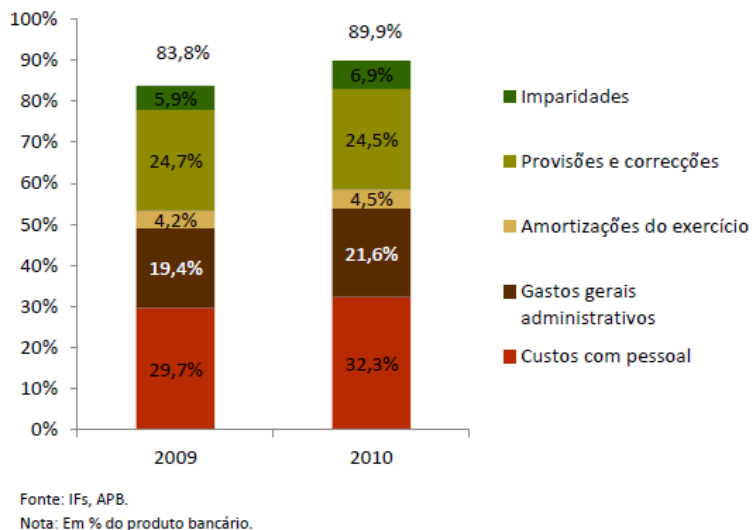


Figura 7.19 Peso dos custos não financeiros no produto bancário em Portugal (2009 – 2010)

Fonte: APB (2011)

7.4. A gestão do risco de crédito nas Instituições Financeiras portuguesas

Analisada a realidade do sector financeiro nacional e a respectiva relação com algumas das características identificativas da Literacia Financeira, observam-se algumas das técnicas que as Instituições de Crédito utilizam na gestão do risco de crédito.

O Banco de Portugal no seu Aviso 10/2007, assumindo, claramente, a sua função reguladora, evidencia a relevância do papel desempenhado pelas Instituições Financeiras nos mercados financeiros, em geral, e no sistema bancário, em particular. Por outro lado, também refere que informação mais detalhada sobre a solvabilidade destas entidades permite a tomada de decisões mais informadas, contribuindo para a estabilidade e solidez do sistema financeiro. Assim, obriga à divulgação pública de informações sobre os riscos incorridos pelas Instituições de Crédito bem como correspondentes objectivos estratégicos e dos processos e sistemas de avaliação e gestão seguidos.

Do universo de Instituições Financeiras a operar em território nacional foram seleccionadas duas representativas do sector, uma do sector privado (Millennium BCP) e outra do sector público (Caixa Geral de Depósitos – CGD). A escolha pretende, apenas, ser uma amostra do que é feito no sector financeiro em relação à gestão desta tipologia de risco tão influenciada pelos níveis de Literacia Financeira dos indivíduos.

7.4.1. Gestão do risco de crédito: Millennium BCP

Com 27 anos de história, o Millennium BCP, fundado em 1985 acompanhou o desenvolvimento do sistema financeiro português. Com 885 balcões e cerca de 10.000 colaboradores é uma das Instituições Financeiras portuguesas com maior dimensão e, igualmente, com maior internacionalização estando presente em três continentes.

Numa conjuntura desafiante, a agenda estratégica do Millennium BCP assenta em quatro pilares estratégicos, actualmente:

- Manter a integridade e consistência do Grupo, apostando nas operações internacionais como alavancas de internacionalização das empresas portuguesas e criação de valor;
- Preservar a atractividade do Banco, enquanto projecto privado, tendo o Estado como parceiro temporário de referência;
- Criar condições para o reembolso do Investimento Público até ao final de 2016 (sem prejuízo do prazo superior de que o Banco dispõe para o efeito), minimizando impactos potencialmente negativos;
- Capitalizar as vantagens competitivas do Millennium BCP, explorando sinergias, *know how* e capacidades das diversas operações.

As quotas de mercado, em 2011, eram 19,6% em relação a crédito a clientes e 17,6% em relação a recursos de clientes o que coloca a Instituição como maior banco privado nacional.

Em relação aos níveis de crédito, de salientar que dados do primeiro semestre de 2012 revelam que:

- crédito vencido há mais de noventa dias representa 6,1% do total de crédito concedido a clientes;

- crédito em incumprimento (de acordo com a instrução do BdP 23/2011 é igual ao crédito vencido com mais de noventa dias mais o crédito de cobrança duvidosa) é 6,7% do crédito total;
- as imparidades de crédito cobrem 95,8% do crédito vencido há mais de 90 dias.

Os princípios de gestão dos riscos de crédito estão definidos no “Relatório de disciplina de mercado 2011”. Deste modo, a concessão de crédito começa com a prévia classificação do risco do cliente e na avaliação rigorosa dos níveis de protecção proporcionado pelos colaterais subjacentes. O sistema de notação de risco utilizado é o “*Rating Master Scale*” que se baseia na probabilidade de incumprimento esperada para melhor discriminação e hierarquização do risco em causa. Este sistema, também permite detectar os clientes que revelam sinais de degradação da sua capacidade de crédito, em particular, os classificados como em incumprimento.

É utilizado, também, uma escala interna de níveis de protecção para avaliação da eficácia dos colaterais na mitigação do risco de crédito. O objectivo é a colaterização do crédito mais activa e uma melhor adequação do *pricing* ao risco incorrido.

A monitorização contínua dos processos de gestão de risco de crédito, com eventuais alterações e melhorias consideradas necessárias, visa uma maior consistência e eficácia.

Durante o ano de 2011 devem-se destacar, a título de exemplo, os seguintes projecto no âmbito da gestão de riscos de crédito:

- Desenvolvimento e implementação de novos modelos de *rating* e reformulação de modelos existentes, com a finalidade de fortalecer a avaliação do risco de crédito, no sector da promoção imobiliária e para o segmento *Large Corporate*, bem como a validação formal dos sistemas e modelos de *rating* em vigor nos segmentos *Corporate/Retalho*;
- Revisão anual das estimativas de Perda em Caso de Incumprimento (LGD), com particular incidência no que se refere a créditos caucionados por garantias hipotecárias sobre bens imóveis e à carteira de pequenos negócios (PME Retalho), bem como o desenvolvimento de um projecto informático na área da recuperação de crédito, em colaboração com um consultor externo, centrado na sistematização e automatização da recolha de dados de suporte ao cálculo das estimativas próprias de LGD;

- Aperfeiçoamento do normativo interno relativo ao crédito em incumprimento e reestruturação das áreas de recuperação de crédito, com o objectivo de reforçar a eficácia da recuperação.

Com o objectivo de avaliar, adequadamente os riscos de crédito, o Millennium BCP define um conjunto de segmentos que são tratados através de diferentes sistemas e modelos de *rating* e que permite relacionar o grau de risco interno e a probabilidade de incumprimento dos clientes, assegurando uma avaliação que tem em conta as características específicas dos clientes, em termos dos respectivos perfis de risco.

A avaliação feita por estes sistemas e modelos de *rating* resulta nos graus de risco definidos na aplicação *MasterScale*, com quinze graus, dos quais os três últimos correspondem a situações de degradação relevante da qualidade creditícia dos clientes e se designam por “graus de risco processuais”.

Os graus de risco são atribuídos pelos sistemas de *rating* com modelos de decisão automática ou por uma Direcção de *Rating* e são revistos/actualizados, periodicamente, ou sempre que ocorram eventos que o justifiquem.

As estimativas internas de LGD e de Factores de Conversão de Crédito (CCF) são suportadas por metodologias validadas pelo Banco de Portugal.

As estimativas das LGD são produzidas com recurso a um modelo que recolhe e analisa os dados históricos de perdas por risco de crédito e desconta todos os *cash-flows* inerentes aos respectivos processos de recuperação, enquanto as estimativas dos CCF resultam da análise de dados relativos à utilização de linhas e limites de crédito até um ano antes de ocorridos os *defaults*.

Relativamente a outras geografias – nomeadamente à Polónia e à Grécia – os processos e sistemas de gestão de risco de crédito têm vindo a ser aperfeiçoados em linha com as práticas seguidas em Portugal.

As regras e procedimentos internos relativos à mitigação do risco de crédito cumprem os requisitos definidos no Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2007, remetendo, também, para as Direcções de Recuperação de Crédito e a pareceres da Direcção Jurídica.

Os colaterais e as garantias admitidos agrupam-se nas seguintes em colaterais financeiros, colaterais imobiliários ou outros colaterais, valores a receber, garantias emitidas por Instituições Financeiras com grau de risco mínimo de 7 na aplicação *MasterScale*, avales pessoais, quando se encontrarem classificados com grau de risco 7 ou melhor e derivados de crédito.

É atribuído um nível interno de protecção a todas as operações de crédito no momento da decisão de concessão, tomando em consideração o montante de crédito e o valor e tipo dos colaterais envolvidos. O nível de protecção corresponde à avaliação da redução da perda em caso de incumprimento subjacente aos vários tipos de colateral, considerando a relação entre o valor de mercado dos colaterais e o montante de exposição associado.

No caso dos colaterais financeiros, procede-se ao ajustamento do valor da protecção através da aplicação de um conjunto de *haircuts*, de modo a reflectir a volatilidade do preço dos instrumentos financeiros.

O valor de mercado dos colaterais financeiros é, assim, actualizado diária e automaticamente, através de ligação informática existente entre o sistema de gestão de colaterais e a informação dos mercados financeiros relevantes.

Para a reavaliação de colaterais imobiliários e outros é utilizado o conceito de valor para efeitos de garantia hipotecária.

As avaliações e as respectivas revisões de valor são, regra geral, efectuadas com recurso a entidades avaliadoras externas e ratificadas pela Unidade de Avaliações do Banco, podendo igualmente ser efectuadas por um perito avaliador interno e independente. Em qualquer caso, são objecto de relatório relevando o valor obtido quer para efeitos de valor de mercado quer para efeitos de garantia hipotecária, em função do tipo de imóvel em causa.

7.4.2. Gestão do risco de crédito: Caixa Geral de Depósitos (CGD)

A Caixa Geral de Depósitos (CGD) existe desde 1876 e a partir de 1969, pelo Decreto-Lei nº 48 953, que é definida como empresa pública para o exercício de funções de crédito.

Determinada pelas modificações operadas no sistema financeiro português (aplicação

do RGIC – Regime Geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras) e tendo em conta o novo contexto económico-financeiro (integração de Portugal na CEE), em 1993 dá-se a transformação em sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, passando a reger-se pelas normas das empresas privadas do sector financeiro. Entre os principais objectivos de desenvolvimento da actividade da CGD estão:

- A inovação e o aperfeiçoamento contínuos na prestação de serviços na banca de retalho, principal área de negócio;
- A abertura de novos canais de contacto com os clientes, facilitando o acesso aos serviços;
- A orientação e a expansão da actividade para as áreas de negócio com maior potencial do crescimento e de rendibilidade;
- A promoção da utilização das novas tecnologias pelos clientes e pelos colaboradores, aumentando a qualidade do serviço prestado e reduzindo os custos operacionais;
- O estabelecimento de parcerias com outras empresas, líderes nos seus sectores, para a criação de serviços avançados no domínio da nova economia: banca electrónica, comércio electrónico, portais especializados, entre outros.

Dados referentes a 2011 colocam a CGD com uma quota de mercado respectiva a recursos de clientes de 27,5% e relacionada com o crédito a clientes de 20,9%. Apesar de se verificarem ligeiras oscilações negativas, em ambos os cenários é a Instituição líder em Portugal.

Relativamente a dados relacionados com a qualidade do seu crédito, a CGD apresenta, no primeiro trimestre de 2012, um rácio de crédito vencido há mais de 90 dias de 4% do total do crédito, um rácio de crédito em risco de incumprimento de 7,4% e uma cobertura do crédito por imparidades de 109,2%.

Na gestão dos riscos financeiros, e tendo em consideração o “Relatório e Contas 2011” do grupo CGD, há uma centralização de procedimentos em que se consagra os princípios da segregação de funções entre áreas comerciais e áreas de risco

A área de gestão de risco integra a estrutura de suporte e tem presença no Comité de Gestão de Activos e Passivos (ALCO) em conjunto com áreas geradoras de negócio,

áreas de suporte e com membros da Comissão Executiva (CE). Este comité tem as seguintes funções:

- A promoção do processo de Gestão de Activos e Passivos (ALM) e das acções e procedimentos necessários à sua implementação em termos consolidados e em base individual para as diversas entidades do Grupo;
- A preparação de propostas de orientações estratégicas sobre a política de financiamento e de liquidez do Grupo CGD;
- A preparação de propostas de orientações estratégicas sobre a política de gestão de risco, definindo indicadores, limites e regras de gestão;
- A preparação de propostas de orientações estratégicas relativas aos rácios de capital do Grupo CGD.

Por seu turno, existe um “Conselho Alargado de Crédito” que apresenta as seguintes competências:

- Autorização de operações, que por enquadramento no normativo interno, obrigam a apreciação deste Conselho;
- Análise de crédito malparado;
- Definição da estratégia de políticas de crédito e respectivo risco.

No perfil de risco do Grupo são consagrados os seguintes princípios:

- Enfoque no retorno ponderado pelo risco;
- Crescimento sustentado e diversificado de negócio;
- Definição e acompanhamento da utilização de limites por tipo de risco;
- Gestão proactiva do risco;
- Resposta atempada da área de gestão de risco.

Especificamente para o risco de crédito, a gestão apresentada pelo grupo CGD adopta uma série de procedimentos em várias vertentes.

Na análise de risco, tem implantado um sistema de identificação, avaliação e controlo do risco da sua carteira de crédito, que abrange todos os segmentos de clientes e é activo tanto no momento da concessão de crédito como na monitorização do risco ao longo da vida das operações. No caso de situações em que o nível de exposição é mais significativo, a apreciação do risco de crédito, além do suporte dos modelos de *rating*

interno (que incorporam quer informação financeira quer elementos de carácter qualitativo), é sujeita a análise individual por uma equipa de analistas, que elaboram relatórios de análise de risco de crédito e emitem uma opinião independente sobre o risco de crédito inerente. Esta análise é efectuada numa base periódica e sempre que existam alterações no relacionamento com o cliente ou se identifiquem factores endógenos ou exógenos que recomendem uma reavaliação do risco.

No segmento de retalho, a apreciação do risco de crédito é suportada pela utilização de ferramentas estatísticas de avaliação do risco (modelos de *scoring* e *rating*), por um conjunto de normativos internos que estabelecem critérios objectivos a observar na concessão de crédito, assim como por uma delegação de competências de acordo com as notações de risco atribuídas aos clientes/operações.

Quanto às imparidades, o modelo desenvolvido e aplicado no grupo CGD permite identificar e monitorizar os créditos com evidência objectiva de imparidade e os créditos que apresentem indícios de imparidade.

Os factores de risco utilizados no modelo de imparidade do crédito são actualizados anualmente, ajustando-se os efeitos decorrentes das condições atuais de mercado que não foram observados em períodos de histórico anteriores.

Através do modelo de imparidade do crédito procede-se à análise e tratamento da carteira de crédito, que é subdividida em conformidade com as seguintes abordagens:

Análise Colectiva de Imparidade – para as exposições consideradas individualmente não significativas, determinam-se as provisões por imparidade por subsegmentos de risco, que englobam activos com características de risco similares;

Análise Individual de Imparidade - nos clientes com exposições consideradas, individualmente, significativas, é efectuada uma avaliação individual, com periodicidade trimestral, que envolve as áreas comerciais da CGD, a área de recuperação de crédito e a área de gestão de risco.

Para as exposições significativas em que não foram identificadas situações objectivas de imparidade, procede-se ao apuramento de uma provisão colectiva, em conformidade com os factores de risco determinados para créditos com características semelhantes.

Em relação ao controlo do risco de crédito, é efectuada o acompanhamento da carteira de crédito, sendo esta analisada em termos da sua composição e correspondente

qualidade. Para o efeito são produzidos relatórios com a desagregação da carteira por produto, segmento de cliente, sector de actividade, área geográfica, *Loan to Value* (LTV), taxa de esforço e notação da carteira. Em 2011, para além do acompanhamento global de risco de crédito, iniciou-se a elaboração de alguns relatórios específicos por produto ou sector de actividade.

O seguimento da *performance* dos modelos de classificação de risco desenvolvidos internamente também se revela de especial importância. Este seguimento, efectuado através do tratamento da informação proveniente da utilização dos referidos modelos, permite dispor de indicações quanto à sua continuada adequação. Obtêm-se, deste modo, orientações sobre necessidades de reformulação e informação sobre o modo da sua utilização.

No âmbito das políticas de cobertura e de redução do risco do grupo CGD qualquer operação de crédito implica, em regra, a constituição de garantias; no caso de operações de prazo superior a 18 meses deverá inclusive passar pela obtenção de garantias reais, além de garantias pessoais.

8. Conclusão

É evidente a preocupação que a questão do incumprimento transmite para as Instituições Financeiras nacionais. Medidas estruturadas e, perfeitamente, delineadas nos respectivos normativos internos e grupos de trabalho, especificamente, constituídos para a análise e determinação do impacto deste fenómeno provam como as Instituições de Crédito atribuem uma importância reforçada ao seu controlo.

No entanto, alguns dados aqui observados não deixam de ser preocupantes. Ao revelar um desinvestimento acentuado na questão da formação dos seus recursos humanos, fruto das restrições orçamentais que a crise obriga, as Instituições Financeiras parecem revelar uma preocupação a curto prazo (a redução de custos) e podem colocar em risco os seus resultados no médio/longo prazo. Recursos Humanos orientados para o Resultado mas com uma preparação mais deficiente, poderão acabar por ter uma visão incompleta e desestruturada dos produtos/serviços bancários oferecidos e, com a pressão comercial mais acentuada, vir a informar e aconselhar, indevidamente, os seus clientes. Isto pode levar a que, decisões baseadas em informação deficiente e incompleta façam os clientes bancários escolher ofertas não ajustadas às suas necessidades com possível impacto negativo no futuro.

Como se viu, a questão do incumprimento bancário deriva, directamente, do sobreendividamento dos indivíduos. Um período de forte expansão económica, de que Portugal é um bom exemplo após a adesão à União Europeia, levou a que os rendimentos disponíveis se tornassem mais significativos com a consequente perspectiva de um futuro auspicioso. Por outro lado, taxas de juro mais baixas permitiram aceder a créditos mais baratos. Além disso, ofertas de crédito alternativas como os cartões de lojas ou linhas de crédito pré-aprovadas levaram a que, mais do que uma necessidade, a dívida se tornasse apetecível na medida em que permitiria o acesso a bens que, de outro modo, estariam vedados. Todo este conjunto de circunstâncias levou a que muitas pessoas tenham entrado numa espiral de crédito indiscriminada e, claramente, acima das suas possibilidades. Um choque económico complexo e da dimensão deste que afectou a Economia global, levou a que muitos apresentassem, progressivamente, uma incapacidade para fazerem face aos compromissos antes assumidos.

As Instituições Financeiras são, também, influenciadas por este clima económico. Num ambiente, fortemente, concorrencial, a adopção de estratégias de *marketing* agressivas e a confiança no funcionamento dos mercados e da regulação fizeram com que se criassem produtos/serviços financeiros cada vez mais complexos e desfasados da realidade, avaliados com bases não associadas à economia real e, como tal, com um grau de risco bastante significativo.

É aqui que entra a importância da promoção da Literacia Financeira. Consumidores mais informados, com melhores conhecimentos financeiros vão acabar por tomar decisões mais estruturadas e acertadas promovendo, deste modo, a longo prazo a estabilidade do sector financeiro e o desenvolvimento económico e social. No entanto, como se pode observar nos diferentes estudos apresentados, os níveis de Literacia Financeira não são brilhantes. Além disso é um fenómeno transversal a uma série de realidades económicas distintas (por exemplo os casos analisados de EUA e Portugal) e de grupos demográficos diferenciados (apesar do particular enfoque nos mais jovens, nos mais velhos, nas mulheres e em grupo com vulnerabilidades particulares como desempregados ou imigrantes).

A origem de fracos níveis de Literacia Financeira pode ser, em grande parte, explicada pela pouca relevância que a Educação Financeira ocupa, ainda, nos currículos escolares. Apesar de ser uma realidade tão presente no quotidiano, os conceitos financeiros não eram, até há bem pouco tempo, alvo de um ensino e de uma aprendizagem concretos. Daí que tenham surgido em muitos países, programas nacionais de promoção da formação financeira (como o PNFF em Portugal apresentado em 2012) na tentativa de estabelecer um padrão e uma estratégia comum e coerente que atinja diferentes quadrantes da sociedade além das escolas (empresas, universidades, outras entidades) e que levem a uma maior percepção dos caminhos que devem ser seguidos para melhorar os níveis de Literacia Financeira da população. Numa época tão conturbada e de forte turbulência financeira mas também económica e, ainda, social, poderá residir no conhecimento a chave para ultrapassar as dificuldades e construir uma estrutura económica mais exigente, resistente e com maiores oportunidades para todos.

Deste modo e respondendo às questões de investigação levantadas na Introdução (“Existe uma relação entre a Iliteracia Financeira e piores resultados das Instituições de Crédito?”; “Qual a realidade portuguesa relativamente a esta temática?”) pode-se

concluir que a Iliteracia Financeira é um factor de risco para as Instituições de Crédito conduzindo a piores resultados. Decisões financeiras menos ponderadas, baseadas em pressupostos incompletos ou inadequados levam a que o nível de risco das operações não seja, devidamente, acautelado e podem, com relativa facilidade, gerar situações de sobreendividamento e, a prazo, de incumprimento. Foi possível perceber, por exemplo, que a tipologia de crédito que apresenta maior número de incidentes é a do crédito ao consumo, precisamente aquela em que, questões como a impulsividade ou a criação e manutenção de uma imagem social representam a base motivacional para a sua escolha. Maiores níveis de incumprimento, como os que se têm verificado a partir do momento em que se começaram a sentir os efeitos da crise financeira na Economia real, levam a que os resultados obtidos pelas Instituições de Crédito apresentem maior volatilidade e menor dimensão representando até uma ameaça para a sua própria solvabilidade.

No caso particular das Instituições de Crédito portuguesas verifica-se uma forte preocupação com a gestão do risco de crédito (o que é mais vulnerável face a variações do nível de Literacia Financeira dos consumidores). Nos dois exemplos analisados, CGD e Millennium BCP, pode-se observar uma constante monitorização do processo relacionado com a concessão de crédito. Além dos meios internos, as Instituições socorrem-se, também, de entidades externas credenciadas para a ponderação dos níveis de risco inerentes a cada processo exigindo, progressivamente, a apresentação de garantias que salvaguardem cada operação. É interessante verificar que, apesar de uma Instituição ser estatal e outra privada, a análise, avaliação e acompanhamento não sofrem alterações significativas.

O presente estudo apresenta algumas limitações que se passam a enumerar:

- A dimensão temporal da observação – tanto no que respeita aos dados relativos à caracterização da realidade financeira nacional como aos dados específicos de cada Instituição o tempo foi sempre um bem precioso e escasso pelo que não foi possível apresentar uma análise mais abrangente;
- A dificuldade na obtenção de dados relativos às Instituições de Crédito – apesar de existirem muitos dados públicos, foi sempre mais complexa e morosa a obtenção de dados mais aprofundados. Daí que a análise possa vir a ser mais completa, nomeadamente, com as perspectivas de outras Instituições além das estudadas;

- A análise efectuada aos níveis de incumprimento verificados focalizou-se, essencialmente, no crédito a particulares. Deste modo, a análise da influência da Iliteracia Financeira no comportamento de outras tipologias de crédito acaba por estar diminuída;
- O estudo focalizou-se na realidade nacional sendo que não são apresentados dados comparativos com outros países, nem observadas as iniciativas adoptadas em realidades financeiras, económicas e sociais distintas, nomeadamente, no que respeita à gestão e mitigação do risco de crédito.

Para colmatar as limitações atrás apontadas sugerem-se alguns pontos que poderão ser alvo de futura investigação:

- Averiguação do impacto que as características endógenas do individuo podem ter no processo de tomada de decisões financeiras, isto é, perceber como as características individuais intrínsecas são ou não decisivas no momento da escolha, mesmo com todos os dados necessários, perfeitamente, conhecidos;
- Já que, relativamente à Literacia Financeira, existem duas partes distintas (consumidores por um lado e Instituições Financeiras por outro) e, regra geral, os estudos incidem nos comportamentos individuais, poderá ser interessante aprofundar a percepção do modo como se processa a actuação das Instituições. Perceber até que ponto a pressão na obtenção de resultados pode levar a que se negligencie a vertente pedagógica e preventiva, será um tema a desenvolver em futuras investigações;
- Um maior universo de análise, com mais Instituições de Crédito, eventualmente a comparar dados provenientes de outras geografias, no que respeita à forma como gere o Risco associado à temática da Literacia Financeira;
- Outro tema interessante será a análise de qual a tipologia de crédito que se revela mais volátil face a diferentes níveis de Literacia Financeira de determinada população.

Bibliografia

- ABRAHAM, A.; MARCOLIN, S. - *Financial Literacy Research: Current Literature and Future Opportunities* [Em linha]. (Setembro 2006). [Consult. 2012 – 03-04]. Disponível em: <http://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1233&context=commpapers&sei-redir=1&referer=http%3A%2F%2Fwww.google.pt%2Furl%3Fsa%3Dt%26rct%3Dj%26q%3Dfinancial%2520literacy%2520research%253A%2520current%2520literature%26source%3Dweb%26cd%3D1%26ved%3D0CCcQFjAA%26url%3Dhttp%253A%252F%252Fro.uow.edu.au%252Fcgi%252Fviewcontent.cgi%253Farticle%253D1233%2526context%253Dcommpapers%26ei%3DZPPDUL26EIWp0QXyoYCwDw%26usg%3DAFQjCNG09Ue-no1IDUm9qtSL--VxQsJDJQ#search=%22financial%20literacy%20research%3A%20current%20literature%22>
- AGARWAL, Sumit; AMBROSE, Brent; CHOMSISENGPHET, Souphala; SANDERS, Anthony – *Thy Neighbor's Mortgage: Does Living in a Subprime Neighborhood Impact Your Probability of Default?* [Em linha]. (Abril 2010). [Consult. 2012-05-16]. Disponível em: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1593734
- AGARWAL, Sumit; DRISCOLL, John; GABAIX, Xavier; LAIBSON, David – *The Age of Reason: Financial Decisions over the Life-Cycle with Implications for Regulation* [Em linha]. (Outubro 2009). [Consult. 2012-05-16]. Disponível em: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=973790
- ANDERSON, Carol; KENT Jamie; LYTER, Deanna; SIEGENTHALER, Jurg; WARD, Jeremy – *Personal Finance and the Rush to Competence: Financial Literacy Education in U.S.* [Em linha]. (2001). [Consult. 2012-05-01]. Disponível em: <http://www.isfs.org/documents-pdfs/rep-finliteracy.pdf>
- ARAÚJO, Cidália; PINTO, Emília; LOPES, José; NOGUEIRA, Luís; PINTO, Ricardo – *Estudo de Caso*. Braga. Universidade do Minho – Instituto de Educação e Psicologia. 2008. Dissertação de Mestrado.
- ASIC – *Report 229 - National financial literacy strategy* [Em linha]. (Março 2011). [Consult. 2012 – 06-22]. Disponível em: <http://www.financialliteracy.gov.au/media/218312/national-financial-literacy-strategy.pdf>
- ASIC – *Report 230 Financial literacy and behavioural change* [Em linha]. (Março 2011). [Consult. 2012 – 06-15]. Disponível em: [http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rep230-financial-literacy-and-behavioural-change.pdf/\\$file/rep230-financial-literacy-and-behavioural-change.pdf](http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rep230-financial-literacy-and-behavioural-change.pdf/$file/rep230-financial-literacy-and-behavioural-change.pdf)
- ASKARI, Ammar – *Banks and Financial Education – Integrating Practice, Products, and Partnerships* [Em linha]. (Setembro 2008). [Consult. 2012-06-11]. Disponível em: http://www.frbsf.org/publications/community/investments/0908/askari_amm.pdf

- ASSOCIAÇÃO Portuguesa de Bancos – *Boletim Informativo n.º 46*. [Em linha]. (Junho 2011). [Consult. 2012 – 06-23]. Disponível em: http://www.apb.pt/content/files/Boletim_Informativo_n46.pdf
- BANCO de Portugal – *Boletim Estatístico – Novembro 2010* [Em linha]. (Nov. 2010). [Consult. 2010-11-22]. Disponível em: <http://www.bportugal.pt/pt-PT/Estatisticas/PublicacoesEstatisticas/BolEstatistico/Paginas/BoletimEstatistico.aspx>.
- BANCO de Portugal – *Inquérito à Situação Financeira das Famílias 2010* [Em linha]. (Junho 2012). [Consult. 2012 – 07-20]. Disponível em: http://www.bportugal.pt/pt-PT/EstudosEconomicos/Publicacoes/IndicadoresConjuntura/Publicacoes/notice_final_portugues.pdf?Mobile=1&Source=%2Fpt-PT%2FEstudosEconomicos%2FPublicacoes%2FIndicadoresConjuntura%2F_layouts%2Fmobile%2Fview.aspx%3FList%3Daa4ad0e2-3bc9-44d7-8309-5335db4410eb%26View%3Dcd22c2af-ce07-48b2-a6dd-1353a2dd24b6%26CurrentPage%3D1
- BANCO de Portugal – **Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa – 2010**. 2011. ISSN 2182-3901.
- BANCO de Portugal, COMISSÃO de mercados e valores mobiliários, INSTITUTO de seguros de Portugal – **Plano Nacional de Formação Financeira**. Maio 2011. ISBN 978-989-678-081-4.
- BANCO Espírito Santo - *Os Estudantes, a Matemática e a Vida Financeira*. BES. Lisboa: 2006.
- BAYER, Patrick; BERNHEIM, Douglas; SCHOLZ, John Karl - *The Effects of Financial Education in the Workplace: Evidence from a Survey of Employers* [Em linha]. (Janeiro 2008). [Consult. 2012 – 06-24]. Disponível em: <http://www.nber.org/papers/w5655>
- BEAL, Diana; DELPACHITRA, Sarath – *Financial Literacy among Australian University Students* [Em linha]. (2003). [Consult. 2012-05-20]. Disponível em: http://eprints.usq.edu.au/3432/2/Beal_Delpachitra_2003_AV.pdf
- BLANCHARD, Olivier; DELL'ARICCIA, Giovanni, MAURO, Paolo – *Rethinking Macroeconomic Policy* [Em linha]. (Fevereiro 2010). [Consult. 2012-06-01]. Disponível em: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/spn/2010/spn1003.pdf>
- BRAUNSTEIN, Sandra e WELCH, Carolyn - *Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy*. *Federal Reserve Bulletin* [Em linha]. (Novembro 2002). [Consult. 2012-05-03]. Disponível em: <http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2002/1102lead.pdf>
- CAIXA Geral de Depósitos – *Relatório de Disciplina de Mercado* [Em linha]. (Maio 2012). [Consult. 2012 – 07-23]. Disponível em: <https://www.cgd.pt/Corporativo/Informacao-Financeira/CGD/Disciplina-Mercado/Documents/Disciplina-de-Mercado-2011.pdf>
- CALVET, Laurent; CAMPBELL, John; SODINI, Paolo – *Measuring the Financial Sophistication of Households* [Em linha]. (Fevereiro 2009). [Consult. 2012-05-

- 20]. Disponível em:
<http://cid.bcrp.gob.pe/biblio/Papers/NBER/2009/febrero/w14699.pdf>
- CAMPBELL, John – *Household Finance* [Em linha]. (Agosto 2006). [Consult. 2012 – 03-24]. Disponível em: <http://www.nber.org/papers/w12149>
- CENTRO de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra – *Endividamento e Sobreendividamento das Famílias - Conceitos e estatísticas para a sua avaliação* [Em linha]. (Fevereiro 2002). [Consult. 2012 – 07-01]. Disponível em:
http://oec.ces.uc.pt/biblioteca/pdf/pdf_estudos_realizados/estudo_parte2%20cap_1.pdf
- COLE, Shawn; SAMPSON, Thomas; ZIA, Bilal – *Financial Literacy, Financial Decisions and the Demand for Financial Services: Evidence from India and Indonesia* [Em linha]. (Fevereiro 2009). [Consult. 2012-05-13]. Disponível em:
http://www1.worldbank.org/prem/poverty/ie/dime_papers/1107.pdf
- COMISSÃO de Mercados e Valores Mobiliários (CMVM) - *Cultura Financeira dos Investidores e diversificação das carteiras*. 2000.
- CONSELHO Nacional de Supervisores Financeiros – **Plano Nacional de Formação Financeira 2011-2015**. Serviço de Edições e Publicações do Banco de Portugal. Maio 2011 ISBN 978-989-678-081-4
- COSTA, Carlos Arriaga – *Métodos Qualitativos na Análise de Risco de Crédito – Confiança e Credibilidade na relação entre Bancos e Empresas. Universidade do Minho – Escola de Economia e Gestão* [Em linha]. (2001). [Consult. 2012 – 07-20]. Disponível em:
<http://www1.eeg.uminho.pt/economia/caac/pagina%20pessoal/papers/WPC2A-QUALIT.PDF>
- DE SANTIS, Roberto – *The Euro Area Sovereign Debt Crisis – Safe Haven, Credit Rating Agencies and the spread of the fever from Greece, Ireland and Portugal* [Em linha]. (Fevereiro 2012). [Consult. 2012 – 06-30]. Disponível em:
<http://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpwps/ecbwp1419.pdf>
- DIAGNE, Cherif; VILLA Christophe - *Financial Literacy and Debt Literacy Amid The Poor* [Em linha]. (Abril 2012). [Consult. 2012 – 05-16]. Disponível em:
https://editorialexpress.com/cgi-bin/conference/download.cgi?db_name=MMF2012&paper_id=103
- DISNEY Richard; GATHERGOOD, John – *Financial Literacy and Indebtedness: New Evidence for UK Consumers* [Em linha]. (Abril 2011). [Consult. 2012 – 06-12]. Disponível em: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1851343
- DUARTE NEVES, Pedro – *Intervenção na Sessão de Abertura da I Conferência Nacional de Educação Financeira* [Em linha]. (Setembro 2011). [Consult. 2012-01-21]. Disponível em:
<http://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1233&context=commpapers>
- DULLIEN, Sebastien; KOTTE, Detlef, MARQUEZ, Alejandro; PRIEWE, Jan – **The Financial and Economic Crisis of 2008 – 2009 and developing countries**. New York: United Nations Publication. 2010. ISBN 978-92-1-112818-5

- EDMINSTON, Kelly; GILLET-FISHR, Mary; MCGRATH, Molly – *Weighing the Effects of Financial Education in the Workplace* [Em linha]. (Outubro 2009). [Consult. 2012-06-11]. Disponível em: <http://www.kansascityfed.org/publicat/cap/carwp09-01.pdf>
- EMMONS, William – *Consumer – Finance Myths and Other Obstacles to Financial Literacy* [Em linha]. (Abril 2005). [Consult. 2012-04-30]. Disponível em: http://www.stlouisfed.org/banking/pdf/SPA/SPA_2005_03.pdf
- ESTELAMI, Hooman – **Marketing of Financial Services**. Indianapolis: Dog Ear Publishing, 2012. ISBN 1-59858-189-9
- EUROPEAN Central Bank (ECB) – *Monthly Bulletin April* [Em linha]. (Abril 2012). [Consult. 2012-07-01]. Disponível em: <http://www.ecb.int/pub/pdf/mobu/mb201204en.pdf>
- FARINHA, Luísa; COSTA, Sónia – *O endividamento das famílias: uma análise microeconómica com base nos resultados do Inquérito à situação financeira das famílias* [Em linha]. (Maio 2012). [Consult. 2012 – 07-01]. Disponível em: http://www.bportugal.pt/pt-PT/BdP%20Publicaes%20de%20Investigao/AR201201_p.pdf
- FARINHA, Luísa; NOORALI, Sara – *Endividamento e Riqueza das Famílias Portuguesas* [Em linha]. (2004). [Consult. 2012 – 07-01]. Disponível em: http://www.bportugal.pt/pt-PT/BdP%20Publicaes%20de%20Investigao/AR200402_p.pdf
- FCAC/OECD – *The Future of Financial Education* [Em linha]. (2011). [Consult. 2012 – 05-20]. Disponível em: <http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/resources/surveystudies/futuree/futureE-eng.pdf>
- FDIC – Federal Deposit Insurance Corporation – *A Longitudinal Evaluation of the Intermediate-term Impact of the Money Smart Financial Education Curriculum upon Consumers' Behavior and Confidence* [Em linha]. (Abril 2007). [Consult. 2012-07-01]. Disponível em: <http://www.fdic.gov/consumers/consumer/moneysmart/pubs/ms070424.pdf>
- FEDERAL Reserve Bank of San Francisco – *Guide to Financial Literacy Resources* [Em linha]. (Abril 2002). [Consult. 2012-01-12]. Disponível em: <http://www.frbsf.org/community/webresources/bankersguide.pdf>
- FINANCIAL Literacy and Education Commission – *Promoting Financial Success in the United States: National Strategy for Financial Literacy 2011* [Em linha]. (2011). [Consult. 2012 – 06-22]. Disponível em: http://www.mymoney.gov/sites/default/files/downloads/NationalStrategyBook_12310.pdf
- FINANCIAL Services Authority – *Towards a national strategy for financial capability* [Em linha]. (2003). [Consult. 2012 – 03-04]. Disponível em: http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/financial_capability.pdf
- FOX, Jonathan; BARTHOLOMAE, Suzanne; LEE, Jinkook – *Building the Case for Financial Education* [Em linha]. (Março 2005). [Consult. 2012-04-30]. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-6606.2005.00009.x/pdf>

- FRADE, Catarina; LOPES, Cláudia; JESUS, Fernanda; FERREIRA, Teresa – *Um perfil dos sobreendividados em Portugal* [Em linha]. (Dezembro 2008). [Consult. 2012 – 06-30]. Disponível em: http://oec.ces.uc.pt/pdf/relatorio_proj_regulacao_consumo.pdf
- GATHERGOOD, John – *Self-Control, Financial Literacy and Consumer Over-Indebtedness* [Em linha]. (Junho 2011). [Consult. 2012 – 05-15]. Disponível em: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1873369
- GERARDI, Kristopher; GOETTE, Lorenz; MEIER, Stephan – *Financial Literacy and Subprime Mortgage Delinquency: Evidence from a Survey Matched to Administrative Data* [Em linha]. (Abril 2010). [Consult. 2012-05-07]. Disponível em: <http://www.frbatlanta.org/documents/pubs/wp/wp1010.pdf>
- GREENSPAN, Alan – *Financial Literacy* [Em linha]. (Fevereiro 2002). [Consult. 2012-01-12]. Disponível em: <http://www.federalreserve.gov/boarddocs/testimony/2002/20020205/default.htm>
- GREENSPAN, Alan – *The Crisis* [Em linha]. (2010). [Consult. 2012-01-12]. Disponível em: http://www.brookings.edu/~media/projects/bpea/spring%202010/2010a_bpea_greenSPAN
- HABSCHICK, Marco; SEIDL, Britta; EVERS, Jan – *Survey of Financial Literacy Schemes in the EU27* [Em linha]. (Novembro 2007). [Consult. 2012-05-13]. Disponível em: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/report_survey_en.pdf
- HENRIQUES, Sandra - *Aspectos da literacia financeira dos portugueses. Um estudo empírico*. Aveiro. Universidade de Aveiro - Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. 2010. Dissertação de Mestrado.
- HILGERT, Marianne; HOGARTH, Jeanne; BEVERLY, Sondra – *Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior* [Em linha]. (Julho 2003). [Consult. 2012-07-05]. Disponível em: <http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2003/0703lead.pdf>
- HOGARTH, Jeanne – *Financial Education and Economic Development* [Em linha]. (Novembro 2006). [Consult. 2012-05-20]. Disponível em: <http://www.oecd.org/finance/financialeducation/37742200.pdf>
- HUNG, Angela; PARKER, Andrew; YOONG, Joanne - *Defining and Measuring Financial Literacy* [Em linha]. (Setembro 2009). [Consult. 2012 – 03-30]. Disponível em: http://www.rand.org/pubs/working_papers/WR708.html
- HUSTON, Sandra – *Measuring Financial Literacy* [Em linha]. (2010). [Consult. 2012-05-01]. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x/pdf>
- INTERNATIONAL Monetary Fund (IMF) – *World Economic Outlook Update* [Em linha]. (2012). [Consult. 2012-03-05]. Disponível em: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2012/update/01/pdf/0112.pdf>
- INVESTOR Education Fund – *What is Financial Education?* [Em linha]. [Consult. 2012-07-01]. Disponível em: <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/en/managing->

your-money/planning/investing-basics/Pages/what-is-financial-literacy.aspx#.UPLAOORNUZk

- JAPPELLI, Tullio; PADULA, Mário – *Working Paper n. ° 272 Investment in Financial Literacy and Saving Decisions* [Em linha]. (Janeiro 2011). [Consult. 2012-07-01]. Disponível em: <http://www.csef.it/WP/wp272.pdf>
- KEMPSON, Elaine; COLLARD, Sharon; MOORE, Nick – *Consumer Research 37 – Financial Services Authority – Measuring Financial Capability: An Exploratory Study* [Em linha]. (Junho 2005). [Consult. 2012-05-11]. Disponível em: <http://www.bristol.ac.uk/geography/research/pfrc/themes/fincap/pfrc0510.pdf>
- KLAPPER, Leora; LUSARDI, Annamaria; PANOS, Georgios - *Financial Literacy and the Financial Crisis* [Em linha]. (Fevereiro 2012). [Consult. 2012 – 05-20]. Disponível em: http://econ.worldbank.org/external/default/main?pagePK=64165259&piPK=64165421&theSitePK=469372&menuPK=64166093&entityID=000158349_20120229095430
- KOENIG, Lori – *Financial Literacy Curriculum: The Effect of Offender Money Management Skills* [Em linha]. (Março 2007). [Consult. 2012-05-02]. Disponível em: <https://www.ncjrs.gov/App/publications/Abstract.aspx?id=240198>
- KOZUP, John; HOGARTH, Jeanne – *Financial Literacy, Public Policy and Consumers Self-Protection – More Questions, Fewer Answers* [Em linha]. (2008). [Consult. 2012-05-02]. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-6606.2008.00101.x/pdf>
- LUSARDI, Annamaria – *American's Financial Capability* [Em linha]. (Junho 2010). [Consult. 2012 – 03-23]. Disponível em: http://fcic-static.law.stanford.edu/cdn_media/fcic-testimony/2010-0226-Lusardi.pdf
- LUSARDI, Annamaria – *Numeracy, Financial Literacy and Financial Decision-Making* [Em linha]. (Abril 2012). [Consult. 2012 – 06-28]. Disponível em: <http://www.nber.org/papers/w17821>
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia - *Baby Boomer retirement security: The roles of planning, financial literacy, and housing wealth* [Em linha]. (Janeiro 2007). [Consult. 2012 – 03-24]. Disponível em: <http://www.nber.org/papers/w12585>
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia - *Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing* [Em linha]. (Outubro 2005). [Consult. 2012 – 03-24]. Disponível em: <http://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/FinancialLiteracy.pdf>
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia – *Financial Literacy and Retirement Preparedness: Evidence and Implications for Financial Education Programs* [Em linha]. (Novembro 2006). [Consult. 2012 – 06-12]. Disponível em: <http://www.mrrc.isr.umich.edu/publications/papers/pdf/wp144.pdf>
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia – *Financial Literacy around the world – An Overview* [Em linha]. (Outubro 2011). [Consult. 2012 – 06-14]. Disponível em: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2094887

- LUSARDI, Annamaria; TUFANO, Peter - *Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness* [Em linha]. (Março 2009). [Consult. 2012 – 07-05]. Disponível em: http://www.nber.org/papers/w14808.pdf?new_window=1
- MARCOLIN, S.; ABRAHAM, A. – Financial Literacy Research: *Current Literature and Future Opportunities* [Em linha]. (Setembro 2006). [Consult. 2012-05-21]. Disponível em: <http://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1233&context=commpapers>
- MESSY, Flore-Anne – *OECD Financial Education principles and best practices* [Em linha]. (Abril 2012). [Consult. 2012 – 06-28]. Disponível em: <http://www.oecd.org/site/iops/documents/43911834.pdf>
- MESSY, Flore-Anne; ATKINSON, Adele – *Measuring Financial Literacy* [Em linha]. (2012). [Consult. 2012 – 07-15]. Disponível em: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/OECD_MeasuringFinancialLiteracy_2012-pdf.pdf
- MILLENNIUM BCP - *O Millennium BCP e o Novo Mundo em que estamos* [Em linha]. (Novembro 2010). [Consult. 2012-05-23]. Disponível em: <http://corp.millenniumBCP.pt/pt/public/InformacaoeGestao/Documents/4Porto.pdf>
- MILLENNIUM BCP – *Relatório de Disciplina de Mercado* [Em linha]. (Maio 2012). [Consult. 2012 – 07-23]. Disponível em: http://ind.millenniumBCP.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/2011_DiscMercados.pdf
- NEW Zealand Network for Financial Literacy – *About Financial Literacy* [Em linha]. [Consult. 2012-07-01]. Disponível em: <http://www.cflri.org.nz/financial-literacy/national-strategy/about-financial-literacy>
- NOGUEIRA, Hugo – *Nível de Literacia Financeira dos Portugueses: Medição através de um Índice e Principais Determinantes*. Lisboa. ISCTE. 2011. Dissertação de Mestrado.
- NOYER, Christian – *The Euro Area Sovereign Debt Crisis* [Em linha]. (Dezembro 2011). [Consult. 2012-05-03]. Disponível em: <http://www.bis.org/review/r111222c.pdf?frames=0>
- ORGANISATION For Economic Co-Operation and Development (OECD) - *PISA 2012 Financial Literacy Assessment Framework* [Em linha]. (Abril 2012). [Consult. 2012 – 07-01]. Disponível em: <http://www.oecd.org/pisa/pisaproducts/46962580.pdf>
- ORGANISATION for Economic Co-Operation and Development (OECD) – **Improving Financial Literacy – Analysis of Issues and Policies**. OECD Publishing. 2005. ISBN 92-64-01256-7
- ORGANISATION For Economic Co-Operation and Development (OECD) – *OECD Project on Financial Education* [Em linha]. (2009). [Consult. 2010-11-18]. Disponível em: <http://www.financial-education.org/dataoecd/8/28/44409678.pdf>
- ORTON, Larry – *Financial Literacy: Lessons from international experience* [Em linha]. (Setembro 2007). [Consult. 2012 – 03-04]. Disponível em: http://cprn.org/documents/48647_EN.pdf

- PAHNKE, Luise; HONEKAMP, Ivonne – *Different Effects of Financial Literacy and Financial Education in Germany* [Em linha]. (Maio 2010). [Consult. 2012-06-01]. Disponível em: http://mpr.ub.uni-muenchen.de/22900/1/Financial_Literacy_and_Retirement_Savings_20100509.pdf
- POLA, Ana – *Responsabilidade Social/Literacia Financeira – duas faces da mesma moeda* [Em linha]. (Julho 2012). [Consult. 2012-07-20]. Disponível em: <http://pmate4.ua.pt/conferencias/edufin2012/images/slides/10-Ana%20Pola-EDUFIN2012.pdf>
- PRESIDENT’S Advisory Council on Financial Literacy - *2008 Annual Report to the President* [Em linha]. (2008). [Consult. 2012 – 03-15]. Disponível em: http://www.jumpstart.org/assets/files/PACFL_ANNUAL_REPORT_1-16-09.pdf
- REIFNER, Udo; SCHELHOWE, Anne – **Financial Education**. 2010. *Journal of Social Science Education*. Vol. 9, N.º 2. 2010. ISSN 1628-5293
- REMUND, David – *Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy* [Em linha]. (2010). [Consult. 2012-05-01]. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x/pdf>
- ROOIJ, Martin; LUSARDI, Annamaria; ALESSIE, Rob - *Financial Literacy and Stock Market Participation* [Em linha]. (Outubro 2007). [Consult. 2012 – 06-13]. Disponível em: http://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/Literacy_StockMarket.pdf
- ROQUE, Hugo – *A revolta contra os “Mercados”* [Em linha]. [Consult. 2012 – 07-12]. Disponível em: <http://www.oecd.org/pisa/pisaproducts/46962580.pdf>
- STANGO, Victor; ZINMAN, Jonathan – *What Do Consumers Really Pay on Their Checking and Credit Card Accounts? Explicit, Implicit and Avoidable Costs* [Em linha]. (2009). [Consult. 2012-05-07]. Disponível em: http://www.dartmouth.edu/~jzinman/Papers/Stango&Zinman_AEA09.pdf
- STONE, Dan; BRYANT, Stephanie; WIER, Benson – *Why are Financial Incentives Effects Unreliable? An Extension of Self-Determination Theory* [Em linha]. (2010). [Consult. 2012-05-02]. Disponível em: http://www.ca.uky.edu/cmsspubsclass/files/pushkarskaya/seminars/March31_paper.pdf
- THALER, Richard; SUNSTEIN, Cass – *Libertarian Paternalism* [Em linha]. (Maio 2003). [Consult. 2012 – 02-10]. Disponível em: http://zonecours.hec.ca/documents/3025300_3370F4DC-DB1E-47BA-9B45-88C2582B2858.texte13thalerLibertarianPaternalism.pdf
- VAN ROOIJ, Maarten; LUSARDI, Annamaria; ALESSIE, Rob – *Financial Literacy and Stock Market Participation* [Em linha]. (Outubro 2007). [Consult. 2012-05-05]. Disponível em: http://www.nber.org/papers/w13565.pdf?new_window=1
- WORTHINGTON, A.C. – *Predicting Financial Literacy in Australia* [Em linha]. (2006). [Consult. 2012-05-01]. Disponível em: <http://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1124&context=commpapers>

YIN, Robert – **Case Study Research: Design and Methods**. Fourth Edition. SAGE Publications, Inc. 2009. ISBN 9781412960991

ZIA, Bilal – *The impact of Financial Literacy around the world* [Em linha]. (Junho 2011). [Consult. 2012-07-01]. Disponível em:
<http://siteresources.worldbank.org/INTDEVIMPEVAINI/Resources/Zia-ImpactofFinancialLiteracyAroundtheWorld.pdf>