

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



ISCAL

A EDUCAÇÃO FINANCEIRA E O SOBRE-ENDIVIDAMENTO

Milene Filipa Rodrigues Augusto

Lisboa, Março de 2016

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

A EDUCAÇÃO FINANCEIRA E O SOBRE-ENDIVIDAMENTO

Milene Filipa Rodrigues Augusto

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 das Instituições Financeiras, realizada sob a orientação científica de Professor Doutor Jorge José Martins Rodrigues.

Constituição do Júri:

Presidente: Doutora Ana Maria de Sotomayor

Arguente: Doutor Fernando Miguel Seabra

Vogal: Doutor Jorge Martins Rodrigues

Lisboa, Março de 2016

Declaro ser a autora desta dissertação, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido (no seu todo ou qualquer das suas partes) a outra instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas. Mais acrescento que tenho consciência de que o plágio – a utilização de elementos alheios sem referência ao seu autor – constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

«A educação é a arma mais poderosa que você pode usar para mudar o mundo»

Nelson Mandela

Agradecimentos

Um profundo agradecimento ao meu orientador, Professor Doutor Jorge Rodrigues, por ter aceitado acompanhar-me e guiar-me neste percurso, por toda a sua disponibilidade e por todas as sugestões e críticas construtivas ao trabalho.

Agradeço ao Rui pelo seu constante apoio para que continuasse com este trabalho e não desistisse mesmo quando as adversidades se colocavam no caminho.

Agradeço à minha família, aos meus pais, irmã e sobrinho pelo apoio incondicional em todos os desafios que me coloco e pela sua constante preocupação com o meu bem-estar.

Um muito obrigado aos meus colegas de trabalho e, sobretudo, amigos Isabel, Juliana, Luís, João e Sr. Gomes pela força dada, pela paciência com o meu “mau feitio”, pela preocupação, auxílio, crítica e alerta demonstrados em todos os momentos neste percurso.

Agradeço a todas as restantes pessoas que, num momento ou noutro, contribuíram para que a concretização desta dissertação fosse possível.

Resumo

A crise financeira despoletou uma série de questões sobre o nível de literacia financeira das populações mundiais.

Um pouco por todo o mundo foram realizados estudos e chegou-se a uma conclusão: o nível de literacia financeira das populações é baixo.

Nos dias de hoje em que, cada vez mais, existe uma maior diversidade e complexidade de produtos financeiros, torna-se importante que os indivíduos detenham um certo nível de conhecimento dos mesmos por forma a tomarem decisões mais conscientes e com maior responsabilidade.

Desta forma, é também, de extrema importância que as instituições financeiras, as escolas e as empresas privadas tenham um papel fundamental na educação financeira de adultos e crianças.

A educação financeira revela-se, assim, como um dos fatores que a par com o rendimento, a saúde, o emprego, a idade e o contexto socioeconómico, contribuem para o bem-estar financeiro das populações.

Palavras-chave: educação financeira, literacia financeira, crédito, risco.

Abstract

The financial crisis triggered a series of questions about the level of financial literacy of the world's populations.

All over the world have been studies and they came to a conclusion: the level of financial literacy of the population is low.

These days in which, increasingly, there is a greater diversity and complexity of financial products, it is important for individuals to hold a certain level of knowledge of them in order to make more informed decisions and with greater responsibility.

Thus, it is also extremely important that financial institutions, schools and private companies have a key role in financial education of adults and children.

Financial education is revealed, as well as one of the factors that together with income, health, employment, age and socio-economic context, contribute to the financial well-being of populations.

Keywords: financial education, financial literacy, credit, risk.

Índice

1. Introdução	1
1.1. Enquadramento.....	1
1.2. Metodologia utilizada.....	3
1.3. Objetivos da investigação.....	4
2. Instituições financeiras	5
2.1. O Sistema Financeiro	5
2.2. Conceito, objetivos e funções das instituições financeiras.....	6
2.2.1. Instituições de crédito	7
2.2.2. Sociedades Financeiras.....	10
2.3. O papel dos bancos na sociedade atual	11
2.4. A supervisão e regulação das instituições financeiras.....	12
3. O crédito	15
3.1. O crédito - conceitos.....	15
3.2. Crédito à habitação e crédito ao consumo.....	17
3.2.1. Crédito à habitação	17
3.2.2. Crédito ao consumo	22
3.3. O risco de crédito	25
3.4. O consumo e os consumidores	27
3.4.1. A necessidade de consumo	27
3.4.2. Caracterização dos consumidores de produtos bancários	33
3.4.3. A complexidade dos produtos financeiros	36
4. Literacia financeira	39
4.1. Definição e conceitos	39
4.2. A importância da literacia financeira	41
4.3. A literacia financeira em Portugal	44
4.4. A literacia financeira no Mundo.....	51
5. Educação financeira.....	55

5.1. Definição de educação financeira.....	55
5.2. Benefícios da educação financeira	58
5.3. Os programas sobre educação financeira	60
5.4. As iniciativas em Portugal.....	62
5.4.1. Portal do Cliente Bancário.....	62
5.4.2. Plano Nacional de Formação Financeira e o Portal Todos Contam	62
5.4.3. Iniciativa “Boas Práticas, Boas Contas” da APB.....	63
5.4.4. Iniciativa “No poupar está o ganho” da Fundação Dr. António Cupertino de Miranda	64
5.4.5. As atividades desenvolvidas pela CMVM.....	64
5.4.6. Iniciativas da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO)	65
5.4.7. Portal do Consumidor	65
5.4.8. Escola Financeira	66
5.4.9. Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC).....	66
5.5. As iniciativas internacionais.....	67
5.5.1. <i>European Money Week</i>	67
5.5.2. <i>Consumer Classroom</i>	67
5.5.3. Iniciativas dos Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa	68
5.6. A educação financeira das crianças e jovens	70
6. O incumprimento e o sobre-endividamento	73
6.1. A poupança das famílias em Portugal	73
6.2. A importância do orçamento no controlo do endividamento.....	77
6.3. O endividamento das famílias portuguesas	79
6.4. Do sobre-endividamento ao incumprimento – causas e consequências.....	83
6.5. O que a crise nos ensinou e como devemos atuar no futuro	91
7. O contributo de alguns bancos para a educação financeira e análise da evolução do endividamento	95
7.1. Millennium BCP	95

7.2. Caixa Geral de Depósitos.....	99
8. Conclusões	103
Referências Bibliográficas	107
Anexos	115
Anexo I	116
Anexo II	125
Anexo III	131
Anexo IV.....	138
Anexo V	143

Índice de figuras

Figura 2.1 – Intermediação financeira	5
Figura 2.2 – Sistema financeiro	6
Figura 2.3 – Modelo de Supervisão Português	10
Figura 2.4 – Número de instituições de crédito na zona euro e em Portugal	13
Figura 3.1 – Distribuição da condição de ocupação dos alojamentos, por NUTS II, 2011	19
Figura 3.2 – Oferta e procura de crédito pelos particulares até ao 4.º Trimestre de 2008	20
Figura 3.3 – Oferta e procura de crédito pelos particulares até ao 4.º Trimestre de 2014	21
Figura 3.4 – Crédito à habitação – Número e saldo em dívida (posição a 31/12/2014)	22
Figura 3.5 – Fatores que influenciam o comportamento do consumidor	29
Figura 3.6 – Evolução da taxa de desemprego em Portugal 2004-2014 (valores em %)	31
Figura 3.7 – Evolução da taxa de inflação em Portugal 2004-2014 (valores em %)	32
Figura 3.8 – A pirâmide de Maslow	33
Figura 3.9 – % de indivíduos, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 15 anos, residentes em Portugal Continental, que recorreu ao crédito ao consumo – de 2005 a julho de 2013	34
Figura 4.1 – Modelo conceptual da literacia financeira	40
Figura 4.2 – Caracterização dos entrevistados	45
Figura 4.3 – Nível de inclusão financeira em Portugal	46
Figura 4.4 – Gestão da conta bancária em Portugal	48
Figura 4.5 – Escolha de produtos bancários em Portugal	50
Figura 5.1 – Necessidades de educação financeira	57
Figura 6.1 – Rendimento disponível dos particulares (em milhares de euros)	74
Figura 6.2 – Consumo e rendimento disponível	74

Figura 6.3 – Taxa de poupança dos particulares (em % do rendimento disponível) em Portugal, Área do Euro e EUA	75
Figura 6.4 – Dívida dos particulares em percentagem do PIB (posições em fim de período)	81
Figura 6.5 – Endividamento do setor privado não financeiro (posições em fim de período)	82
Figura 6.6 – Percentagem de crédito vencido e de devedores com crédito vencido	84
Figura 6.7 – Percentagem de crédito vencido das famílias	85
Figura 6.8 – Quadro legal e regulamentar relativo ao incumprimento de contratos de crédito	86
Figura 6.9 – Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI, por tipo de crédito – 1.º semestre de 2015	88
Figura 6.10 – PERSI – Procedimentos na regularização do incumprimento – 1.º semestre 2015	89
Figura 6.11 – Causas de sobre-endividamento (%) entre 2013 e 2015	90
Figura 6.12 – Esforço em percentagem do salário para garantir 80 por cento do último salário	93
Figura 7.1 – Comparação níveis de crédito entre 2008, 2011 e 2015	97
Figura 7.2 – Comparação níveis de crédito entre 2009, 2011 e 2014	101

Abreviaturas

- APB – Associação Portuguesa de Bancos
- ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
- ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado
- BCP – Banco Comercial Português
- CGD – Caixa Geral de Depósitos
- CMVM – Comissão de Mercados e Valores Mobiliários
- CNSF – Conselho Nacional de Supervisores Financeiros
- CRC – Central de Responsabilidades de Crédito
- CRP – Constituição da República Portuguesa
- DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- DGC – Direção-Geral do Consumidor
- EUA – Estados Unidos da América
- FIN – Ficha de Informação Normalizada
- GAS – Gabinete de Apoio ao Sobre endividado
- IFIC – Instituições Financeiras de Crédito
- INE – Instituto Nacional de Estatística
- IRS – Imposto sobre rendimento das pessoas singulares
- ISGB – Instituto Superior de Gestão Bancária
- OECD – *Organisation for Economic Co-Operation and Development*
- PAEF – Pedido de Assistência Económica e Financeira
- PARI – Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
- PERSI – Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento
- PIB – Produto Interno Bruto
- PISA – *Programme for International Student Assessment*
- RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
- RGICSF – Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras

RJIPSP – Regime Jurídico Instituições de Pagamento e Prestação de Serviços de Pagamento

UNESCO – *United Nations for Educational, Scientific and Cultural Organisation*

1. Introdução

1.1. Enquadramento

A liberalização e o desenvolvimento do sistema financeiro foram dos momentos mais marcantes da economia portuguesa nos últimos anos.

O setor financeiro foi acompanhando as tendências internacionais de liberalização financeira, tendo beneficiado do processo de integração europeia. Com a entrada de Portugal na Comunidade Económica Europeia em 1986, houve uma crescente preocupação com a modernização do setor, por parte de políticos e intermediários financeiros, na medida em que a concorrência tornara-se maior, consequência dos processos de privatizações que foram surgindo a partir de 1988.

Após a criação da União Económica e Monetária e o aprofundamento da integração financeira, os bancos portugueses passaram a ter acesso aos mercados internacionais em igualdade de circunstâncias face aos seus congéneres europeus.

No entanto, esse crescimento teve o seu reverso da medalha. Acabou por se entrar numa Era do Consumismo. Os indivíduos e as empresas revelaram os seus desejos pelo investimento e pelo crédito. As instituições financeiras constituíram a resposta a estas necessidades, criando e disponibilizando uma panóplia de novos produtos e serviços financeiros para a aplicação das poupanças.

A crise mundial, iniciada em 2007/2008, e que até hoje se vive os seus efeitos, teve o seu começo com o reventamento da “bolha” imobiliária nos Estados Unidos da América (EUA), conduzindo à falência de um dos maiores e mais importantes bancos de investimento. Dos EUA a crise estendeu-se rapidamente à Europa e daí para as restantes partes do mundo. No entanto, foi no ano de 2009 que o impacto da crise se fez sentir de maior forma, na medida em que todo o setor bancário se viu confrontado com uma forte carência de liquidez. «As difíceis condições de financiamento afetaram as instituições financeiras privadas, cujas dificuldades foram de seguida transmitidas aos soberanos já fragilizados.» (Crosignani, 2015: 48)

Em Portugal, o aumento da oferta, a diminuição das taxas de juro e taxa de inflação, o agravamento do desemprego e a facilidade no acesso ao crédito associado a um aumento do consumo e do rendimento disponível permitiu que houvesse um acréscimo do endividamento por parte das famílias e empresas. Ou seja, se pelo lado da oferta, com a liberalização e desregulamentação do sistema financeiro português existiam condições favoráveis ao crescimento do crédito, do lado da procura as famílias e empresas fizeram uso dessa facilidade para adquirirem bens e serviços que promovessem o seu bem-estar,

na expectativa, contudo, de serem capazes de cumprir, no futuro, com as suas obrigações para com terceiros.

Em consequência, a taxa de poupança revelou uma tendência decrescente, até ao início da crise em 2007 (tendo registado, nesse ano, o valor de 7 por cento em percentagem do rendimento disponível).

Em pleno ano de 2011, Portugal encontrava-se a passar por um período de extrema turbulência a nível económico e financeiro dominado pelo Pedido de Assistência Económica e Financeira (PAEF). O PAEF foi acordado em maio de 2011 entre o Governo português, a União Europeia e o Fundo Monetário Internacional.

O desemprego aumentou, os salários diminuíram, o número de empresas a falirem cresceu, o que tornou a situação ainda mais complicada para quem se endividou.

Por outro lado, as instituições financeiras vêm-se a braços com enormes valores de crédito mal parado por incumprimento de pagamentos por parte dos particulares e das empresas. De acordo com o Boletim Estatístico do Banco de Portugal (Banco de Portugal, 2015d), em agosto, 16,6 por cento e 5,1 por cento dos créditos concedidos a empresas e particulares, respetivamente, encontravam-se em incumprimento há mais de 30 dias.

Torna-se assim cada vez mais importante que, e em particular com as famílias uma vez que é a base deste estudo, sensibilizar a população para a importância da poupança, para a organização e gestão de um orçamento familiar, para a contenção das despesas e, sobretudo, para a não contração de endividamento excessivo.

Do lado das instituições de crédito e demais organismos há que desenvolver plataformas e meios de promover o aumento do conhecimento financeiro das famílias quer através dos seus próprios sítios institucionais, por ação direta junto das populações, quer, ainda, pela inclusão nas escolas da disciplina ou de matérias alusivas à educação financeira para que crianças e jovens apreendam os conceitos desde tenra idade e que se possam tornar adultos mais instruídos, conscientes e responsáveis em questões relacionadas com a gestão do seu dinheiro.

Consumidores mais informados tenderão a tomar decisões mais acertadas na escolha de produtos e serviços financeiros e a adotar comportamentos mais responsáveis na contratação de créditos, implicando uma redução do risco de decisões incorretas ou inadequadas, contribuindo, assim, também, para a estabilidade do sistema financeiro

Desta forma, se por um lado a educação financeira auxilia os indivíduos a escolherem produtos e serviços financeiros que se adequam ao seu perfil de risco e às suas

necessidades financeiras, menos verdade não é que o aumento dos níveis de literacia financeira repercute-se na melhoria do risco de crédito das instituições financeiras.

Assim, através da elaboração deste estudo pretende-se compreender de que forma a informação que pode ser apreendida pelas instituições financeiras, nas escolas, ou mesmo em sítios da *internet*, pode ajudar na diminuição do endividamento, com especial enfoque nas famílias, ou, pelo menos, para que a procura pelo crédito seja feita de forma mais consciente e informada, aumentando, para isso, os conhecimentos financeiros.

1.2. Metodologia utilizada

O método utilizado na elaboração desta dissertação consistiu, por um lado, na recolha bibliográfica com recurso a obras literárias, artigos, sítios na *internet* e relatórios sobre a temática da educação e literacia financeira e sobre o endividamento e o incumprimento nos contratos de crédito por parte dos particulares.

Por outro lado, e numa componente mais prática do tema, foram utilizados dados estatísticos e projeções realizadas pelo Banco de Portugal e adotado o estudo de caso de duas instituições de crédito portuguesas, através de informação constante dos seus Relatórios e Contas e dos seus sítios institucionais na *internet*, para perceber de que forma essas entidades promovem a educação financeira dos seus clientes e das populações em geral e como se encontram os níveis de endividamento e incumprimento refletidos nos seus balanços.

A dissertação irá conter como principais pilares da sua estrutura:

- i) instituições financeiras – aqui será explicado, numa primeira fase, a constituição do sistema financeiro nacional e o conceito e os objetivos das instituições financeiras, distinguindo instituições de crédito de sociedades financeiras com base na legislação existente. Numa segunda fase, será descrito o papel que os Bancos ocupam na sociedade atual e explicado como se processa a supervisão e a regulação das instituições financeiras em Portugal;
- ii) o crédito – neste ponto serão apresentados e explicados os diferentes tipos de crédito, apresentando a regulamentação existente para os contratos de crédito à habitação e ao consumo. Será ainda abordado o risco de crédito aquando da concretização de um contrato, assim como definidas as características dos consumidores de produtos bancários;
- iii) literacia financeira – aqui serão conhecidos os conceitos de literacia financeira, apresentados por diversos autores, indicando a sua importância para os principais

- agentes económicos. Falar-se-á também dos programas sobre literacia financeira em Portugal e no resto do Mundo;
- iv) educação financeira – aqui, tal como no ponto anterior, haverá uma primeira abordagem aos conceitos existentes de educação financeira e indicados quais os benefícios que poderão advir do conhecimento financeiro. Adicionalmente serão expostos os programas e as iniciativas nacionais e internacionais encontrados sobre a temática;
 - v) o incumprimento e o sobre-endividamento – trata-se do ponto onde serão abordadas as vertentes teóricas e práticas. Aqui serão explanadas as temáticas de poupança, orçamento, incumprimento e endividamento culminando com a forma como devemos atuar no futuro por forma a evitar situações semelhantes ao presente;
 - vi) O contributo de alguns bancos para a educação financeira e análise da evolução do endividamento – aqui serão examinados os níveis de crédito de dois bancos nacionais, um privado e outro público, em três períodos distintos por forma a obter uma comparação e uma análise da evolução do crédito em incumprimento antes da crise e recentemente. Serão ainda demonstradas as formas que ambas utilizam na promoção da educação financeira das populações.

1.3. Objetivos da investigação

A presente dissertação tem como principal objetivo identificar de que forma a educação financeira, que pode ser apreendida tanto nas escolas como através de sítios na *internet* ou por instituições financeiras e empresas particulares, permite evitar as situações de sobre-endividamento e incumprimento por parte dos particulares.

No entanto, primeiro, há que perceber se, desde o início da crise financeira instalada no país e conseqüente pedido de ajuda externa, por parte de Portugal em 2011, e em que o sobre-endividamento teve um papel fundamental, até à data de hoje, existe uma menor taxa de incumprimento por parte das famílias, quais são as conseqüências do endividamento excessivo e qual o papel da poupança no futuro.

É também o objetivo deste estudo verificar em que medida as instituições financeiras, em particular, têm contribuído para a diminuição do endividamento dos indivíduos, através da prestação de mais informação e como elas próprias gerem o risco de crédito associado ao incumprimento.

2. Instituições financeiras

2.1. O Sistema Financeiro

Rodrigues (2012: 13) define o sistema financeiro como «o conjunto de organizações estruturadas que têm como objectivo [sic] a obtenção e aplicação de recursos financeiros».

De um modo geral, pode definir-se o sistema financeiro como o conjunto das instituições que canalizam a poupança para o investimento e consumo, ou seja, captam recursos das entidades superavitárias distribuindo esses mesmos recursos junto das entidades deficitárias que destes necessitam. Estas instituições, designadas por instituições financeiras, efetuam aquilo a que se chama de intermediação entre os agentes económicos.

Intermediação financeira é, então, de acordo com a Associação Portuguesa de Bancos (APB) (2008: 1.5) «o processo que consiste na captação de poupança e na sua canalização para os agentes económicos que dela carecem.».

Este processo pode ser ilustrado pela Figura 2.1.

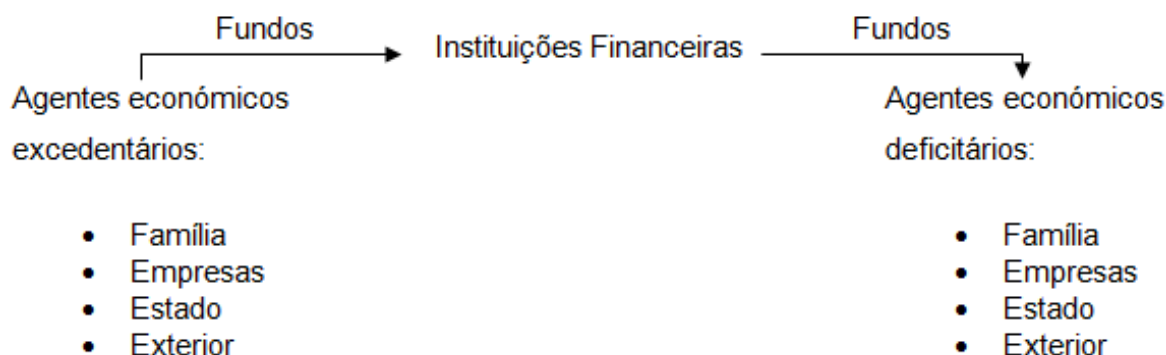


Figura 2.1 – Intermediação financeira

Fonte: Adaptado de APB (28-01-2015) (http://www.apb.pt/sistema_financeiro/o_que_e)

O sistema financeiro ao realizar estas transferências dos aforradores para os investidores permite, não só executar uma transferência de fundos económicos, mas também uma diversificação da gestão dos riscos.

«O papel do sistema financeiro é precisamente o de permitir canalizar poupanças para financiamento do risco, sem prejuízo para quem poupa.» (Rodrigues, 2012: 13).

O artigo 101.º da Constituição da República Portuguesa (CRP) determina que «[o] sistema financeiro é estruturado por lei, de modo a garantir a formação, a captação e a

segurança das poupanças, bem como a aplicação dos meios financeiros necessários ao desenvolvimento económico e social.». Pina (2005: 10) refere que «[a] importância do setor financeiro traduz-se, através da disponibilização agregada de recursos (activos [sic] líquidos), na contribuição para o processo de financiamento da economia no seu conjunto ou, em particular, para o financiamento do setor não financeiro da economia, dada a interligação existente entre ambos.».

O sistema financeiro pode ser dividido em dois setores (conforme apresenta a Figura 2.2): o monetário e o não monetário. Enquanto o primeiro grupo é constituído pelas instituições de crédito que criam moeda, incluindo o Banco Central, o segundo agrupa as empresas financeiras que concedem financiamentos não através da captação de depósitos mas sim através de fundos próprios e recursos obtidos de empréstimos.

Instituições Financeiras	Instituições financeiras monetárias (IFM)	Banco de Portugal	
		Outras instituições financeiras monetárias	Bancos Caixas económicas Caixas de crédito agrícola mútuo Fundos do mercado monetário
	Instituições financeiras não monetárias (IFNM)	Outros intermediários financeiros	Fundos de investimentos excepto fundos do mercado monetário Sociedades de capital de risco Sociedades de Factoring Sociedades Financeiras Sociedades Financeiras para aquisições a crédito Sociedade gestoras de participações sociais (do sector financeiro) Sociedades de locação financeira Intermediários Financeiros - Outros
		Auxiliares financeiros	Agências de câmbio Sociedades correctoras Sociedades gestoras de fundos de investimento Sociedades gestoras de patrimónios Auxiliares Financeiros - Outros
		Sociedades de seguros e fundos de pensões	

Figura 2.2 – Sistema financeiro

Fonte – APB (28-01-2015) (http://www.apb.pt/sistema_financieiro/instituicoes_financieiras)

2.2. Conceito, objetivos e funções das instituições financeiras

O sistema financeiro assume um papel importantíssimo nas sociedades atuais, na medida em que auxilia no funcionamento do sistema económico dos países. Se, por um

lado, existem entidades que necessitam de financiamento para os seus projetos e expansões, por outro lado, os consumidores tomam decisões de poupança sobre os seus recursos/rendimento disponíveis.

As instituições financeiras contribuem, assim, para o sistema financeiro na medida em que conduzem os fundos excedentários de determinados agentes económicos para outros agentes que deles necessitam. «A obrigação dessas instituições é a de investirem esse capital [os fundos excedentários] o melhor possível, com a melhor combinação risco-rendibilidade (...)» (Rodrigues, 2012: 15).

Em Portugal, o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) instituído pelo Decreto-Lei n.º 298/92 de 31 de Dezembro, e após sofrer diversas alterações, sendo a mais atual imposta pelas Leis n.º 16/2015, de 24 de fevereiro e n.º 23-A/2015, de 26 de março, faz a distinção entre dois grupos de instituições financeiras:

- i) Instituições de crédito;
- ii) Sociedades Financeiras.

2.2.1. Instituições de crédito

O artigo 2.º-A alínea w) do RGICSF define instituição de crédito como «a empresa cuja atividade consiste em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis e em conceder crédito por conta própria.».

São instituições de crédito (de acordo com o artigo 3.º do mesmo diploma):

- i) os bancos;
- ii) as caixas económicas;
- iii) a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as caixas de crédito agrícola mútuo;
- iv) as instituições financeiras de crédito;
- v) as instituições de crédito hipotecário;

É exclusiva das instituições de crédito a «atividade de receção, do público, de depósitos ou fundos reembolsáveis, para utilização por conta própria.» (artigo 8.º n.º1 do RGICSF).

Desta forma, e conforme o disposto no artigo 4.º n.º 1 do RGICSF as atividades que os bancos podem efetuar, são:

- i) receção de depósitos ou outros fundos reembolsáveis;
- ii) operações de crédito, incluindo concessão de garantias e outros compromissos, locação financeira e factoring;

- iii) serviços de pagamento;
- iv) emissão e gestão de outros meios de pagamento;
- v) transações sobre instrumentos do mercado monetário e cambial, instrumentos financeiros a prazo, opções e operações sobre divisas, taxas de juro, mercadorias e valores mobiliários;
- vi) participações em emissões e colocações de valores mobiliários e prestação de serviços correlativos;
- vii) atuação nos mercados interbancários;
- viii) consultoria, guarda, administração e gestão de carteiras de valores mobiliários;
- ix) gestão e consultoria em gestão de outros patrimónios;
- x) consultoria de empresas;
- xi) operações sobre pedras e matérias preciosos;
- xii) tomada de participações no capital das sociedades;
- xiii) mediação de seguros;
- xiv) prestação de informações comerciais;
- xv) aluguer de cofres e guarda de valores;
- xvi) locação de bens móveis;
- xvii) emissão de moeda eletrónica;

As restantes instituições de crédito só podem realizar atividades e efetuar operações que sejam regidas pelas suas próprias normas legais e regulamentares (artigo 4.º n.º2 do RGICSF).

No quadro e figura seguintes (Quadro 2.1 e Figura 2.3), e através de informação extraída das estatísticas do Banco de Portugal, é possível verificar a evolução do número de instituições de crédito na zona euro e em Portugal, na última década.

Quadro 2.1 – Número de instituições de crédito na zona euro e em Portugal

	Área do euro	Portugal
dez-2004	6 406	197
dez-2005	6 248	186
dez-2006	6 130	178
dez-2007	6 127	175
dez-2008	6 570	175
dez-2009	6 458	166
dez-2010	6 334	160
dez-2011	6 210	155
dez-2012	6 019	152
dez-2013	5 846	151
dez-2014	5 516	150

Fonte: Estatísticas *online* do Banco de Portugal (06-02-2015)
[http://www.bportugal.pt/EstatisticasWeb/\(S\(pchrccj0pryms2axota3evnr\)\)/DEFAULT.ASPX?Token=030A00B4-578D-477F-90E6-7A616DFE81C0&Session_Start=1](http://www.bportugal.pt/EstatisticasWeb/(S(pchrccj0pryms2axota3evnr))/DEFAULT.ASPX?Token=030A00B4-578D-477F-90E6-7A616DFE81C0&Session_Start=1)

Verifica-se que, tanto em Portugal como em toda a zona euro, o número de instituições de crédito tem vindo a diminuir significativamente ao longo da última década. De 2004 para 2014, houve um decréscimo de 890 instituições de crédito em toda a zona euro, o que representa, em percentagem, cerca de 16 por cento. Em Portugal, no mesmo período, a descida foi de 47 instituições de crédito, representando uma diminuição de cerca de 31 por cento. Desde o início da mais recente crise mundial, em meados de 2007, em Portugal o número de instituições de crédito decresceu em 16 por cento. Em dezembro de 2014 existiam 150 instituições de crédito em Portugal.

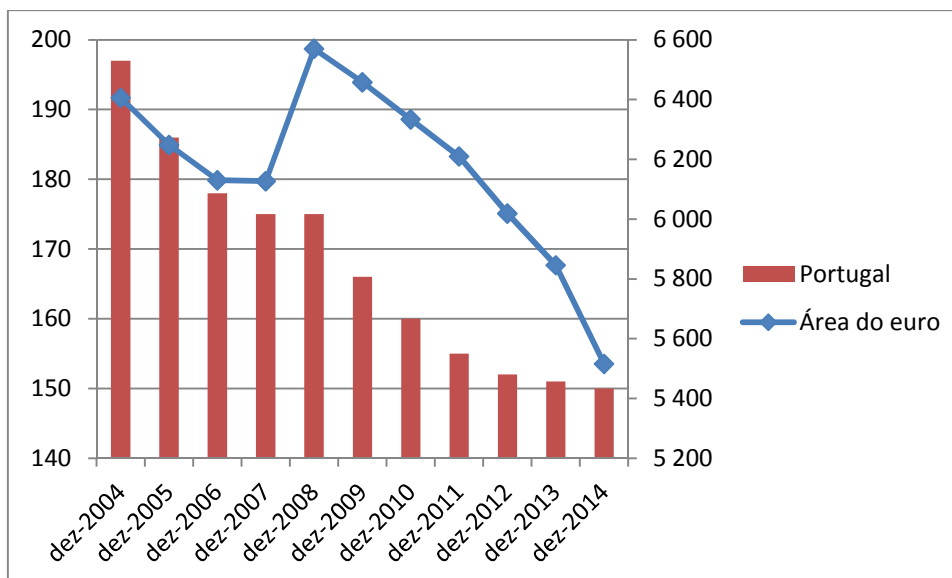


Figura 2.3 – Número de instituições de crédito na zona euro e em Portugal

Fonte: Estatísticas *online* do Banco de Portugal (06-02-2015)

[http://www.bportugal.pt/EstatisticasWeb/\(S\(pchrcj0pryms2axota3evnr\)\)/DEFAULT.ASPX?Token=030A00B4-578D-477F-90E6-7A616DFE81C0&Session_Start=1](http://www.bportugal.pt/EstatisticasWeb/(S(pchrcj0pryms2axota3evnr))/DEFAULT.ASPX?Token=030A00B4-578D-477F-90E6-7A616DFE81C0&Session_Start=1)

2.2.2. Sociedades Financeiras

Em relação às sociedades financeiras, determina o artigo n.º 2-A alínea z) do RGICSF, que estas são «empresas, com exceção das instituições de crédito, cuja atividade principal consista em exercer pelo menos uma das atividades permitidas aos bancos, com exceção da receção de depósitos ou outros fundos reembolsáveis do público (...).».

São sociedades financeiras (artigo 6.º n.º1 do mesmo diploma):

- i) as empresas de investimento referidas no artigo 4.º-A;
- ii) as sociedades financeiras de crédito;
- iii) as sociedades de investimento;
- iv) as sociedades de locação financeira;
- v) as sociedades de factoring;
- vi) as sociedades de garantia mútua;
- vii) as sociedades gestoras de fundos de investimento;
- viii) as sociedades de desenvolvimento regional;
- ix) as agências de câmbios;
- x) as sociedades gestoras de fundos de titularização de créditos;
- xi) as sociedades financeiras de microcrédito.

No que respeita às atividades das sociedades financeiras, determina o artigo 7.º do RGICSF que «as sociedades financeiras só podem efetuar as operações permitidas pelas normas legais e regulamentares que regem a respetiva atividade.».

2.3. O papel dos bancos na sociedade atual

Diversos autores consideram o início da atividade bancária como sendo de origem religiosa. Na antiguidade, quando decorriam períodos de instabilidade, eram os templos que permitiam a segurança necessária para guardar os tesouros e riquezas das populações. Essas entidades religiosas começaram aos poucos a emprestar esses bens a quem deles necessitasse, sendo recompensadas pela popularidade que daí advinha e pelo reconhecimento divino de poder ajudar os outros. Mais tarde, estas ações começaram a ser realizadas também por comerciantes abastados que passaram a cobrar juros a taxas especulativas nos empréstimos que concediam, levando a que entidades públicas tomassem medidas para combater tais situações (Caiado e Caiado, 2008).

Assim, desde os tempos antigos, que a atividade bancária tornou-se imprescindível e indispensável em qualquer economia de um país. No entanto, se por um lado existem agentes superavitários que gozam de um aforro em demasia mas não querem ou não sabem como aplicá-lo, por outro lado existem aqueles que estão dispostos a incorrer em diversos riscos, aplicando as suas economias quer para investimento, quer no âmbito da tesouraria. Desde sempre que existem agentes que possuíam poupanças e que canalizavam essas mesmas poupanças para os agentes económicos que delas necessitavam por não possuírem meios financeiros suficientes (Caiado e Caiado, 2008). São as instituições bancárias que funcionam como intermediários destes dois tipos de agentes económicos, recebendo dessa operação a chamada margem financeira, que passa por cobrar juros a quem empresta e pagando juros a quem aplica as poupanças.

Nos últimos anos, o papel dos bancos não se tem restringido apenas ao papel de intermediários financeiros. Estes têm procurado responder cada vez mais às necessidades da sua clientela, procurando disponibilizar um maior e variado número de serviços.

Hoje em dia, é quase impossível e indispensável não recorrermos aos serviços de uma entidade bancária. Quer seja para depositarmos o vencimento, obtermos empréstimos para compra de habitação ou para consumo, fazer um seguro, pagar as contas da água, luz, etc., todos esses serviços podem ser conseguidos através de uma só instituição e a entidade que conseguir abarcar o maior número de produtos e serviços terá, com

certeza, uma vantagem comparativa em relação às demais. No entanto, as instituições financeiras passaram a ter de enfrentar novos desafios, como a internacionalização financeira, a globalização, a existência de novos concorrentes, o surgimento de novos produtos e serviços, e as novas tecnologias.

A *Internet*, atualmente, é uma porta aberta para o mundo inteiro e dela se têm servido os bancos para prestar uma multiplicidade de serviços à população sem saírem de casa. Hoje em dia, muitos clientes já utilizam o chamado *homebanking* para efetuarem transferências bancárias, pagamento de serviços, compra de moeda estrangeira, fazerem aplicações a prazo, entre muitas outras opções que cada banco disponibiliza.

Há que ter em conta, no entanto, que tal diversificação da atividade bancária acarreta riscos para ambas as partes – instituição e cliente. Se, por um lado, o cliente deve ter o máximo de conhecimento sobre o produto financeiro que está prestes a adquirir e a aplicar as suas poupanças, por outro lado, a instituição deve obter o máximo de informação sobre o cliente a quem concede, por exemplo, um empréstimo bancário.

2.4. A supervisão e regulação das instituições financeiras

Tal como refere a APB no seu sítio da *internet* «a Supervisão tem o intuito de garantir a estabilidade e a solidez do sistema financeiro (...), a Regulação pretende prevenir o risco sistémico», ou seja, se, por um lado, supervisionar as instituições financeiras passa por garantir que todo o sistema financeiro funcione de forma sólida, eficaz e estável, regular, através da aplicação de um conjunto de normas e regulamentos, passa por acautelar a possibilidade de ocorrência de um acontecimento que coloque em risco todo o sistema financeiro.

Rodrigues (2012), identifica três objetivos da regulação:

- i) prevenção do risco sistémico – prevenir que um acontecimento imprevisto numa determinada instituição afete o restante sistema financeiro;
- ii) a proteção dos clientes – proteção contra os preços demasiado elevados e ao comportamento oportunista de determinados intermediários financeiros;
- iii) incentivar a eficiência do sistema financeiro – minimizando as barreiras à entrada no sistema financeiro, estimulando a concorrência.

A supervisão e regulação do sistema financeiro português compete hoje a três entidades distintas: Banco de Portugal, Comissão de Mercado e Valores Mobiliários (CMVM) e Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões¹ (ASF) (Figura 2.4).

À CMVM cabe a supervisão do mercado financeiro, abrangendo a supervisão comportamental de instituições financeiras no que concerne a ativos financeiros. Ao Banco de Portugal compete a supervisão, quer prudencial quer comportamental, das instituições de crédito e sociedades financeiras. Por último, à ASF cumpre supervisionar o mercado segurador do ponto de vista da supervisão prudencial e comportamental.

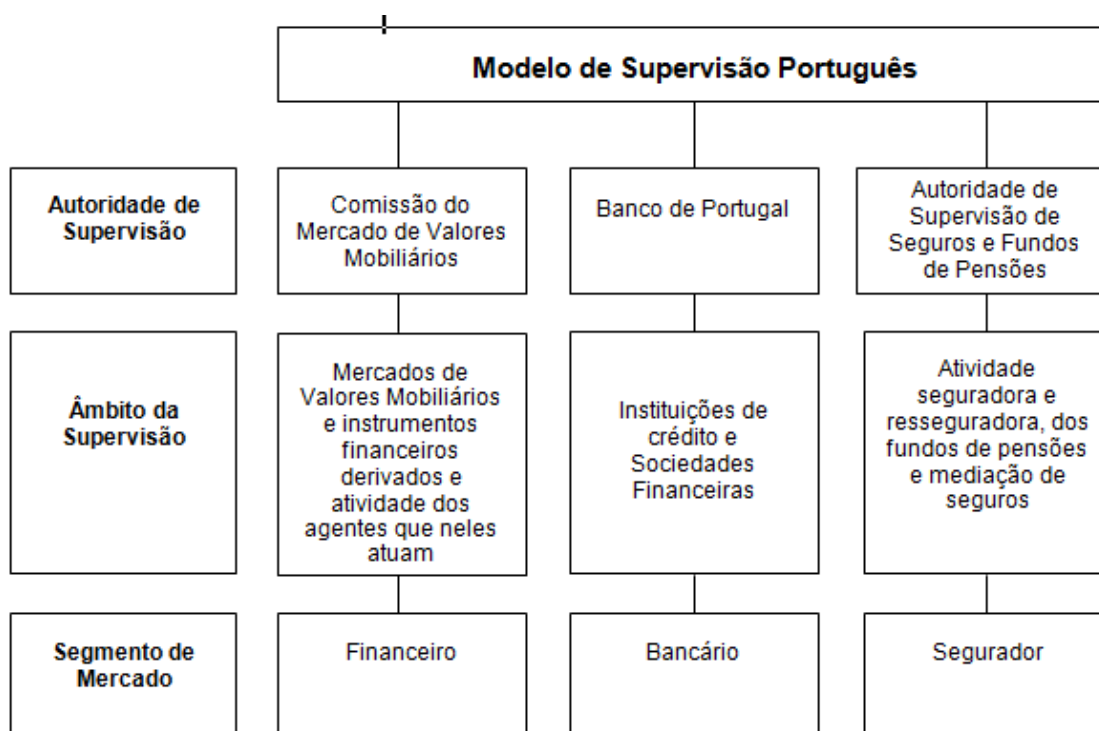


Figura 2.4 – Modelo de Supervisão Português

Fonte: Adaptado de APB (01-03-2015)

http://www.apb.pt/sistema_financeiro/modelo_de_supervisao_portugues

Através do Decreto-Lei n.º 228/2000 de 23 de setembro, é criado o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), presidido pelo Governador do Banco de Portugal e representado pelas três instituições indicadas na figura acima (Banco de Portugal, CMVM e ASF). Este organismo tem como objetivo estreitar a cooperação entre as autoridades de supervisão, criando canais de comunicação eficientes com o propósito de mitigar conflitos e lacunas de regulamentação.

¹ O Decreto-Lei n.º 1/2015, que entrou em vigor a 1 de fevereiro, alterou a designação do Instituto de Seguros de Portugal para Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

O Banco de Portugal, fundado em 19 de novembro de 1846, é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e de património próprio (artigo 1.º da Lei Orgânica²).

Ao Banco de Portugal, tal como já referido, incumbe a supervisão das instituições de crédito e sociedades financeiras, acompanhando a sua atividade, assegurando, assim, a estabilidade, eficiência e solidez do sistema financeiro (artigo 17.º da Lei Orgânica). Cumpre-lhe, ainda, emitir recomendações, tomar providências extraordinárias e ainda impor sanções em caso de incumprimento de normas regulamentares (artigo 76.º do RGICSF).

Assim, o Banco de Portugal detém inúmeras competências no domínio da supervisão macroprudencial, prudencial e comportamental das instituições financeiras.

A supervisão prudencial é exercida tendo em conta um equilíbrio entre a eficiência na gestão dos recursos e a assunção dos riscos. Rodrigues (2012: 20) refere que «está relacionada com preocupações de solvência e solidez financeira das instituições intervenientes.».

No âmbito da supervisão prudencial, compete ao Banco de Portugal autorizar a constituição de instituições, acompanhando sistematicamente a atividade recorrendo a inspeções e análise de informação reportada, aplicando regras prudenciais.

Por seu lado, a supervisão comportamental preocupa-se com a relação das instituições com os seus clientes. Rodrigues (2012: 20) indica que «está associada à forma como é conduzido o negócio pelas instituições financeiras junto dos seus clientes.».

Ao Banco de Portugal cumpre introduzir regras de conduta de forma a assegurar a transparência da informação disponibilizada pelas instituições.

Por fim, no âmbito da supervisão macroprudencial, que partilha conjuntamente com a CMVM e a ASF, o Banco de Portugal analisa as potenciais fontes de ocorrência de um risco sistémico que contamine todo o sistema financeiro, desenvolvendo instrumentos que permitam monitorizar e alertar para uma situação de crise futura.

As atribuições e competências atribuídas ao Banco de Portugal, enquanto autoridade de supervisão, encontram-se previstas no RGICSF, na sua Lei Orgânica (no artigo 12.º e seguintes) e no Regime Jurídico relativo ao acesso à atividade das Instituições de Pagamento e à Prestação de Serviços de Pagamento (RJIPSP).

² A Lei Orgânica do Banco de Portugal foi aprovada pela Lei nº5/98 de 31 de janeiro, com as alterações introduzidas pelos Decreto-Lei nº118/2001 de 17 de abril, n.º 50/2004 de 10 de março, n.º 39/2007 de 20 de fevereiro, n.º 31-A/2012 de 10 de fevereiro, n.º 142/2013 de 18 de outubro e pelas Leis n.º 23-A/2015 de 26 de março e n.º 39/2015 de 25 de maio.

Podem ser identificadas as seguintes normas de supervisão (Caiado e Caiado, 2008):

- i) gestão sã e prudente e dever de acionista – quando a atividade de uma instituição não respeita as regras impostas pelo Banco de Portugal, o mesmo pode notificar e tomar providências por forma a corrigir as situações existentes;
- ii) deveres de informação – o Banco de Portugal impõe às instituições o dever de prestar informação sobre diversas matérias (liquidez e solvabilidade, cumprimento de normas, organização);
- iii) revisores oficiais de contas e auditores externos – os revisores e os auditores externos obrigam-se a prestar informação ao Banco de Portugal sobre qualquer aspeto da instituição que constitua uma infração grave às normas legais e regulamentares;
- iv) instituições de crédito autorizadas na União Europeia – as instituições de crédito sediadas em outros Estados Membros da União Europeia são excluídos da supervisão prudencial por parte do Banco de Portugal;
- v) inspeção pelas autoridades do país de origem – as autoridades de supervisão dos países de origem podem realizar inspeções às suas sucursais em território nacional;
- vi) escritórios de representação – os escritórios de representação de instituições com sede no estrangeiro encontram-se sujeitos à supervisão do Banco de Portugal;
- vii) supervisão em base consolidada – a entidade supervisora nacional exercerá a supervisão em base consolidada das instituições com sede em território nacional que detenham filiais ou outras entidades desde que tenham pelo menos 20 por cento de participação no capital;
- viii) colaboração entre autoridades de supervisão – o Banco de Portugal poderá solicitar à entidade de supervisão do Estado Membro onde a filial se localiza todas as informações necessárias para proceder à supervisão em base consolidada.

3. O crédito

3.1. O crédito - conceitos

Para a economia de um país funcionar é essencial que as empresas produzam bens e serviços e os coloquem à disposição dos clientes e que estes adquiram esses produtos.

Para isso é necessário que as empresas disponham de fundos para adquirirem matérias-primas e equipamentos ou para pagarem remunerações e outras despesas, por forma a poderem colocar o bem ou o serviço à disposição e que os clientes possuam dinheiro para efetuar o pagamento.

No entanto, nem sempre as empresas, os particulares ou até o Estado têm à sua disposição montante suficiente para adquirirem aquilo que necessitam. Daí que as instituições que concedem crédito desempenhem um papel fundamental na economia.

«O crédito é, de longe, o maior componente dos ativos [de uma instituição financeira] e representa, em média, cerca de 70 por cento dos balanços (...).» (Crosignani, 2015: 48).

Se, por um lado, o crédito financia a produção e o investimento das empresas, por outro possibilita aos clientes a oportunidade de adquirirem o produto ou serviço que desejam.

Pode-se dizer que um crédito é o pedido de empréstimo a uma entidade de uma determinada quantia de dinheiro. Ao contrair a dívida, o devedor obriga-se a restituir o montante, acrescido de juros, na data de vencimento. Em contraponto, a entidade que concede o crédito (seja particular ou instituição bancária) tem o direito de ver restituído o valor acordado mais juros.

A APB no seu sítio da *internet*³ refere que o «[c]rédito bancário é um direito que o Banco adquire, através de uma entrega inicial em dinheiro (...) a um cliente, de receber desse cliente, o valor em dívida, em datas futuras, (...), acrescido do preço fixado para esse serviço».

No entanto, quando se acede a crédito concedido por terceiros, há que ter consciência de que, apesar de termos à nossa disposição rendimento necessário para aquisição de bens e serviços que desejamos no momento, no futuro é fundamental dispor de rendimento suficiente para restituir o credor pelo montante concedido acrescido de juros.

Por isso, e por forma a evitar situações de sobre-endividamento e incumprimento, é importante que os particulares, e empresas, contraiam créditos em consciência e que verifiquem, acima de tudo, se a compra do bem ou serviço é indispensável.

A elevada percentagem que um crédito à habitação tem sobre o rendimento de uma família, o uso de cartões de crédito, por vezes, para consumo de bens que não são de primeira necessidade, assim como a aquisição de produtos financeiros de crédito com riscos mais elevados geraram situações de sobre-endividamento e incumprimento por parte de diversas famílias (Rodrigues, 2012).

Tal como é referido no portal Todos Contam⁴, existem bens ou serviços que não devem ser adquiridos recorrendo ao crédito. Tal é o exemplo de uma viagem. Uma viagem não é um bem ou um serviço duradouro que traga retorno ao indivíduo. Uma viagem apenas traz o bem-estar momentâneo. Daí ser de evitar a aquisição de um crédito para satisfazer uma necessidade temporária.

³ Disponível em http://www.apb.pt/conhecer_a_banca/servicos_bancarios/credito_bancario

⁴ Disponível em www.todoscontam.pt.

Quando se contrai um crédito, há que ter em consideração diversos fatores:

- i) finalidade do crédito;
- ii) necessidade efetiva de aquisição do bem ou serviço;
- iii) prazo para pagamento;
- iv) os juros acrescidos que se terão que pagar;
- v) o risco de poder não saldar a dívida no final do prazo.

Desta forma, é indispensável que o acesso ao crédito seja feito em plena consciência de que estamos a hipotecar rendimento futuro para aquisição de um bem ou serviço no presente, devendo, por isso, o endividamento ser evitado sempre que possível.

3.2. Crédito à habitação e crédito ao consumo

3.2.1. Crédito à habitação

O crédito à habitação destina-se à aquisição, construção e realização de obras de conservação e de beneficiação de habitação própria permanente, secundária ou arrendamento, bem como para aquisição de terreno para construção de habitação própria permanente (artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 349/98 de 11 de novembro).

Aquando da celebração de um contrato de crédito à habitação, o cliente deve ter acesso a diversa informação, devendo esta ser clara, completa, atualizada e transparente por forma a poder tomar a decisão em plena consciência avaliando todos os riscos inerentes. Qualquer cliente pode consultar várias instituições de crédito antes de se decidir com qual irá contratar o crédito. Cada instituição fará uma simulação do crédito, apresentando uma Ficha de Informação Normalizada (FIN) (Anexo I).

No contrato deve constar informação como:

- i) montante;
- ii) finalidade;
- iii) prazo;
- iv) regime de taxa de juro (fixa ou variável);
- v) data de vencimento das prestações;
- vi) garantias (hipoteca, penhor, fiança);
- vii) comissões;
- viii) encargos em caso de incumprimento.

A informação a que as instituições estão obrigadas a entregar aos seus clientes encontra-se consagrada no Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010 (alterado pelo Aviso n.º 16/2012).

Como refere Marques *et al.* (2000: 80), «[a] compra ou construção de casa própria para residência permanente constituem para grande parte das famílias portuguesas o maior investimento que realizam em toda a sua vida.».

Ora, tratando-se, portanto, de um grande investimento pelo montante que envolve e pela sua duração, a compra de uma habitação implica, na maioria das vezes um pedido de crédito a uma instituição.

É importante que cada pessoa leia com atenção toda a documentação entregue pela instituição de crédito e que avalie o impacto das prestações a pagar no orçamento familiar. Para isso é imprescindível que cada um calcule a sua taxa de esforço. Esta, tal como é descrito na Brochura sobre crédito à habitação do Banco de Portugal, permite conhecer qual a percentagem do rendimento mensal que vai ser utilizada para fazer face aos compromissos para com terceiros.

$$\text{Taxa de esforço} = \frac{\text{Encargos mensais}}{\text{Rendimento}} \times 100 \quad (3.1)$$

Para além dos fatores conhecidos que devem ser ponderados, e que estão descritos nos parágrafos anteriores, é também necessário que se avaliem os potenciais riscos que possam afetar a capacidade de cumprimento do pagamento da dívida, como seja desemprego, diminuição da retribuição mensal, divórcio, nascimento de filhos, oscilação da taxa de juro, etc..

«Os clientes (...) devem ser alertados para a necessidade de uma correcta compreensão de todos os riscos associados a um contrato de crédito, para que estes possam tomar decisões de forma esclarecida e consciente.» (Rodrigues, 2012: 143).

De acordo com o Eurostat⁵, em 2012 cerca de 70 por cento da população dos 28 países da União Europeia vivia em habitação própria. Destes 70 por cento, cerca de 27 por cento detém um empréstimo ou hipoteca sobre a casa. Dos restantes 29 por cento, cerca de 18 por cento são inquilinos que pagam renda a preços de mercado, enquanto que 10 por cento vive em habitações com renda reduzida ou gratuita.

De acordo com os últimos Censos (realizados em 2011 pelo Instituto Nacional de Estatística (INE)), em Portugal, cerca de 73 por cento das habitações estavam ocupadas

⁵ Disponível em http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Housing_statistics/pt#Tipo_de_alojamento

pelo proprietário, enquanto cerca de 20 por cento eram ocupadas por inquilinos. Os restantes 7 por cento diziam respeito a outras condições, como cedência ou empréstimo. Pela figura seguinte verifica-se a distribuição por região e no cômputo do país.

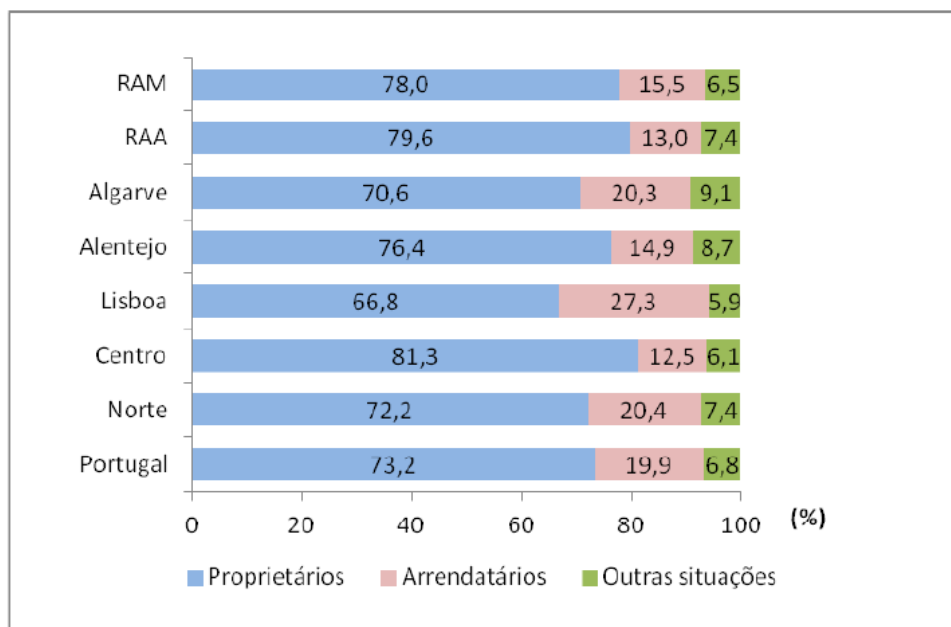


Figura 3.1 – Distribuição da condição de ocupação dos alojamentos, por NUTS II, 2011

Fonte – INE – Censos 2011 (22-03-2015)

http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=107624784&DESTAQUEStema=55466&DESTAQUESmodo=2

Assim, pela Figura 3.1, verifica-se que, em 2011, Lisboa era o local onde existiam mais habitações arrendadas (cerca de 27 por cento).

Face a 2001 (data dos anteriores Censos) e no conjunto total do país, o número de habitações resididas por inquilinos registou um acréscimo de 6,3 por cento.

Por oposição, o quantitativo de alojamentos habitados pelos proprietários registou um decréscimo de cerca de 2 por cento de 2001 para 2011 (de 75 por cento para 73 por cento).

Este aumento de alojamentos arrendados em comparação com a diminuição de habitações próprias pode estar associado à crise financeira de meados de 2007 (que afetou, e muito, o mercado imobiliário), tendo as instituições de crédito passado a serem mais restritivas na concessão de empréstimos para habitação e consumo.

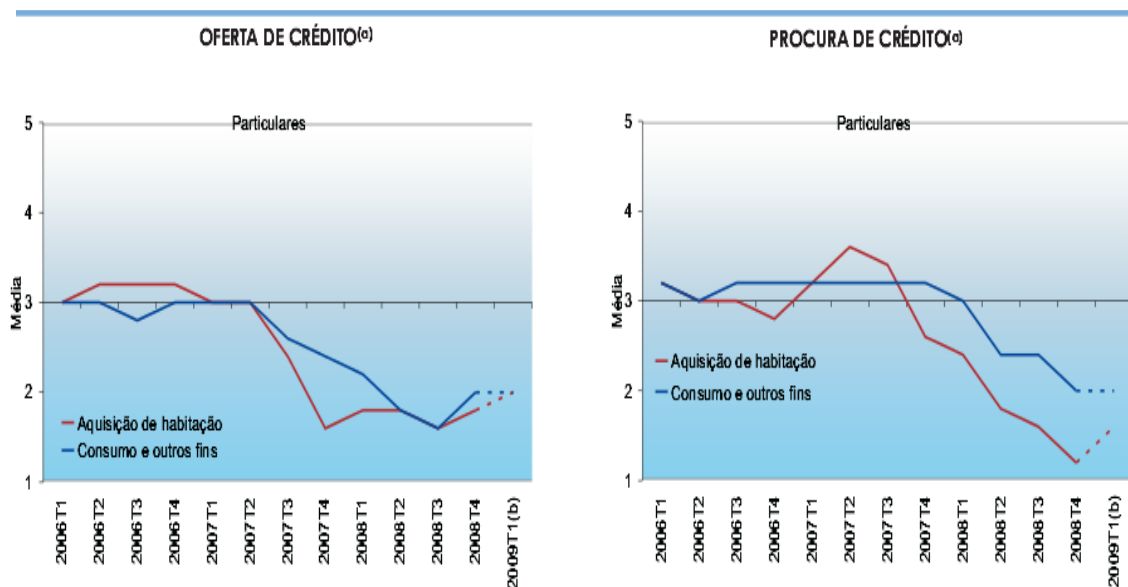


Figura 3.2 – Oferta e procura de crédito pelos particulares até ao 4.º Trimestre de 2008
 Fonte – Banco de Portugal – Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito – janeiro/2009 (Banco de Portugal, 2009)

De acordo com o Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito de janeiro de 2009⁶ (Banco de Portugal, 2009) (Figura 3.2), elaborado pelo Banco de Portugal numa base trimestral, no último trimestre de 2008 as instituições de crédito passaram a ser mais restritivas na concessão de crédito aos particulares para compra de habitação, resultando numa diminuição da oferta de crédito. Este aumento das exigências ter-se-á traduzido num aumento dos *spreads* e das garantias pedidas aos clientes.

Do lado da procura, também houve uma diminuição, por parte dos clientes, de crédito para aquisição de habitação própria, tendo a perda de confiança dos consumidores, as despesas de consumo não relacionadas com a aquisição do alojamento e a subida das taxas de juro sido apontadas como causas para esse decréscimo.

Pela mesma figura, podemos verificar que essa restrição à oferta e diminuição da procura começou a suceder em meados de 2007 o que parece coincidir com o início da atual crise mundial.

Reportando, agora, a dados mais recentes, verificamos pela Figura 3.3, e de acordo com o Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito de janeiro de 2015 (Banco de Portugal, 2015e) que, no que concerne à oferta no crédito à habitação, os Bancos reportaram uma manutenção dos critérios de concessão deste tipo de empréstimo. No que respeita à procura por empréstimos à habitação, estes mantiveram-se, em média, estáveis.

⁶ Foi escolhido o Inquérito desta data por ser aquele que, graficamente, nos mostra o período antes e durante a crise económica e financeira.

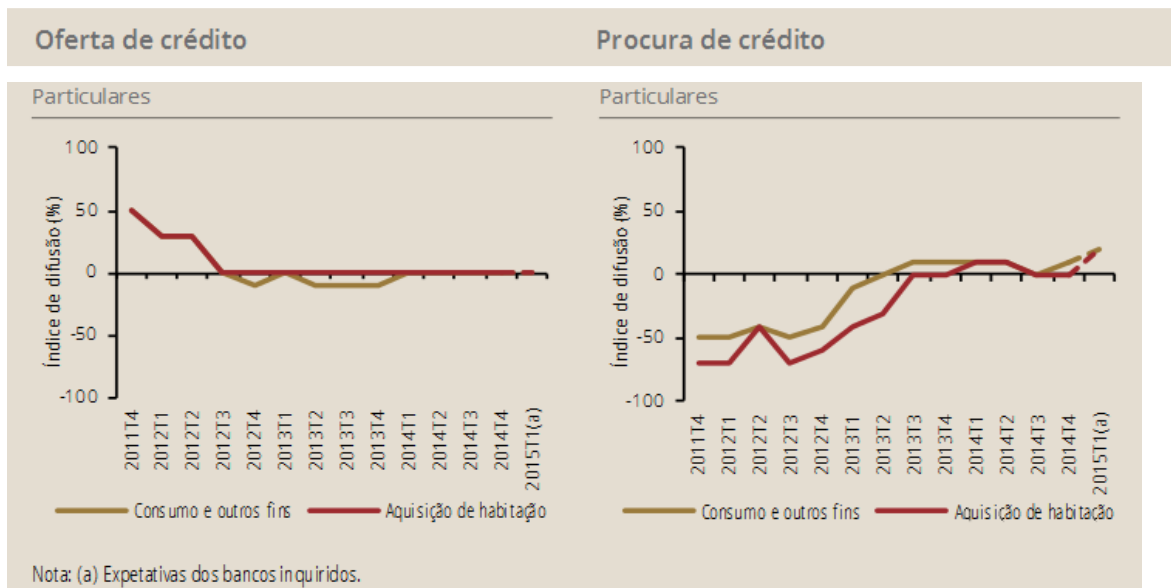


Figura 3.3 – Oferta e procura de crédito pelos particulares até ao 4.º Trimestre de 2014

Fonte – Banco de Portugal – Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito – janeiro/2015 (Banco de Portugal, 2015e)

De acordo com o Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários a Retalho de 2014 (Banco de Portugal, 2015c), a partir de 2007 registou-se uma diminuição quer no número de contratos quer no montante dos créditos à habitação (Figura 3.4). Essa quebra foi apenas interrompida entre o segundo trimestre de 2009 e o segundo trimestre de 2010. Desde o segundo trimestre de 2012 o nível de contratação de crédito à habitação tem registado uma ligeira recuperação. Entre 2013 e 2014 houve um aumento do número de contratos à habitação (de 2,7 por cento) mas uma ligeira diminuição do saldo em dívida (0,9 por cento).



Figura 3.4 – Crédito à habitação – Número e saldo em dívida (posição a 31/12/2014)

Fonte – Banco de Portugal – Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho de 2014 (Banco de Portugal, 2015c)

3.2.2. Crédito ao consumo

Conforme é descrito no Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de setembro, no seu artigo 1.º alínea a) «um contrato de crédito é um contrato por meio do qual um credor concede ou promete conceder a um consumidor um crédito sob a forma de diferimento de pagamento (...)».

Ao contrário dos contratos de crédito às empresas, o crédito ao consumo não se destina a financiar uma atividade profissional e económica (Marques *et al.*, 2000).

Este tipo de crédito é regulado pelo Decreto-Lei n.º 133/2009⁷, de 2 de junho e exclui os contratos:

- i) garantidos por hipoteca;
- ii) cuja finalidade seja a aquisição ou manutenção de direitos de propriedade sobre terrenos ou edifícios;
- iii) montante inferior a 200,00 € ou superior a 75.000,00 €;
- iv) locação de bens móveis de consumo duradouro;
- v) em que o crédito seja concedido sem juros e encargos;
- vi) em que o crédito deva ser reembolsado em três meses;
- vii) cujo crédito é concedido pelo empregador;
- viii) celebrados com empresas de investimento;
- ix) que resultam de transação em tribunal ou entidade pública;

⁷ Transpõe a Diretiva n.º 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril.

- x) que se limitem a estabelecer o pagamento diferido de uma dívida preexistente, sem encargos;
- xi) celebrados no âmbito da atividade prestamista;
- xii) empréstimos concedidos a um público restrito com taxas de juro mais baixas.

Como refere Caiado e Caiado (2008: 375), o crédito ao consumo é um «empréstimo concedido para o utente poder fazer compras relacionadas com as despesas domésticas, nomeadamente electrodomésticos [sic], aquisição de viatura própria e outros bens de consumo, sendo estes empréstimos objecto [sic] de taxas de juro relativamente elevadas devido ao alto risco a que estão sujeitos.».

Trata-se, por isso, de um crédito, por norma de curto prazo, que pode revestir as mais diversas finalidades, tais como aquisição de automóvel, obras em casa, viagens, casamento, mobiliário, educação ou mesmo impostos mas que por abranger tanto bens que podem ser considerados de primeira necessidade como também bens de luxo, os níveis de risco para a instituição credora podem ser variados.

A entidade que concede o crédito tem o dever de, antes de celebrar um contrato com o cliente, pesquisar, solicitar e analisar diversa informação sobre o mesmo por forma a verificar a capacidade de endividamento do cliente.

O dever de analisar a solvabilidade do consumidor encontra-se definido no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009. Desta forma, *a priori* da celebração do contrato, o credor deve analisar diversa informação, verificando tanto a que for prestada pelo cliente como através de consulta obrigatória à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) do Banco de Portugal. Se após análise a instituição verificar que não há condições para conceder o crédito, esta deverá informar o cliente imediatamente justificando o(s) motivo(s).

«A avaliação por parte das instituições de crédito das características dos potenciais clientes, da sua capacidade de endividamento e do seu perfil de devedor, no momento da solicitação de um novo crédito, é essencial para a concessão de crédito com responsabilidade.» (Rodrigues, 2012: 146).

Tomando como exemplo o sítio da *internet* da Caixa Geral de Depósitos (CGD) (consultado em 2015/04/15) no que respeita a crédito ao consumo, verificamos que a CGD concede crédito para finalidades como formação, veículos, saúde e multifinalidades, detendo, também, opções especiais para mulheres e indivíduos com idade superior a 55 anos. Em cada um dos créditos é divulgada informação sobre o seu objeto, o montante mínimo, o prazo (mínimo e máximo), a taxa de juro, a garantia e os seguros associados.

O Banco Português de Investimento (BPI), igualmente no seu sítio da *internet* (consultado em 2015/04/15), apresenta soluções de crédito automóvel, formação e multifinalidades. À semelhança da CGD, para cada um dos créditos disponíveis, é disponibilizada informação sobre o montante (mínimo e máximo), o prazo (máximo), a taxa de juro e informação conexa.

Do lado do devedor, e tal como sucede para o crédito à habitação, as instituições de crédito estão obrigadas a apresentar a FIN a cada cliente. A FIN tem como propósito resumir as características do contrato e identificar as obrigações do cliente.

No caso do crédito ao consumo, a Instrução n.º 12/2013 do Banco de Portugal define quatro modelos de FIN:

- i) FIN em Matéria de Crédito aos Consumidores – Geral (Anexo II) – aplicável aos contratos de crédito pessoal, de crédito automóvel, às linhas de crédito e aos cartões de crédito;
- ii) FIN em Matéria de Crédito aos Consumidores, para contratos à distância (Anexo III) – a aplicação é a mesma que no ponto anterior, com a diferença de estes serem resultantes, exclusivamente, através de meios de comunicação à distância;
- iii) FIN em Matéria de Crédito aos Consumidores para contratos sob a forma de facilidade de descoberto e contratos de conversão de dívidas, em caso de contratação à distância - Geral (Anexo IV) – aplicável aos contratos com descoberto e contratos de conversão de dívida;
- iv) FIN em Matéria de Crédito aos Consumidores para contratos sob a forma de facilidade de descoberto e contratos de conversão de dívidas, em caso de contratação à distância (Anexo V) - aplicação é a mesma que no ponto anterior diferenciando apenas no facto de estes resultarem de um contrato resultante de meios de comunicação à distância.

Por imposição do Aviso n.º 10/2014 do Banco de Portugal, as instituições de crédito estão obrigadas, a partir de 1 de julho de 2015, a remeter aos clientes, com periodicidade que varia consoante o tipo de crédito, um extrato digital sobre a evolução dos seus empréstimos. O Aviso discrimina, ainda, diversa informação consoante o tipo de empréstimo, e aplica-se aos seguintes créditos (artigo 1.º do Aviso n.º 10/2014):

- i) crédito pessoal;
- ii) crédito automóvel;
- iii) cartões de crédito;
- iv) linhas de crédito;
- v) conta-corrente bancária.

A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) (DECO, 2015a), apesar de louvar a obrigação imposta pelo Banco de Portugal, esclarece que mais poderia ter sido feito na proteção dos consumidores. A normalização da informação, através da definição de um modelo para uso por todas as instituições financeiras, resultaria na facilitação de leitura do mesmo pelo cliente.

Recuando à Figura 3.2 que nos demonstra a oferta e a procura de crédito por parte dos particulares até ao 4.º Trimestre de 2008, e analisando agora o crédito para consumo e outros fins, verifica-se que, e de acordo uma vez mais com o Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito realizado em janeiro de 2009 (Banco de Portugal, 2009), no decurso da crise financeira instalada no país os critérios para concessão de empréstimos para consumo tornaram-se mais restritivos consubstanciando-se num aumento dos *spreads*.

Do lado da procura, esta terá registado um decréscimo. São apontadas causas como a deterioração da confiança dos clientes e a diminuição das necessidades de financiamento.

Tomando agora como referência a Figura 3.3, referindo-se a dados de janeiro de 2015 (Banco de Portugal, 2015e), verificamos que, no que respeita à oferta de crédito ao consumo todos os bancos revelaram uma manutenção dos critérios para concessão deste tipo de crédito. No que se refere à procura por parte dos consumidores, tal como o crédito para aquisição de habitação, a procura pelo crédito ao consumo manteve-se estável. Fatores como a melhoria da confiança e as necessidades de financiamento para bens de consumo são apontados como causa positiva para a procura deste tipo de crédito.

Importa lembrar que, tal como no crédito à habitação, no crédito ao consumo o cliente deve recorrer a este sempre em plena consciência, tendo conhecimento dos seus direitos e deveres para com a instituição que concede o empréstimo, calculando a sua taxa de esforço e tendo noção dos possíveis riscos que pode enfrentar no futuro resultantes de acontecimentos inesperados, como seja desemprego, divórcio, diminuição do rendimento, etc..

3.3. O risco de crédito

O risco de crédito «diz respeito à probabilidade de pessoas, residentes ou não residentes, singulares ou colectivas [sic], não pagarem integral e pontualmente, quer o capital em dívida, quer os juros correspondentes aos empréstimos que lhe foram efectuados [sic].» (ISGB, 1999: 8.6).

Tratando-se de uma das suas funções, conforme definido no RGICSF e descrito no ponto 2 desta dissertação, a concessão de crédito traduz-se numa das mais importantes atividades para uma instituição de crédito.

Desta forma, estas instituições têm como propósito fundamental colocar um valor à disposição de um consumidor sob a forma de um empréstimo ou financiamento, mediante compromisso de pagamento numa data futura.

O risco de crédito dessas entidades encontra-se associado a perdas derivadas do incumprimento total ou parcial das obrigações financeiras por parte dos seus clientes.

Importa, no entanto, primeiro, distinguir três conceitos associados: risco, incerteza e retorno.

Ora, o risco é qualquer situação que pode afetar a aptidão da empresa para atingir os seus objetivos sendo, por isso, entendido como a capacidade de mensurar o estado de incerteza de uma decisão mediante o conhecimento das possibilidades associadas à ocorrência de determinados resultados ou valores.

O risco, como é referido pela APB (2008: 4.5), «é a probabilidade de ocorrerem perdas nas operações desenvolvidas sendo normal, no domínio financeiro, classificá-las em operações de risco elevado, médio, baixo e nulo.».

A incerteza é a dúvida associada a um resultado de um investimento. Trata-se de duvidar se um cliente irá cumprir com as suas obrigações ou não. Lopes (2013: 6) indica que «é a imprevisibilidade associada a um resultado futuro de um investimento». Quanto maior a incerteza maior o risco.

Por último, o retorno é a remuneração do capital investido ou seja, o juro associado ao empréstimo. Quanto maior o risco e a incerteza, maior o retorno. São disso exemplo as ações de uma entidade. Sabemos que, ao adquirir ações, estamos a correr o risco da volatilidade dos preços, no entanto por outro lado o rendimento associado pode vir a ser grande. Do lado de uma instituição de crédito, o retorno significa ser ressarcido pelo cliente do valor emprestado mais os juros decorrentes do período acordado (como é o exemplo dos créditos à habitação).

No caso de investimentos há que ponderar sempre se o risco e a incerteza compensam e se daí resultam os retornos esperados, quer por parte do cliente quer por parte da instituição que concede o crédito.

No decorrer desta dissertação já aqui foi referido que, aquando da concessão de um crédito, de qualquer tipo e finalidade, a instituição deverá investigar e analisar o cliente obtendo informação que a possa auxiliar e indicar se o mesmo poderá ou irá cumprir as

obrigações, averiguando os seus antecedentes. A instituição poderá ainda, com o objetivo de minorar o risco de crédito, diversificar a carteira de crédito e possuir uma política com sistemas de informação definidos (ISGB, 1999).

As instituições tendem a refletir o risco de um determinado cliente no seu ganho (*spread*), solicitando, adicionalmente, garantias (penhor, fiança, aval) assim como contratos de seguros associados ao crédito (Frade *et al.*, 2008).

Para lidar com situações de atraso nos pagamentos, as instituições estabelecem contactos informais com os clientes, utilizam empresas especializadas em cobranças, renegociam as dívidas ou, em último caso, recorrem a ações judiciais (*ibid*).

«O risco de crédito assumido por um banco pode ser avaliado utilizando alguns indicadores (...).» (ISGB, 1999: 8.7). Podem ser eles:

- i) rácio de crédito vencido – representa o crédito concedido a clientes que se encontra por regularizar;

$$\frac{\text{crédito vencido}}{\text{carteira de crédito}} \quad (3.2)$$

- ii) rácio de cobertura de provisões – permite avaliar o grau de cobertura dos créditos vencidos por provisões.

$$\frac{\text{saldo de provisões p/crédito vencido}}{\text{crédito vencido}} \quad (3.3)$$

3.4. O consumo e os consumidores

3.4.1. A necessidade de consumo

Segundo Dubois (1998: 25), «[u]m acto [sic] de consumo não é mais do que uma faceta particular do comportamento humano.». «O consumo depende do rendimento permanente, da riqueza inicial, da esperança de vida e da taxa de preferência intertemporal.» (Farinha, 2009: 3).

Todos os dias consumimos ou tomamos a decisão de consumir. Quer seja adquirindo o jornal, o almoço, as compras do supermercado ou mesmo um bilhete para um concerto ou teatro ou uma peça de vestuário.

De acordo com Karsaklian (2004), ser consumidor significa buscar a satisfação das necessidades de alimentação, vestuário e diversão, essenciais à própria vida. A satisfação das necessidades de cada indivíduo conduz ao seu próprio bem-estar.

Solomon *et al.* (2010: 7) afirma que «[u]m consumidor é geralmente considerado como uma pessoa que identifica uma necessidade ou desejo e faz uma compra (...).»⁸.

No entanto, apesar de as necessidades serem em tudo semelhantes, cada indivíduo é único e distinto na sua vontade de consumir e o que consumir em cada fase da sua vida. Logo, «[a]s necessidades dos clientes mudam, conforme o contexto económico, social, histórico e cultural.» (Firmino, 2010: 145).

Os clientes tendem a escolher um produto ou serviço mediante as suas expectativas perante o próprio. No caso de este ficar satisfeito, a compra irá repetir-se. No caso de a aquisição não ter satisfeito a sua necessidade, muitas vezes mudam para a concorrência e depreciam o produto perante os outros (Kotler e Armstrong, 2007).

Para as empresas o consumidor é o mais importante pois é este que garante o futuro da empresa (Lindon *et al.*, 2010). Sotomayor *et al.* (2013) determinam que é essencial a empresa focar-se na satisfação das necessidades dos seus clientes uma vez que são estes que irão possibilitar o sucesso da organização. «[o] foco não deve estar no bem ou serviço, mas sim na satisfação da necessidade do cliente.» (ibid.: 89).

«É fundamental, para uma organização, conhecer os seus públicos para melhor se lhes adaptar e para agir sobre eles de forma mais eficaz.» (Lindon *et al.*, 2010: 138).

Assim, o desafio para qualquer empresa passa por definir o seu público-alvo e conhecer as necessidades, desejos e expectativas dos seus clientes, uma vez que estes são «diferentes uns dos outros, nos seus gostos, hábitos e exigências.» (ibid.: 138). «Cada público-alvo tem um conjunto de necessidades específicas e são essas necessidades que determinam (...) as características de produto, o seu preço (...).» (Sotomayor *et al.*, 2013: 89).

O marketing surge, assim, como uma ferramenta para encontrar uma forma de satisfazer as necessidades do público-alvo, quer para novos clientes, prometendo-lhes um valor superior face à concorrência, quer para manter os clientes atuais, possibilitando-lhes a constante satisfação (Kotler e Armstrong, 2007).

Sotomayor *et al.* (2013: 88) define o marketing «como o conjunto dos métodos e dos meios que uma organização dispõe para promover, junto dos públicos pelos quais se interessa, os comportamentos favoráveis à realização dos seus objectivos [sic].». Por último, Lindon *et al.* (2010: 24) determina que o marketing é o «conjunto de meios de que dispõe uma empresa para vender os seus produtos aos seus clientes, com rentabilidade (...).».

⁸ Tradução livre no autor. No original: A consumer is generally thought of as a person who identifies a need or desire and makes a purchase (...).

Desta forma, pode-se dizer que apesar de os consumidores deterem desejos semelhantes de bens como alimentação ou vestuário ou ainda veículos, férias e diversão estes podem ser satisfeitos por um grande variedade de produtos e serviços, dependendo somente da escolha e necessidade deste. Ora, no ato de consumir estão presentes muitos aspetos subjetivos do comportamento de cada indivíduo, como as emoções, a personalidade, o estilo de vida, a classe social, a necessidade efetiva e o prazer sensorial que determinado bem ou serviço irá proporcionar (Figura 3.5) que ajudam as empresas a conhecerem os seus clientes-alvo e assim obter a maximização dos seus produtos.

Hoje em dia, a oferta de bens e serviços é múltipla, pelo que cada organização deve ter consciência do seu público, por forma a poder oferecer um produto que se distinga dos demais e, assim, fidelizar a sua clientela, proporcionando lucro contínuo. Firmino (2010: 150) refere que «[a] *Internet* veio provocar uma verdadeira revolução no marketing, tornando a concorrência ainda mais agressiva (...).».

«O conhecimento dos consumidores começa geralmente pela recolha de informações de base sobre as suas características externas.» (Lindon *et al.*, 2010) e, por isso, a relevância de se segmentar o mercado tendo em conta as características e comportamentos do público-alvo.

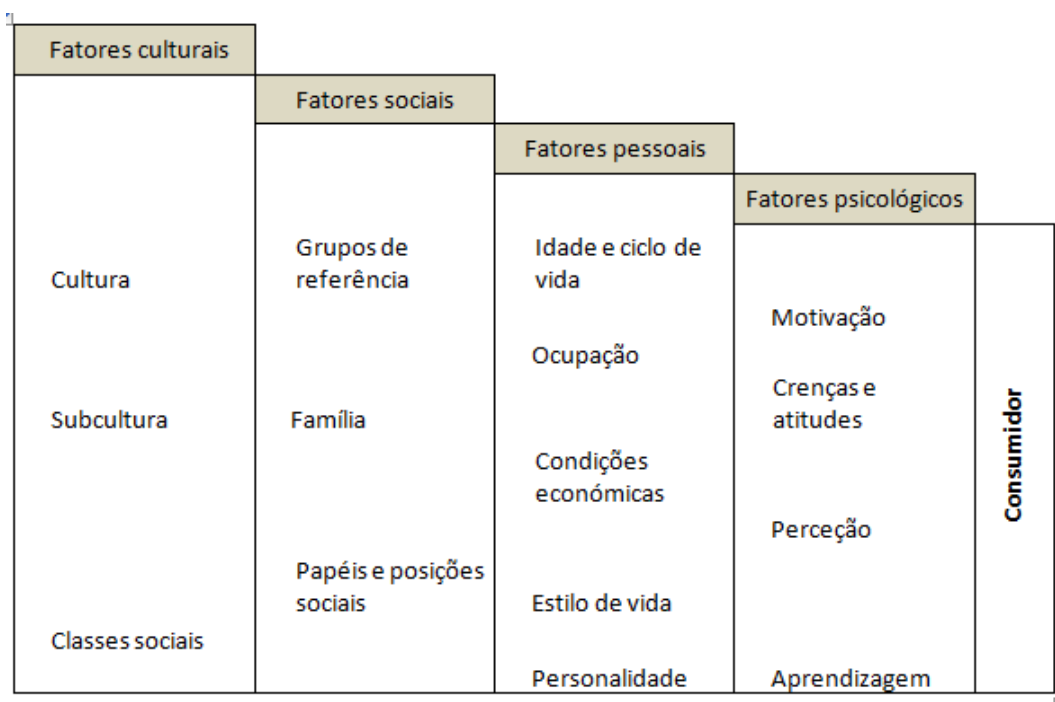


Figura 3.5 – Fatores que influenciam o comportamento do consumidor
 Fonte – Adaptado de Kotler e Armstrong (2007)

i) Fatores sociais e culturais

Dois dos aspetos que se relacionam com o comportamento dos consumidores são os fatores sociais e culturais. Aqui concentram-se fatores como a cultura, a classe social e a família. Dubois (1998: 136) determina que «[a]s classes sociais são: grandes agregados, hierarquizados, evolutivos, multidimensionais mas relativamente homogeneizados.».

Ora, é natural e de fácil compreensão que consumidores que advenham de classes sociais mais elevadas tenham uma maior aptidão para o consumo, ou, pelo menos, maior poder de compra para adquirir bens e serviços. O quotidiano das populações e as suas atividades diárias condicionam e influenciam os seus comportamentos de consumo, de acordo com o estrato social onde se inserem. Solomon *et al.* (2010: 10) afirma que «[a]s pessoas da mesma classe social são aproximadamente iguais em termos de rendimento e *status* social. Elas trabalham em ocupações mais ou menos semelhantes e tendem a ter gostos idênticos (...).»⁹. A classe social torna-se assim uma forma de segmentação do público-alvo.

Solomon *et al.* (2010) afirma que a família e o casamento são outro fator de segmentação dos clientes-alvo, uma vez que ambos afetam, e muito, as prioridades de consumo.

É natural que com o casamento e, por vezes com o nascimento dos filhos, as populações tendem por um lado a consumir e gastar mais em bens de primeira necessidade e, por outro lado, a abdicar de bens e serviços considerados mais supérfluos. Alves (2002) afirma que a família, possuindo recursos limitados, busca, por um lado, satisfazer as suas necessidades, quer individuais quer no coletivo, e por outro lado, o consenso entre todos os elementos.

As crianças têm tendência a adquirir e a aprender os hábitos de consumo transmitidos pelos seus parentes. Kotler e Armstrong (2007: 113) referem que «uma criança adquire valores básicos, percepções [sic], desejos e comportamentos de sua família e de outras instituições importantes.»

ii) Fatores pessoais

Kotler e Armstrong (2007) identificam os seguintes aspetos pessoais que influenciam o comportamento dos consumidores: a idade, a ocupação, a situação financeira, o estilo de vida, a personalidade e a autoimagem.

⁹ Tradução livre no autor: No original: People in the same social class are approximately equal in terms of their income and social status. They work in roughly similar occupations and tend to have similar tastes (...).

Para Dubois (1998), a idade representa o fator que mais influencia e que mais é alterado ao longo dos anos. Isto é, as necessidades e desejos que detemos enquanto crianças não serão de todo iguais às que iremos ter em idade adulta. «O vestuário, os brinquedos, os medicamentos, as bebidas, os cosméticos, vêm, entre muitos outros, o seu consumo modificar-se com a idade.» (ibid.: 115). As próprias empresas têm vindo a desenvolver os seus produtos, fazendo alterações e evoluindo no mesmo sentido da idade do seu público-alvo.

A atividade profissional e as condições económicas também influenciam os hábitos de consumo. A segunda merece um maior destaque por abrange o rendimento disponível das populações, o preço dos bens, a taxa de inflação e a taxa de desemprego.

É perfeitamente perceptível que o rendimento das famílias tem uma enorme influência sobre o consumo de bens e serviços. Quanto maior o rendimento, maior a predisposição para adquirir bens e serviços por forma a satisfazer necessidades e desejos. Pode-se, então, dizer que o rendimento e o consumo são, por norma, variáveis diretamente proporcionais. No entanto, desde 2008 que Portugal tem vindo a registar um aumento contínuo da taxa de desemprego (Figura 3.6), tendo apresentado um máximo de 16,2 por cento em 2013. A partir de 2014, começou a registar-se um decréscimo da taxa. O desemprego conduz à diminuição do rendimento disponível da família e, por consequência, à diminuição de consumo de bens e serviços. A população desempregada tende a adquirir apenas aquilo que são bens de primeira necessidade.

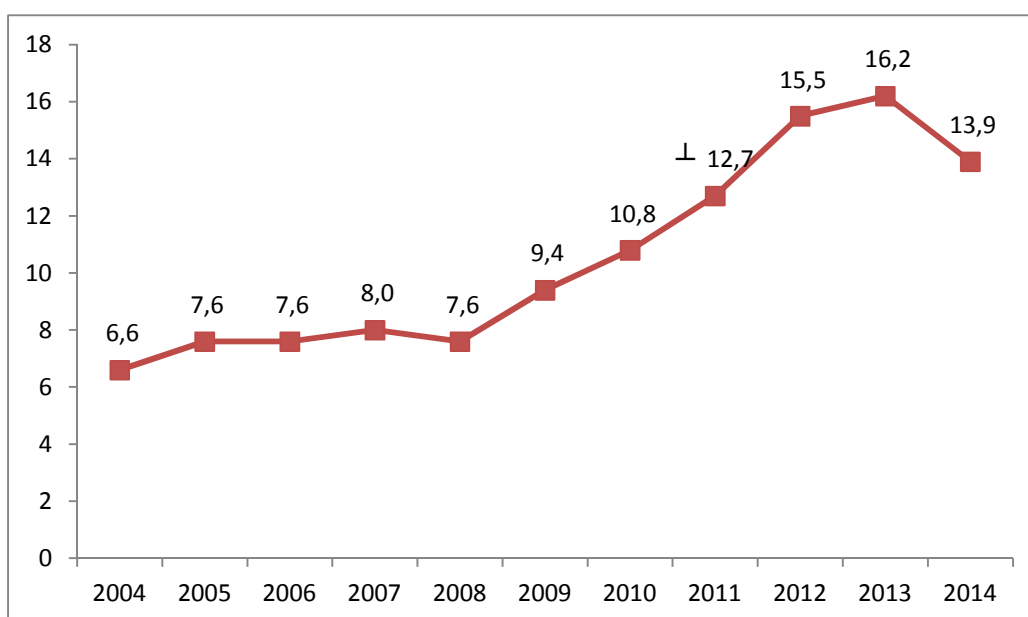


Figura 3.6 – Evolução da taxa de desemprego em Portugal 2004-2014 (valores em %)

Fonte: Pordata (última atualização em 2015-02-10)

Em relação ao preço dos bens e à taxa de inflação, quando esta última aumenta, o custo de determinado bem ou serviço também aumenta, possibilitando uma maior tendência para a procura por bens substitutos que satisfaçam a mesma necessidade e desejo e que permitam que o rendimento disponível não decresça a um valor insustentável. No entanto, nem sempre é possível a substituição desse bem ou serviço, fazendo com que o rendimento disponível das populações diminua, impossibilitando-as ou limitando-as de adquirir outros bens adicionais.

A inflação significa um aumento generalizado dos preços dos bens e serviços. O resultado, tal como já exposto no parágrafo anterior, passa por uma diminuição da compra. A deflação assume-se como o oposto. Trata-se de uma diminuição dos preços de um modo geral.

A Figura 3.7 mostra a variação da taxa de inflação na última década em Portugal.

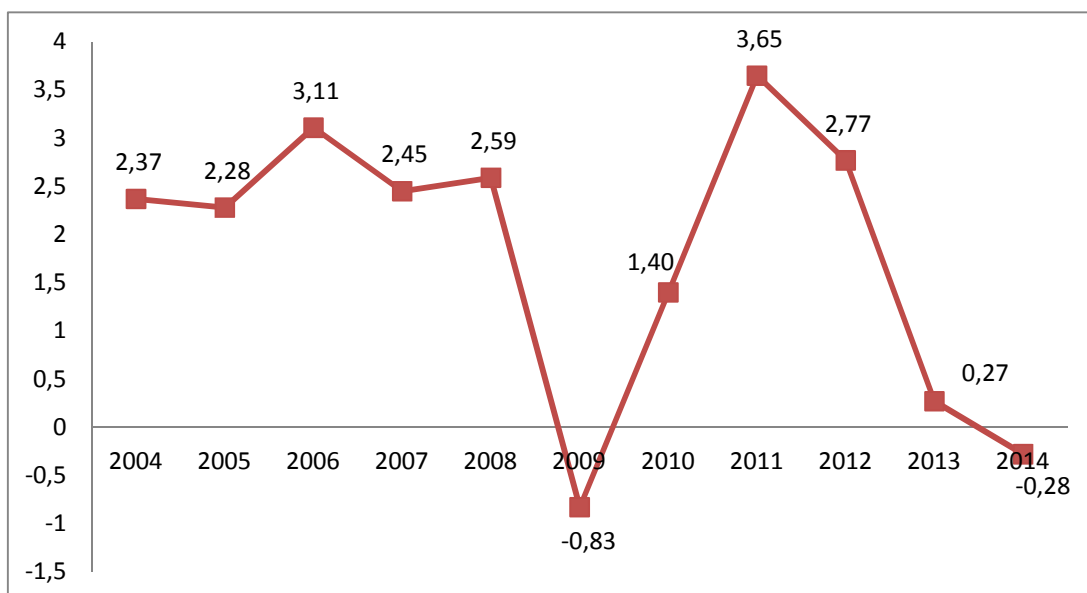


Figura 3.7 – Evolução da taxa de inflação em Portugal 2004-2014 (valores em %)

Fonte: Pordata (última atualização em 2015-01-13)

Pela figura acima verifica-se que a inflação registou o seu mínimo em 2009, seguindo-se, de imediato, um aumento dos preços até ao ano 2011. De 2011 para 2014 tem-se vindo a registar um decréscimo da taxa de inflação, resultando numa diminuição dos preços.

iii) Fatores psicológicos

A compra de bens ou serviços encontra-se influenciada por fatores psicológicos como a motivação, as crenças e atitudes e a aprendizagem. «Para poder exercer influência sobre

os seus potenciais consumidores, as empresas precisam de saber o que estes *fazem* e o que *pensam*.» (Lindon *et al.*, 2010: 65).

A atitude face a um produto encontra-se ligada à notoriedade do mesmo. A notoriedade mede a lembrança que um consumidor detém sobre um produto ou marca (ibid). Assim, o que motiva um cliente a consumir determinado bem ou serviço é a sua vontade, psicológica ou não, de satisfazer uma necessidade mas também o conhecimento ou a curiosidade sobre determinado produto ou marca.

A teoria de Maslow procurou explicar o que leva as pessoas a terem necessidades especiais em determinadas alturas da vida, tentando distinguir as necessidades primárias das secundárias como se mostra na pirâmide (Figura 3.8).

As necessidades fisiológicas e de segurança revelam-se como primárias, enquanto as restantes como necessidades secundárias.

Kotler e Armstrong (2007), remetendo-se à teoria de Maslow, revelam que as pessoas satisfazem as necessidades que consideram mais importantes em primeiro lugar. Quando essa necessidade se encontrar satisfeita, passam para a seguinte.

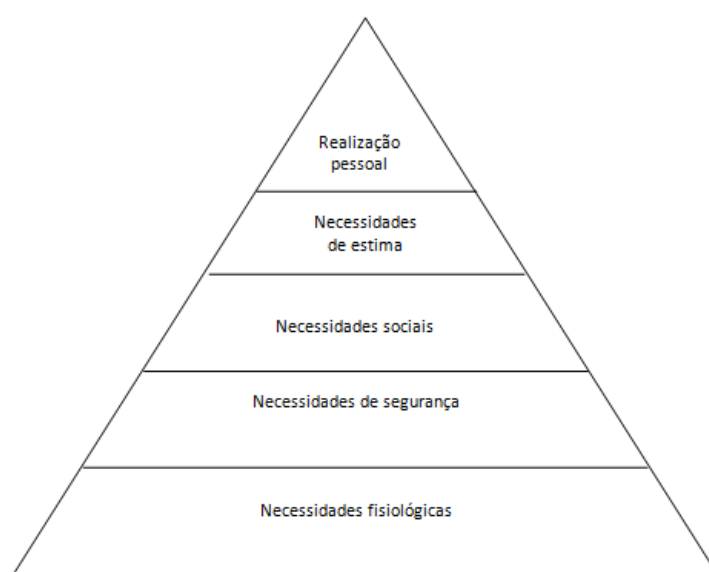


Figura 3.8 – A pirâmide de Maslow

Fonte: Adaptado de Kotler e Armstrong (2007)

3.4.2. Caracterização dos consumidores de produtos bancários

Para melhor compreender a importância da análise do incumprimento e do sobre endividamento das famílias, tema principal desta dissertação, é necessário identificar e

conhecer o perfil do consumidor do setor financeiro, que, em particular, recorre ao crédito para consumo ou para aquisição de habitação.

Os indivíduos e empresas têm necessidades em relação à gestão dos seus ativos monetários. Por um lado, pretendem proteger os seus rendimentos, assegurando a melhor valorização para os mesmos. Por outro lado, desejam assegurar a proteção dos seus investimentos, no que respeita à prevenção e cobertura de riscos que poderiam comprometer a estabilidade do seu património.

Reportando ao estudo realizado, e disponibilizado, pela Marktest, denominado BASEF Banca, em 2013, de um universo de 8.564.000 indivíduos residentes em Portugal Continental, de ambos os géneros, com idade igual ou superior a 15 anos, 88.9 por cento possuem conta bancária.

Entre janeiro e julho de 2013, 1.616.000 indivíduos recorreram ao crédito para aquisição de bens e serviços, representando 22.5 por cento do total de residentes no Continente com idade igual ou superior a 15 anos.

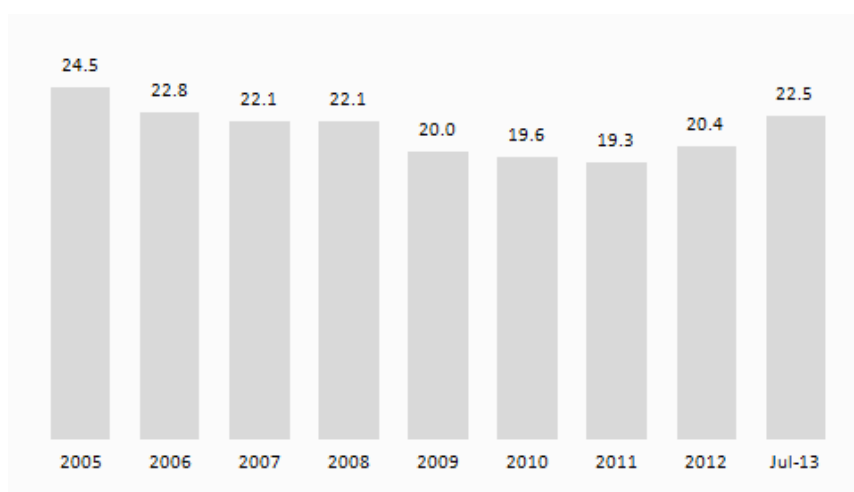


Figura 3.9 – % de indivíduos, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 15 anos, residentes em Portugal Continental, que recorreu ao crédito ao consumo – de 2005 a julho de 2013.

Fonte – Marktest – Basef Banca (05-04-2015) <http://www.marktest.com/wap/a/n/id-1bf7.aspx>

Pela Figura 3.6 é visível que o crédito ao consumo, de 2005 a julho de 2013, registou o seu mínimo em 2011, tendo, nesse ano, apenas 19.3 por cento, dos indivíduos que se enquadram na amostragem, recorrido a este tipo de empréstimo. Essa tendência inverteu no ano seguinte, com 20.4 por cento dos indivíduos a recorrerem a este produto financeiro. De acordo com a Marktest, este tipo de crédito regista maior penetração em pessoas do sexo masculino, residentes no Litoral Centro, com idades entre os 35 e os 44 anos, empregados no comércio, serviços e administrativos.

Em relação ao crédito à habitação, e novamente de acordo com o estudo da Marktest, 38.6 por cento dos indivíduos detêm este tipo de empréstimo, sendo a incidência em pessoas do sexo masculino, com idades entre os 35 e os 44 anos, residentes no Litoral Centro e trabalhando como quadros médios superiores.

Tal como refere Caiado e Caiado (2008: 119), «[o]s objectivos [sic] das instituições financeiras são a qualidade do valor distribuído ao cliente, o crescimento e a segurança de pessoas e bens e a rendibilidade e o equilíbrio financeiro.».

Uma vez que a sua função mais importante passa por ser intermediário financeiro, já aqui explicitado o seu conceito, é imprescindível que as instituições disponibilizem os melhores produtos e serviços aos seus clientes, de modo a garantir a sua fidelização, num mercado deveras competitivo como é o setor financeiro.

Uma empresa sem clientes não consegue subsistir no mercado. Os clientes são o elemento essencial de qualquer empresa¹⁰. É assim naturalmente necessário que as empresas conheçam o seu público-alvo e que proporcionem o melhor bem ou serviço que satisfaça em pleno as necessidades dos seus clientes face à concorrência.

Apesar de as pessoas serem diferentes e deterem gostos e desejos que as distinguem umas das outras, existem elementos em comum que podem ser utilizados para segmentação, permitindo criar grupos de clientes mais pequenos e homogéneos e, assim, direccionar os produtos e serviços que melhor se identificam com estes como seja «a compra de casa, a obtenção de um cartão de crédito, o acesso ao crédito para investimento, a aplicação de fundos em planos de poupança-reforma ou a aquisição de fundos de investimento.» (Caiado e Caiado, 2008: 120), ou, ainda, identificando e separando aqueles clientes mais propensos ao risco, menos exigentes, com mais ou menos conhecimentos, etc..

Para os clientes particulares, e de acordo com Caiado e Caiado (2008), os fatores demográficos (idade, sexo, profissão, rendimento, património), geográficos (local de residência), psicográficos (classe social, estilo de vida, personalidade) e comportamentais (atitudes, necessidades) revelam-se os mais adequados aquando da segmentação deste tipo de clientes. Uma vez mais, é natural e notório que, à partida, um cliente com rendimento mais baixo, com idade mais avançada, vindo de uma classe social média-baixa e com uma escolaridade mais baixa queira obter mais informação, e que a mesma seja clara e objetiva, se comparado com um cliente no extremo oposto em todas as características mencionadas.

¹⁰ A par com os restantes *stakeholders* (acionistas, investidores, fornecedores, etc.).

3.4.3. A complexidade dos produtos financeiros

A diversidade de produtos comercializados hoje em dia pelas instituições financeiras é enorme e com características muito diferentes, quer no que respeita à sua complexidade quer quanto à rentabilidade e ao risco que proporciona ao investidor. É, por isso, necessário que cada cliente enquadre o produto que pretende adquirir ao seu próprio perfil de investidor.

«O setor financeiro tem vindo, nos últimos anos, a disponibilizar aos seus clientes produtos de investimento cada vez mais sofisticados e são raros os investidores que os conseguem compreender e avaliar corretamente.» (CMVM, 2012: 1).

Até há algumas décadas atrás a variedade de produtos disponibilizados pelas instituições financeiras aos clientes de retalho cingia-se aos simples depósitos, à ordem ou a prazo, aos Planos Poupança Reforma, aos seguros ou aos fundos de investimento.

De há uns anos a esta parte esse cenário tem vindo a sofrer alterações. A cada vez maior sofisticação dos mercados financeiros e o aumento da procura pelos investidores de novos produtos, levou ao surgimento de aplicações cada vez mais complexas e difíceis de entender para o comum do aforrador.

A elevada complexidade técnica da grande maioria destas aplicações (que os distingue dos tradicionais depósitos, fundos de investimento ou de instrumentos financeiros como as ações ou obrigações) levaram a que fossem classificados como produtos financeiros complexos e que, por isso, merecessem especial atenção por parte dos supervisores e reguladores financeiros, sendo alvos de uma vigilância mais apertada e de uma regulamentação mais específica (ibid).

Cardoso (2014) refere que, num contexto como o atual de baixas taxas de juro, muitas instituições tenderão a dar resposta à crescente procura de retornos de investimento disponibilizando produtos financeiros complexos a uma maior panóplia de clientes quando, outrora, se cingia a oferece-los, apenas, a investidores profissionais.

O n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de novembro, define os produtos financeiros complexos como

os instrumentos financeiros que, embora assumindo a forma jurídica de um instrumento financeiro já existente, têm características que não são directamente [sic] identificáveis com as desse instrumento, em virtude de terem associados outros instrumentos de cuja evolução depende, total ou parcialmente, a sua rentabilidade.

O rendimento que um produto financeiro complexo pode proporcionar ao seu investidor encontra-se dependente da evolução do preço de outros ativos que a este estão

associados (como seja o preço de uma ação, cabazes de ações, índices, taxas de juro, etc.). Daí a rendibilidade associada a um produto deste género ser bastante incerta.

Por poderem assumir diversas formas, a diversidade de produtos financeiros complexos é ampla e mutável ao longo do tempo, acompanhando a inovação da indústria financeira. São exemplos de produtos deste tipo:

- i) obrigações estruturadas;
- ii) valores mobiliários representativos de dívida com possibilidade de perda de capital (*Notes*);
- iii) certificados;
- iv) warrants autónomos;
- v) *contracts for difference*;
- vi) comercialização combinada de contratos de depósito e outros instrumentos financeiros autónomos;
- vii) soluções de proteção de taxas de juro (*caps*);
- viii) contratos de derivados sobre divisas (*Forex Forward*);
- ix) contratos de seguro ligados a outros instrumentos financeiros;
- x) *Exchange Traded Funds*;
- xi) contratos de seguro ligados a fundos de investimento (*Unit Linked*);
- xii) operações de capitalização ligadas a fundos de investimento.

O Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de novembro, determina, ainda, as obrigações que devem ser seguidas aquando da comercialização de produtos financeiros complexos. São elas:

- i) disponibilização ao investidor de um prospeto informativo (devendo a linguagem ser clara, atual, verdadeira, completa, objetiva e lícita);
- ii) designação do produto como sendo complexo nos documentos informativos e nas mensagens publicitárias;
- iii) aprovação prévia pela autoridade competente da respetiva publicidade.

O Regulamento da CMVM n.º 2/2012, e conforme consta no seu preâmbulo, passa a exigir a inclusão, nos documentos com informações entregues aos investidores e nas publicidades aos produtos, um aviso gráfico que desperte a atenção do cliente e o alerte para as características mais relevantes do produto complexo no que respeita à possibilidade de perda total ou parcial do montante investido.

O elevado grau de complexidade que qualifica alguns destes produtos requer particulares cuidados e atenção na comercialização dos mesmos, para que as suas características e

riscos sejam, da melhor e mais apropriada forma, apreendidos não só pelos clientes que os irão adquirir mas também pelos colaboradores bancários na transação envolvidos.

A 10 de dezembro de 2013 foi celebrado um Protocolo entre a CMVM, a APB e 19 bancos, comprometendo-se as instituições financeiras envolvidas a assegurar que a comercialização de produtos financeiros complexos seja sempre efetuada por funcionários que possuam conhecimentos, adquiridos por meio de formações proporcionadas, sobre mercados e produtos financeiros que lhes permitam esclarecer os investidores sobre as características e os produtos que estes pretendem adquirir.

4. Literacia financeira

4.1. Definição e conceitos

Nos últimos anos a literacia financeira ganhou maior destaque devido sobretudo à crise económica e financeira que se deu um pouco por todo o Mundo. Em Portugal, esta temática surge relacionada com o nível de endividamento das famílias e empresas.

Segundo o dicionário da Língua Portuguesa da Porto Editora, literacia mais não é do que a capacidade de ler e escrever por forma a adquirir conhecimentos, desenvolver as potencialidades próprias e participar ativamente na sociedade. Transpondo, assim, o conceito para a orla financeira, poder-se-á encontrar uma definição para a literacia financeira. Esta pode ser descrita como a capacidade que o indivíduo detém para ler, conhecer e interpretar conceitos financeiros.

Pode ser, também, entendida como «a habilidade das pessoas para tomarem decisões financeiras para seu próprio interesse no curto e longo prazo.»¹¹ (Mandell 2008 *apud* Carlin e Robinson, 2012). Klapper *et al.* (2012) afirmam que a capacidade dos consumidores para tomarem decisões financeiras informadas melhora a capacidade para desenvolver as suas finanças pessoais.

A OECD (2012a), no seu *Programme for International Student Assessment (PISA)*, define a literacia financeira como a forma de conhecer e compreender os conceitos financeiros e os riscos, apresentando a motivação e confiança suficientes para aplicar esses conhecimentos na tomada de decisões, por forma a aumentar o bem-estar financeiro dos indivíduos e permitir a sua participação na sociedade. A literacia deve ser vista como um conjunto de conhecimentos, aptidões e habilidades que cada indivíduo constrói ao longo da sua vida e que vai permitindo apreender determinados conceitos.

Já a UNESCO (2005) refere que a literacia passa pela capacidade de identificar, compreender, interpretar, criar e usar as novas tecnologias por forma a atingir os objetivos individuais, desenvolvendo o seu próprio conhecimento e potencial, bem como participar ativamente na sociedade.

O *Investor Education Fund*, associação canadiana cujo objetivo é o de proporcionar ferramentas e prestar informação aos indivíduos para que estes possam tomar as melhores decisões financeiras, descreve a literacia financeira como a capacidade para:

- i) compreender os principais produtos financeiros;
- ii) entender os conceitos financeiros básicos;

¹¹ Tradução livre no autor. No original: [t]he ability of people to make financial decisions in their own best short-term and long-term interests.

- iii) discutir sobre dinheiros e questões financeiras;
- iv) fazer boas escolhas em questões de poupança;
- v) responder, com competência, para mudanças que possam afetar o bem-estar financeiro.

Anderson *et al.* (2000), definem como a capacidade de leitura, análise, gestão e comunicação sobre as condições financeiras pessoais que afetam o próprio bem-estar. Inclui a capacidade para fazer escolhas e discutir questões financeiras bem como gerir o próprio dinheiro, planejar o futuro e responder, com competência, a situações do quotidiano que afetam as decisões financeiras. Remund (2010) acrescenta que a capacidade para calcular números e entender conceitos económicos básicos tornam uma pessoa financeiramente letrada.

Por outro lado, Lusardi e Mitchell (2014: 15), afirmam que «a literacia financeira deve ser reconhecida como a capacidade essencial para a participação na economia de hoje.»¹²

Enquanto que, Hung *et al.* (2009) reconhecem a literacia financeira como a capacidade para usar o conhecimento para gerir os recursos financeiros de forma eficaz por forma a alcançar o bem-estar financeiro. Estes autores relacionam o comportamento financeiro com os três seguintes conceitos: conhecimento adquirido, conhecimento atual e capacidade (Figura 4.1).

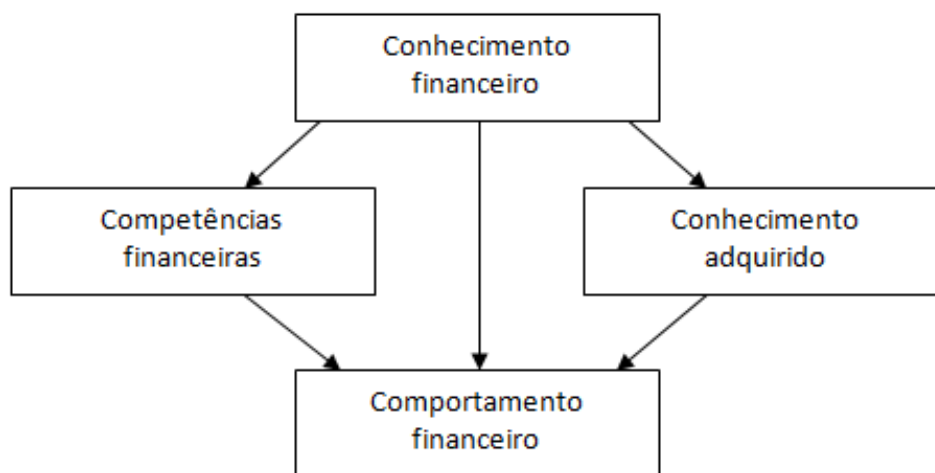


Figura 4.1 – Modelo conceitual da literacia financeira
 Fonte – Adaptado de Hung *et al.* (2009)

Orton (2007), por seu lado, defende que o conceito de literacia financeira pode ser, por vezes, confundido com capacidade financeira. De acordo com este autor, enquanto que

¹² Tradução livre do autor. No original: (...) financial literacy should be recognized as a skill essential for participation in today's economy.

uma pessoa financeiramente capaz é aquela que tem a aptidão e a confiança suficientes para vislumbrar as oportunidades financeiras, tomar decisões informadas e eficazes para o seu bem-estar financeiro, um indivíduo financeiramente letrado é aquele que tem a capacidade de ler, analisar, e comunicar sobre dinheiro, economia e questões financeiras confortavelmente. Este indivíduo entende os assuntos diversos relacionados com o sistema bancário, com o crédito, com a gestão do dinheiro e compreende a necessidade de poupar para o futuro protegendo-se contra emergências imprevistas (Anderson *et al.*, 2000). «[Q]uem dispõe de maiores níveis de literacia é mais propenso a planear para a reforma e, como resultado, a acumular mais riqueza (...).»¹³ (Klapper *et al.*, 2012: 5).

Pelas definições acima apresentadas, em grande parte é referido que a literacia financeira envolve conhecimento e competências por forma a proporcionar o bem-estar financeiro. Mas o que será o bem-estar financeiro?

O bem-estar financeiro de cada um pode ser entendido como a satisfação com a situação financeira individual, derivado tanto pelo nível de rendimento, pelo nível de poupanças ou ainda pela capacidade de atingir os objetivos e sentir-se seguro financeiramente.

De acordo com a *Comission for Financial Capability*, organização responsável pela estratégia de literacia financeira na Nova Zelândia, o bem-estar financeiro atinge-se com a combinação de alguns fatores: existência de uma economia próspera com mercados competitivos, eficientes e adaptados às necessidades das populações; existência de defesa de consumidor para situações de fraude e mau aconselhamento financeiro; um mercado com produtos e serviços financeiros diversificados; população financeiramente letrada, com conhecimentos e capacidades para optar pelo melhor; apoios sociais para aqueles cujos rendimentos são insuficientes para satisfazerem as suas necessidades básicas e a existência de um setor financeiro sólido, regulado e confiável que permita às populações aplicarem as suas poupanças com segurança.

4.2. A importância da literacia financeira

Nos últimos anos, foram muitos os países que se aperceberam que os níveis de literacia financeira das suas populações poderiam tornar-se um problema.

Antes da crise de 2007, as economias mundiais geravam uma média de 150 milhões de novos consumidores de serviços financeiros todos os anos (Rutledge, 2010). Portugal vinha beneficiando de condições de financiamento favoráveis provocadas pela ampla

¹³ Tradução livre no autor. No original: (...) who display high levels of literacy are more likely to plan for retirement and, as a result, accumulate much more wealth.

liquidez dos mercados, acessível a custo reduzido. Dada a sua participação na área do euro, os diversos agentes económicos, com principal foco nos bancos, puderam aceder mais facilmente a mercados sem risco cambial. O setor financeiro tornou-se num dos setores com maior desenvolvimento nos últimos anos, tendo, em 2007, registado um crescimento de 12 por cento, devido, sobretudo, ao crédito a clientes (Banco de Portugal, 2008).

Famílias de todo o mundo, com Portugal a não ser exceção obviamente, beneficiando dessas condições favoráveis, endividaram-se para comprar habitação, carro, pagar educação, ou simplesmente as suas contas (Rutledge, 2010).

Os mercados financeiros globais tornaram-se mais acessíveis aos pequenos investidores com o aparecimento de novos produtos e serviços. No entanto, muitos desses produtos e serviços são complexos e difíceis de entender sobretudo para investidores pouco informados (Lusardi e Mitchell, 2014).

Klapper *et al.* (2012) afirmam que conjugando um rápido crescimento do consumo de crédito com baixos níveis de literacia financeira, associados a uma crise financeira, pode acabar sendo uma mistura perigosa.

Ora, após as consequências que a última crise fez sobressair, torna-se cada vez mais importante que os indivíduos tenham a aptidão e o conhecimento para tomarem as suas decisões e escolhas financeiras em plena consciência das suas capacidades, não cometendo os mesmos erros do passado.

«Cidadãos mais informados têm capacidade de apreender melhor a informação que lhes é transmitida pelas instituições de crédito, ajudando a monitorizar os mercados.» (Banco de Portugal, 2011).

É comum ouvir dizer que a informação prestada pelas instituições financeiras nem sempre é clara, objetiva e compreensível, sendo muitas vezes, pelo contrário, complicada e confusa, pelo que os consumidores tendem a não saber ao certo o que estão a contratar ao adquirir determinado produto ou serviço financeiro, ou ainda a colocar nas mãos de terceiros o seu dinheiro para que este invista por si. Daí as pessoas serem alvos fáceis e vulneráveis porque não têm os conhecimentos financeiros suficientes ou não querem perder o seu tempo a adquiri-los pessoalmente.

Hoje em dia, o número e a complexidade de decisões financeiras que os indivíduos têm de tomar é consequência da evolução da economia e dos mercados. Cada vez os produtos financeiros tornam-se mais complexos e é necessário ter o conhecimento suficiente para os entender e não comprometer a capacidade financeira individual no futuro. Existe, ainda, a necessidade de os indivíduos tomarem decisões financeiras

durante grande parte das suas vidas havendo, por parte destes, uma preocupação sobre fraudes e esquemas que possam arriscar o seu bem-estar financeiro (Lusardi, 2014).

O eclodir da crise e as suas notórias consequências revelaram a importância que a proteção dos consumidores e a literacia financeira devem ter para contribuir para a estabilidade do setor financeiro (Rutledge, 2010) e para a economia. Williams e Satchell (2011) afirmam que legisladores e reguladores defendem que o aumento do conhecimento e especialização em planeamento financeiro permitirá aos consumidores suportar de melhor forma uma crise financeira como a que sucedeu em 2007. Os mesmos autores referem, ainda, que a inovação financeira levou ao aparecimento de novos produtos, fornecidos pelas instituições financeiras e por novos intermediários.

Atualmente, com o aumento da esperança média de vida e a diminuição da natalidade associada a uma maioria de população idosa, encontra-se em causa a sustentabilidade da segurança social e consequente diminuição de benefícios para os indivíduos e uma maior transferência de responsabilidade, anteriormente acometida ao Estado, para os indivíduos.

Desta forma, pode-se afirmar que o mundo como o conhecemos hoje é caracterizado por um aumento da responsabilidade dos indivíduos em gerir as suas finanças, por forma a poderem subsistir na reforma. E tendo em conta a variedade de escolhas complexas com que se têm que confrontar, aumenta a necessidade de os indivíduos se consciencializarem em tomarem as medidas mais adequadas sobre o seu dinheiro. O problema é que a maioria dos consumidores não têm conhecimentos para o fazer (Mundy, 2009).

«Clientes com um maior grau de literacia financeira e capacidade para compreender a informação financeira que é colocada ao seu dispor contribuem também para a eficiência dos mercados financeiros.» (Rodrigues, 2012).

Apesar de a literacia financeira ser um assunto importante para governos, instituições financeiras e demais organizações, nem todos os indivíduos necessitam de ter o mesmo nível de conhecimentos financeiros. Ora tome-se o exemplo de um consumidor que não tem interesse nem deseja contrair dívida através de cartões de crédito. Este indivíduo não necessita de ter as mesmas informações financeiras e o mesmo conhecimento sobre as taxas de juro utilizadas nestes produtos financeiros como outro consumidor que torna o cartão de crédito como um meio habitual de pagamento a prazo. Não se deve tomar o desconhecimento por determinada matéria como preocupante em determinados segmentos da população que, simplesmente, optam por não utilizar cartões de crédito ou contrair empréstimos à habitação, e que, por esse motivo, não têm, necessariamente, que saber a definição de taxa de juro ou como estas são calculadas.

Face ao exposto pode-se afirmar que, mesmo na sociedade atual, e apesar de toda a variedade e complexidade dos produtos e serviços financeiros existentes, a temática da iliteracia financeira deve ser abordada com alguma subjetividade. Há que primeiro analisar a utilidade do produto para o consumidor e se o pretender adquirir realmente, deve-se analisar o grau de literacia do indivíduo face à complexidade do produto.

Poder-se-ia, também, identificar um nível de literacia mínimo garantindo que as populações o dominassem, dotando-os de conhecimentos facilitadores de relacionamento com as entidades financeiras, facilitando e promovendo o bem-estar financeiro de todos (Alves, 2012).

4.3. A literacia financeira em Portugal

Segundo Sousa (2012), literacia financeira era um conceito pouco abordado em Portugal. No entanto, a crise veio adensar a importância que o conhecimento deve ter no dia-a-dia das populações e empresas por forma a promover o seu próprio bem-estar financeiro.

No âmbito das suas funções de supervisão comportamental dos mercados de produtos e serviços bancários de retalho, o Banco de Portugal realizou um Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa em 2010. Este Inquérito revelou ser uma ferramenta importante para obter um diagnóstico sobre os comportamentos e atitudes dos portugueses na forma como lidam com as finanças pessoais e os conhecimentos que detêm sobre os produtos bancários. Os consumidores «[a]o escolherem os produtos financeiros adequados ao seu perfil de risco e às suas necessidades financeiras, afectam [sic] os seus recursos de forma mais eficiente e contribuem para a estabilidade do sistema financeiro.» (Banco de Portugal, 2011).

O Inquérito foi realizado em fevereiro e março de 2010, a um universo de 2000 entrevistados com idades iguais ou superiores a 16 anos (Figura 4.2) e cujas temáticas incidiram sobre a inclusão financeira, o planeamento de despesas e poupança, gestão da conta bancária, escolha dos produtos bancários e compreensão financeira. Cada uma destas partes será analisada neste ponto.

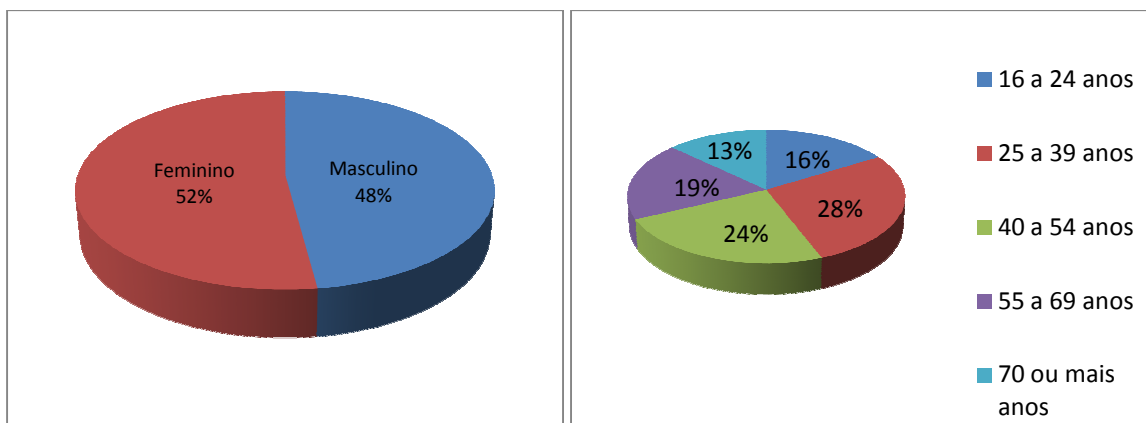


Figura 4.2 – Caracterização dos entrevistados

Fonte – Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (Banco de Portugal, 2011)

De uma forma geral, pelo Inquérito foi possível perceber que a maioria da população inquirida apresenta um nível de literacia financeira razoável. No entanto, foi também possível detetar grupos de indivíduos com determinadas carências, com características próprias de baixos níveis de escolaridade, baixos rendimentos e mais idade.

O Relatório sobre o Inquérito revela que os grupos populacionais associados a maiores níveis de literacia financeira encontram-se nos indivíduos com escolaridade ao nível mínimo de licenciatura, na faixa etária entre os 24 e os 59 anos, empregados e com rendimentos superiores a 1.000,00 € líquidos mensais. Os portadores de produtos bancários e os utilizadores de *homebanking* revelam-se, também, como detentores de maiores níveis de conhecimentos financeiros.

Por outro lado, a população idosa (com mais de 70 anos), com níveis de instrução muito baixos, com rendimentos abaixo dos 500,00 € líquidos mensais e predominantemente do sexo feminino demonstram ser os grupos populacionais com menores níveis de literacia financeira. A população mais jovem e os desempregados revelam ter características para as quais deve ser fundamental o desenvolvimento de ações de formação financeira.

Em jeito de resumo, e vendo por um lado menos positivo, o Inquérito permitiu perceber que, por um lado, ainda existe uma percentagem grande de indivíduos que não realizam poupanças, no entanto, esta é justificada, sobretudo pela falta de rendimentos para o fazer e não pela falta de perceção da importância de realizar um orçamento familiar. Por outro lado, permitiu, também, verificar que ainda existe uma lacuna em relação ao conhecimento de conceitos financeiros básicos e que por falta destes podem vir a ocorrer situações de falta de liquidez e incumprimento dos compromissos financeiros.

i) nível de inclusão financeira

Apesar de ser considerado o principal indicador de inclusão no sistema financeiro de um país, em Portugal 11 por cento da população com idade superior a 16 anos não detém uma única conta bancária. De entre estes, destaca-se que apenas 10 por cento são trabalhadores por conta de outrem, a sua maioria tem idade superior a 55 anos, 74 por cento são população não ativa, 70 por cento não têm qualquer instrução ou têm apenas a escola primária e 72 por cento auferem rendimentos inferiores a 500,00 € ou mesmo não tem rendimentos.

Como razões apontadas para não possuírem conta bancária, 67 por cento indicou não ter rendimentos que o justifiquem, 17 por cento referem que terem conta bancária com outrem torna-se suficiente e 6 por cento identificam os custos elevados (Figura 4.3).

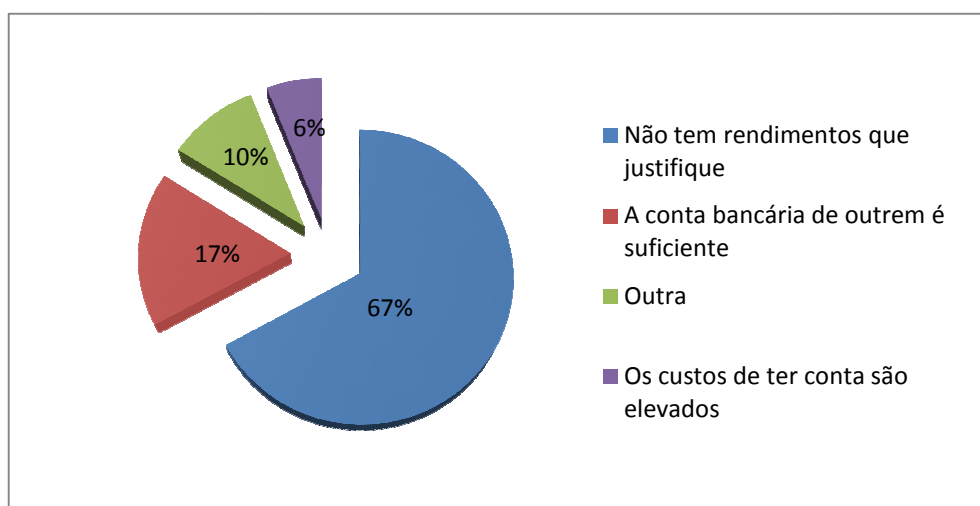


Figura 4.3 – Nível de inclusão financeira em Portugal

Fonte – Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (Banco de Portugal, 2011)

Apesar de apenas 11 por cento dos inquiridos não deterem conta bancária, é importante referir que 25 por cento possuem conta bancária e movimentam-na, no entanto não dispõem de outros produtos financeiros, fazendo com que estes apesar de estarem integrados no sistema bancário não aplicam as suas poupanças ou recorrem ao crédito.

Por outro lado, 62 por cento utilizam de forma mais ativa o sistema, detendo outros produtos financeiros para além da conta bancária.

ii) planeamento de despesas e poupança

A constituição de poupanças reveste-se de grande importância uma vez que permite às famílias responder a situações inesperadas que possam ocorrer como a diminuição do rendimento, despesas imprevistas ou mesmo o desemprego.

De acordo com as respostas ao Inquérito, 51 por cento considera a elaboração de um orçamento familiar como muito importante, no entanto 11 por cento ainda considera como pouco ou nada importante. A população entre os 25 e os 54 anos revelou ser a que mais preocupada se encontra com a importância do planeamento das despesas.

Em relação à poupança, 52 por cento dos inquiridos revela fazê-lo, sendo que apenas um quinto destes investe o dinheiro em aplicações de médio e longo prazo. A maioria dos que poupam afirmam como motivação a precaução (58 por cento), 15 por cento referem que o fazem para aquisição de bens supérfluos, como férias e viagens, 8 por cento poupam para aquisição de bens duradouros e para educação dos filhos e apenas 6 por cento revelam fazê-lo a pensar na reforma. Os restantes 48 por cento dos indivíduos questionados que revelam não fazer poupanças, identificam como principal motivo o facto de o rendimento não permitir fazer (88 por cento), enquanto 7 por cento confessam não ser prioritário fazê-lo.

Dos inquiridos, 26 por cento revelam ainda, que por vezes recorrem ao crédito, sendo que destes, 8 por cento admitem já o ter feito por motivos supérfluos, incidindo, sobretudo, nas faixas etárias entre os 25 e os 54 anos. No entanto, 90 por cento dos entrevistados afirma nunca ter recorrido a empréstimos para compra de bens supérfluos.

O Relatório sobre o Inquérito (Banco de Portugal, 2011: 27) revela que «o planeamento das despesas e a constituição de poupanças estão directamente [sic] relacionados com a idade, sendo os mais idosos, (...) os que apresentam resultados mais positivos. As mulheres destacam-se igualmente pela positiva (...).».

iii) gestão da conta bancária

Gerir a conta bancária torna-se essencial para controlar as receitas e despesas de uma forma periódica, evitando situações de descoberto bancário. Hoje em dia, esse controlo já é possível ser feito através de extrato em papel enviado pelo banco, pela consulta através do Multibanco, através da caderneta, ou ainda pelo sítio do banco na *Internet*.

De entre os inquiridos, 54 por cento referem controlar o saldo e os movimentos bancários mais do que uma vez por semana; desses, 7 por cento referem que o fazem mesmo diariamente, sendo o Multibanco o meio preferido para fazer esse controlo da conta de

depósitos à ordem (para 50 por cento dos entrevistados). Dos inquiridos, 27 por cento ainda prefere o extrato em papel, 11 por cento fazem-no através da caderneta, enquanto 8 por cento utiliza o *homebanking* para verificar o saldo e os movimentos da sua conta bancária (Figura 4.4).

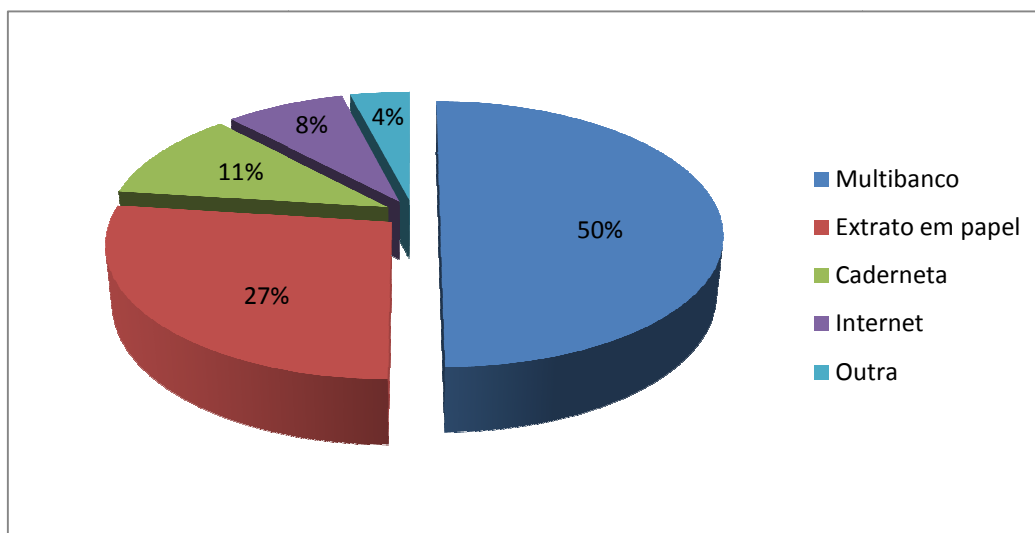


Figura 4.4 – Gestão da conta bancária em Portugal

Fonte – Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (Banco de Portugal, 2011)

Apesar de, atualmente, a *internet* ser das ferramentas mais utilizadas no Mundo e através dela ser possível ver e fazer inúmeras operações sem necessidade de sair de casa, as respostas ao Inquérito revelam que a maioria da população conhece o serviço de *homebanking* disponibilizado pelos bancos mas não o utiliza (61 por cento), apontando como razão primordial a preferência pelo Multibanco (27 por cento), ou ainda por não confiar na segurança ou ter dificuldades em lidar com a tecnologia (19 por cento). Importa indicar ainda que 15 por cento dos inquiridos reconhecem não ter conhecimento sequer deste serviço, incidindo sobretudo na faixa etária acima dos 55 anos (74 por cento).

No que se refere ao descoberto bancário, 25 por cento dos que têm acesso a conta bancária admitem recorrer a esta forma de crédito com alguma frequência. Em contrapartida, 11 por cento revelam utilizar com muita frequência e 14 por cento com pouca assiduidade. Segundo o Relatório sobre o Inquérito (Banco de Portugal, 2011) isto pode denunciar algum desconhecimento quanto aos custos associados a este tipo de crédito bancário e a outras alternativas de financiamento que poderão ser apresentadas pelos bancos ou outras instituições de crédito.

iv) escolha de produtos bancários

Nos dias de hoje, constituir poupanças e recorrer ao crédito implica uma escolha de entre uma enorme complexidade e diversidade de produtos bancários no mercado, sendo, por isso, importante que a seleção do produto resulte de critérios rigorosos e que estes se adequem o mais possível à satisfação das necessidades e do próprio perfil do cliente. Para isso, é imperioso que a instituição que vende o produto preste toda e qualquer informação ao consumidor e que esta seja clara, objetiva e precisa para que não haja margem para equívocos e para que o cliente consiga efetuar uma avaliação e comparação entre produtos.

Pelo Inquérito foi possível apurar que 83 por cento da população portuguesa declara que analisa a informação pré-contratual fornecida pelas instituições de crédito. Por contraponto, 15 por cento revela não ler essa informação, sendo que desses, 13 por cento afirmam não o fazer por confiarem no funcionário da instituição e os restantes 2 por cento por não lhe darem importância. Ainda assim, 82 por cento dos inquiridos confirmam ler os contratos que os vinculam a uma instituição.

Dos inquiridos com conta bancária, 31 por cento detêm contas de depósitos a prazo, 26 por cento crédito à habitação, 32 por cento cartão de crédito, 25 por cento acesso a descobertos bancários e 16 por cento outros créditos.

Como principal razão para a escolha dos produtos bancários, a maioria (54 por cento) revela selecionar o produto que adquire aceitando os conselhos dados ao balcão do banco onde detêm conta, enquanto 25 por cento afirmam ser por conselho de familiares e amigos. Apenas 8 por cento confirmam fazer uma comparação entre produtos antes de adquiri-los (Figura 4.5).

Isto demonstra, uma vez mais, a importância da qualidade da informação que os bancos ou outras instituições de crédito devem prestar aos seus clientes, formando os seus funcionários para que avaliem o perfil do cliente que se lhes apresenta e que a comunicação seja precisa e clara por forma a ir de encontro às necessidades específicas do consumidor.

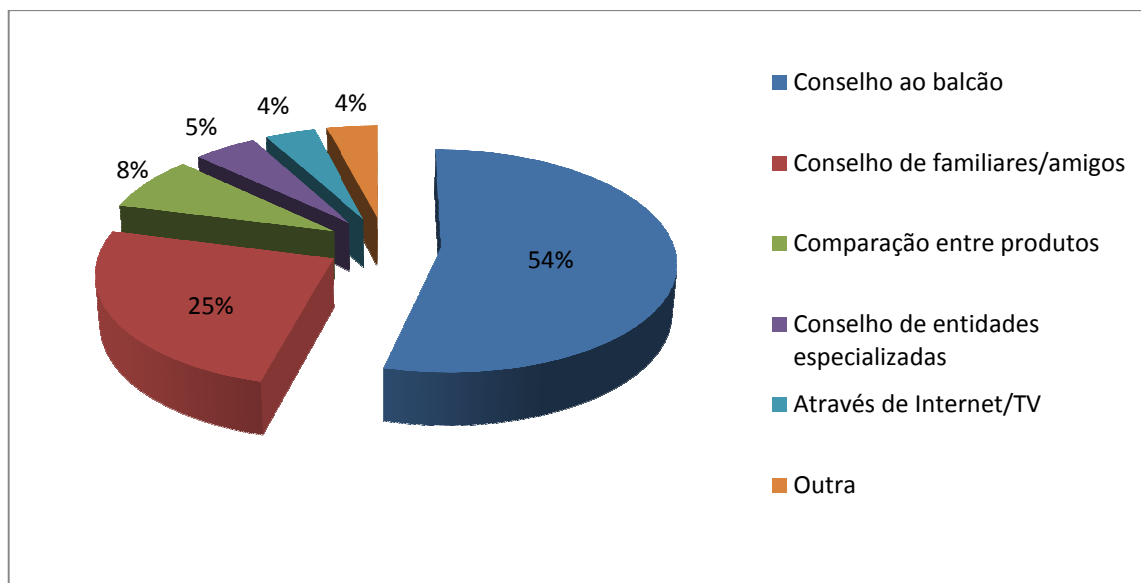


Figura 4.5 – Escolha de produtos bancários em Portugal

Fonte – Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (Banco de Portugal, 2011)

Tanto quando adquirem um produto de poupança, como o depósito a prazo, como quando contraem um empréstimo, como o crédito à habitação, grande parte dos inquiridos revelam não comparar taxas de juro entre produtos e instituições (56 por cento no primeiro caso e 40 por cento no segundo). Isto pode vir a revelar um acréscimo dos custos a pagar por parte das famílias no caso dos empréstimos e a um decréscimo do montante a receber no caso de aplicação do dinheiro em depósitos.

v) compreensão financeira

Para além de analisar os comportamentos dos indivíduos, o Inquérito incidu, também, na avaliação dos conhecimentos financeiros destes. Torna-se importante saber e ter uma perspetiva sobre se os conceitos financeiros que podem ser básicos são do conhecimento dos diversos consumidores de produtos financeiros.

O Inquérito revelou resultados satisfatórios às questões que foram colocadas, mostrando apenas que, no que concerne às taxas de juro aplicadas sobre os empréstimos a maioria desconhece o significado de *spread* (61 por cento dos inquiridos) e de taxa Euribor (53 por cento dos entrevistados). Os resultados mais positivos incidiram sobre os inquiridos com formação superior.

4.4. A literacia financeira no Mundo

Com a crise mundial, a preocupação com os níveis de literacia financeira das populações não aconteceu apenas em Portugal mas sim um pouco por todo o Mundo.

Diversos são os autores que realizaram inquéritos e estudos selecionando diferentes amostras de indivíduos, procurando identificar grupos onde a literacia financeira ainda apresenta níveis baixos e cuja falta de conhecimento pode ser preocupante.

Lusardi e Mitchell (2011) desenvolveram uma investigação sobre os níveis de literacia financeira em economias desenvolvidas como a Alemanha, a Holanda, a Suécia, o Japão, a Itália, a Nova Zelândia, os EUA e ainda a Rússia.

O objetivo passava por elaborar um questionário para medir a literacia financeira nesses países que cumprisse, essencialmente, quatro princípios básicos:

- i) simplicidade – medir conceitos financeiros básicos;
- ii) relevância – estar relacionadas com os conceitos financeiros com que as pessoas são abordadas no dia-a-dia;
- iii) brevidade – as questões a colocar devem ser breves e diretas por forma a não dispersar a atenção dos inquiridos;
- iv) capacidade para diferenciar – possibilidade de diferenciar níveis de conhecimentos financeiros e a respetiva comparação entre resultados.

As questões basearam-se nas temáticas dos juros compostos, da inflação e da diversificação dos riscos.

Esta investigação levada a cabo pelos dois autores permitiu chegar a uma série de conclusões, tais como:

- i) a iliteracia financeira é generalizada existindo mesmo nos mercados mais desenvolvidos;
- ii) países onde as suas populações têm maiores conhecimentos acerca da inflação são aqueles onde existiram choques inflacionários recentemente, tal é o exemplo da Itália. Já no Japão, sendo uma economia maioritariamente deflacionária, as suas populações não detinham conhecimentos sobre estas questões;
- iii) da mesma forma, as populações de países, como é o caso da Suécia, onde recentemente viram os seus sistemas de pensões privatizados, detêm maiores conhecimentos sobre a importância da diversificação dos riscos, ao contrário da Rússia;
- iv) os níveis de literacia financeira são inferiores nos grupos mais jovens e nos mais idosos;

- v) as mulheres apresentam menos conhecimentos financeiros em relação aos homens. Esta afirmação não é verdadeira na Rússia, pois tanto os homens como as mulheres são financeiramente iliteratos;
- vi) em todas as nações estudadas, o nível de educação está fortemente correlacionada com o nível de conhecimentos financeiros; no entanto, mesmo em economias onde as populações possuem elevados níveis de escolaridade, os graus de literacia financeira podem ser baixos;
- vii) nos EUA, onde programas sobre educação financeira são oferecidos nas próprias empresas, revelam maiores conhecimentos para os empregados do que para aqueles que não detêm emprego;
- viii) as questões raciais/étnicas são também apontadas como diferenciadoras de conhecimentos nos EUA, onde caucasianos e asiáticos tendem a deter maiores conhecimentos financeiros do que os africanos ou os hispânicos;
- ix) na Rússia, as populações que vivem em zonas urbanas tendem a ser mais literatas, financeiramente, em comparação com as que vivem em zonas rurais;
- x) na maioria dos países em estudo, os indivíduos que apresentam maiores conhecimentos financeiros tendem a ter uma maior preocupação com o planeamento da reforma.

Lusardi e Mitchell (2011: 13) concluem que «os níveis de literacia financeira são baixos em todo o Mundo, independentemente da economia ser considerada desenvolvida ou do tipo de sistema de pensões que possuem.¹⁴».

A OECD realizou, em 2012, o projeto PISA. Este projeto pretende avaliar em que medida estudantes adquirem e têm conhecimentos que são chave para a sua participação plena na sociedade. Foca-se, sobretudo, em temáticas como a matemática, leitura, ciências, resolução de problemas e, pela primeira vez em 2012, na literacia financeira e abrange estudantes de 15 anos de 65 países.

Apesar de a literacia financeira estar positivamente correlacionada com conhecimentos em matemática ou capacidades de leitura, um bom desempenho num destes não implica um bom desempenho nas restantes matérias e isso foi uma das conclusões retiradas deste projeto.

Assim, e de acordo com os Resultados deste Inquérito (OECD, 2014), a China apresenta a maior pontuação ao nível da literacia financeira, seguida da Bélgica, Estónia, Austrália, Nova Zelândia, República Checa e Polónia. Foi possível perceber que estudantes vindos

¹⁴ Tradução livre do autor. No original: (...) financial literacy is very low around the world, irrespective of the level of financial market development and the type of pension provided.

de países socioeconómicos mais desenvolvidos possuem um maior nível de literacia financeira face a estudantes de economias menos desenvolvidas.

Em relação a desigualdades entre géneros, as diferenças entre rapazes e raparigas de 15 anos nos países participantes é estreita, ao contrário do encontrado em populações adultas.

Através do Projeto PISA foi possível chegar à conclusão que, alguns países procuram melhorar os seus resultados e as competências dos seus estudantes incorporando nas escolas matérias sobre a temática, sendo importante demonstrar a importância da literacia financeira possibilitando a todos os estudantes igual acesso a oportunidades e a informação, evitando as desigualdades.

Quer no Projeto PISA, quer no estudo realizado por Lusardi e Mitchell, foi diagnosticado uma disparidade do nível de literacia financeira entre homens e mulheres, sendo que estas últimas apresentam níveis mais baixos de conhecimentos financeiros.

Sobre este aspeto, a OECD (2008) realizou um estudo sobre a literacia financeira no sexo feminino. Nesse estudo é revelado que as mulheres tendem a assumir maiores responsabilidades sobre a educação e a transmissão de bons valores aos seus filhos assim como tomar importantes decisões no contexto familiar, descurando a relevância que deter capacidades financeiras pode ter na vida da própria e das gerações futuras. A literacia financeira reveste-se de enorme importância para as mulheres na medida em que permite melhorar a gestão das finanças pessoais e domésticas, bem como capacitá-las a escolher os produtos e serviços financeiros mais apropriados às suas necessidades.

Mulheres mais jovens, com menores níveis de instrução e com inferiores rendimentos têm maior tendência a deter menores capacidades financeiras.

Em diversos países do Mundo, quer estes sejam considerados desenvolvidos ou subdesenvolvidos, as mulheres tendem a ter menor sabedoria financeira em comparação com os homens. No Reino Unido, são 49 por cento as mulheres que sabem como os juros compostos funcionam, contra 75 por cento dos homens. Na Polónia, 60 por cento da população do sexo feminino desconhece que retornos elevados em determinados produtos financeiros implicam maior risco de perda. Nos EUA, 32 por cento das mulheres, contra 29 por cento dos homens com baixo grau de literacia financeira, têm maior propensão para ter comportamentos que se podem vir a revelar problemáticos na utilização de cartões de crédito.

5. Educação financeira

5.1. Definição de educação financeira

A educação é um direito universal consagrado na Declaração Universal dos Direitos do Homem. Todas as populações devem, assim, ter direito à educação, devendo esta ser gratuita e obrigatória, pelo menos até ao ensino elementar. A educação permite a integração na sociedade e fomenta o desempenho de um papel social ativo.

A ausência de educação encontra-se, muitas vezes, diretamente relacionada com a pobreza e com a desigualdade social, tornando-se as pessoas que se encontram nestas situações as mais vulneráveis quando têm que tomar decisões económicas e políticas.

O acesso à educação torna-se uma fonte de poder para os indivíduos, na medida em que confere a estes maiores conhecimentos e maiores capacidades para a tomada de decisões de forma eficaz. O verdadeiro propósito da educação passa por conceder a uma pessoa o poder de conseguir transformar informação em conhecimento. O problema desta Era da Informação passa pela existência de uma série de informação financeira mas pouca educação financeira (Kiyosaki, 2011).

Desta forma, a educação financeira desempenha um papel significativo na sociedade, na medida em que permite enriquecer a população com os conhecimentos e as capacidades para tomarem as decisões certas, conduzindo ao seu próprio bem-estar financeiro (Henriques, 2010).

A OECD (2005a), no seu documento com Recomendações sobre a temática, define educação financeira como,

o processo pelo qual os consumidores/investidores melhoram a sua compreensão sobre os produtos financeiros, conceitos e riscos e, através de informações, instruções e/ou aconselhamento, desenvolvem as habilidades e a confiança para se tornarem mais conscientes dos riscos financeiros e das oportunidades, para fazerem escolhas informadas, para saberem onde ir para obter ajuda, e para tomarem outras ações efetivas por forma a melhorarem o seu bem-estar financeiro.¹⁵

Hung *et al.* (2009) consideram a educação financeira como o processo que permite aos consumidores melhorarem a sua compreensão sobre os produtos financeiros, por forma

¹⁵ Tradução livre do autor. No original: the process by which financial consumers/investors improve their understanding of financial products, concepts and risks and, through information, instruction and/or objective advice, develop the skills and confidence to become more aware of financial risks and opportunities, to make informed choices, to know where to go for help, and to take other effective actions to improve their financial well-being.

a realizarem opções mais informadas e em maior consciência, para alcançar o seu próprio bem-estar financeiro.

Tal como a Comissão Europeia (2007), no seu Comunicado sobre a Educação Financeira, defende que esta possibilita aos indivíduos um aumento do seu conhecimento sobre produtos e conceitos financeiros, desenvolvendo as competências necessárias para melhorar a sua literacia financeira, estando consciente dos riscos e das oportunidades, tomando, assim, as melhores decisões para a sua situação financeira. A educação financeira surge como um complemento de certas medidas adotadas destinadas a garantir a prestação de informações adequadas, proteção e aconselhamento aos indivíduos. Diversos são os estudos que comprovam que a educação dos cidadãos em conceitos financeiros tornou-se cada vez mais importante devido, sobretudo, à inovação e à globalização fazendo com que a oferta de produtos e serviços financeiros seja cada vez maior e estes se tornem cada vez mais complexos.

Indivíduos educados financeiramente têm maior probabilidade de tomar as melhores decisões financeiras para si e para a sua família, aumentando a segurança e o bem-estar dos próprios e dos outros (Hogarth, 2006). O mesmo autor refere que a educação financeira é um processo em que os seus efeitos se vão espalhando para locais cada vez mais distantes da origem, fazendo a comparação com uma pedra caindo num lago. Tomando as melhores decisões financeiras conduz a uma maior segurança, a uma vida mais estável e a uma maior integração na sociedade.

É frequente os conceitos de educação financeira e literacia financeira serem abordados da mesma forma; no entanto, estes apresentam naturezas distintas e significados diferentes, apesar de a educação financeira conduzir à literacia financeira.

A educação financeira revela-se como o processo através do qual os indivíduos melhoram os seus conhecimentos acerca de produtos e serviços financeiros. A educação financeira pode ser vista como a aprendizagem que o indivíduo pode obter junto de diversas entidades por forma a melhorar as suas escolhas e alcançar o seu bem-estar financeiro. Pode traduzir-se na forma como as famílias reagem e orientam as decisões financeiras face à conjuntura económica, ou seja, a forma como gerem o seu orçamento. A literacia financeira resulta do nível de conhecimentos que o consumidor detém, isto é, o grau de literacia financeira é aumentado consoante o nível de conhecimentos/educação financeira do indivíduo, através da melhoria da compreensão, do poder de escolha e de decisão nas áreas de finanças pessoais.

«A formação financeira promove o aumento do nível de literacia financeira. (...) A formação financeira, constitui, assim, um processo que envolve a aquisição de conhecimentos básicos de cálculo (aritmético e financeiro), promove o entendimento de

conceitos e relações financeiras elementares e estimula a compreensão de riscos e benefícios associados a decisões financeiras.» (Banco de Portugal, 2013c: 31).

Para Reifner e Schelhowe (2010), a educação financeira é sinónimo de defesa dos consumidores mitigando os riscos criados pelos produtos e serviços financeiros e promovendo a sua utilização. A educação financeira é, igualmente, vista como uma solução para o mau funcionamento dos mercados uma vez que os consumidores tornam-se mais exigentes com os fornecedores para que estes disponibilizem toda a informação relevante e adequada sobre os produtos e serviços financeiros que estão a vender.

Para estes dois autores são os seguintes os fatores que demonstram a necessidade da existência de educação financeira (Figura 5.1):

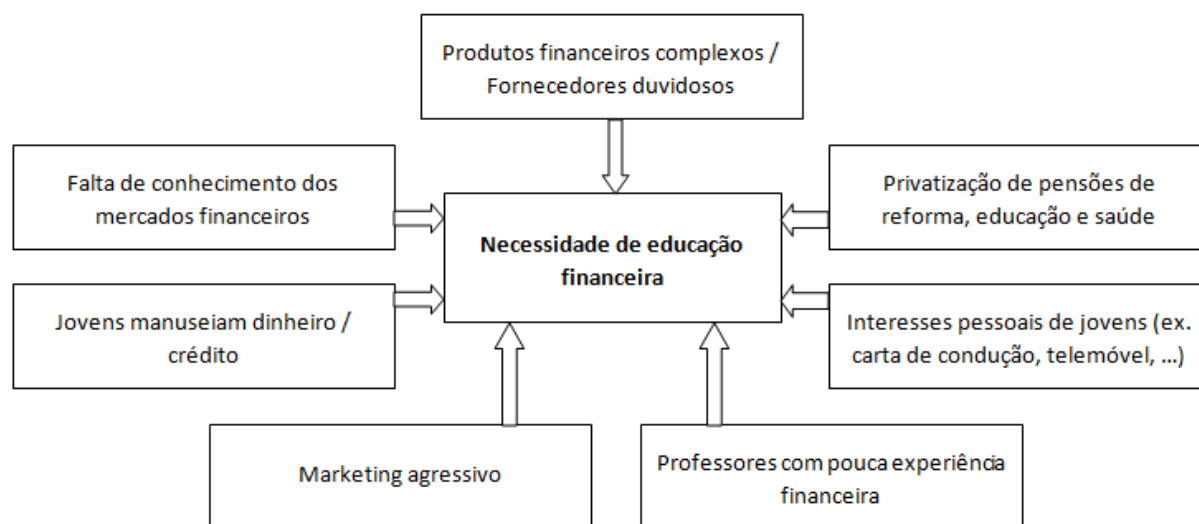


Figura 5.1 – Necessidades de educação financeira

Fonte – Reifner e Schelhowe (2010)

No entanto, e pelo contrário, a OECD (2005b) determina que, apesar de poder haver uma sobreposição e uma limitação na distinção dos dois conceitos, educação financeira e proteção dos consumidores devem ser diferenciados. Apesar de ambos partilharem objetivos comuns e complementarem-se, distinguem-se pela diferença de abordagens. Enquanto a educação financeira proporciona conhecimentos aos indivíduos, a proteção dos consumidores coloca a tónica na regulamentação e legislação exigindo que as instituições providenciem aos clientes toda a informação, prevendo mecanismos de compensação. Este último proporciona, ainda, uma rede de segurança para os indivíduos que não têm capacidade para melhorar a sua cultura financeira.

Reveste-se de uma grande importância que os consumidores detenham os conhecimentos sobre a panóplia de produtos e serviços financeiros disponíveis e dos

seus direitos e obrigações contratuais para que, por um lado, os indivíduos alcancem o seu próprio bem-estar financeiro e, por outro lado, os mercados funcionem de forma eficaz (ibid).

Szpringer (2007) refere que ajudar os indivíduos a aceder à educação e à informação de que necessitam para escolher as melhores opções é fundamental para os proteger, assim como promover a sensibilização do público e a confiança no mercado.

Desta forma, pode-se afirmar que a educação financeira desempenha um papel importante na orientação das pessoas para atingirem as suas metas financeiras e contribuírem para o bem-estar da sociedade em geral.

Para Henriques (2010), são cinco os princípios que tornam a educação financeira eficaz:

- i) mudança de comportamentos e aplicação de conhecimentos por parte dos consumidores;
- ii) conhecimento útil e de fácil aplicação;
- iii) conhecimento pela experiência;
- iv) aprender pela prática;
- v) ser um benefício de um grande número de pessoas.

5.2. Benefícios da educação financeira

Tal como o conceito de literacia financeira, a educação financeira tomou maior relevância após o eclodir da última crise.

O rápido crescimento das indústrias e da inovação associada à globalização, ao avanço tecnológico e a novos canais de distribuição, permitiu por um lado a criação e a divulgação de um maior número de produtos e serviços financeiros e por outro lado o acesso mais fácil e rápido por parte das populações a estes. No entanto, devido a esse progresso súbito, os produtos e serviços financeiros oferecidos tornaram-se cada vez mais complexos e cada vez menos perceptíveis quanto às suas vantagens e desvantagens para todos os indivíduos.

A variedade e complexidade de produtos financeiros que hoje é oferecido, seja para investimento, poupança ou acesso a crédito, podem ser desafiantes mesmo para aqueles que detêm algum conhecimento financeiro (OECD, 2005b).

A educação financeira não pode ser vista como vantajosa apenas para os indivíduos que a recebem e que, por isso, tomam decisões mais informadas, esta beneficia, igualmente, a economia e a sociedade. «[A] educação financeira deve ser entendida como um

complemento da protecção [sic] adequada do consumidor e do comportamento responsável dos prestadores de serviços financeiros.» (Comissão Europeia, 2007: 5). A educação financeira traz assim (ibid):

- i) vantagens para o individuo – a educação financeira gera vantagens para as populações das mais diversas idades e classes sociais. Para as crianças ajuda-as a compreender o valor do dinheiro e a saber geri-lo. Para os adolescentes e estudantes, proporciona-lhes competências importantes permitindo-lhes viver autonomamente. Aos adultos auxilia-os no planeamento de acontecimentos como compra de habitação, educação de filhos. Os indivíduos melhor informados tendem a seleccionar melhor os produtos e serviços financeiros que se adaptam às suas necessidades e a entender as informações disponibilizadas pelas instituições aquando da contratação;
- ii) vantagens para a sociedade – na medida em que os indivíduos que tiveram acesso a educação financeira têm maior tendência para recorrer a instituições tradicionais ao invés de se dirigirem a outros prestadores de serviços onde as suas poupanças poderão correr maiores riscos. Pode ainda incentivar as populações para a importância da poupança e da orçamentação por forma a evitar situações de sobre-endividamento;
- iii) vantagens para a economia – a educação financeira contribui para a estabilidade financeira na medida em que consumidores mais informados tendem a seleccionar os produtos e serviços mais adequados às suas necessidades, contribuindo para atenuar as taxas de incumprimento nos empréstimos. Indivíduos com maiores níveis de educação contribuem, ainda, para a eficiência do setor financeiro, promovendo a concorrência entre as instituições e a melhoria e diversidade dos produtos e serviços financeiros disponibilizados.

Segundo a OECD (2005b), são os seguintes os fatores que fazem com que a educação financeira tenha um papel cada vez mais importante:

- i) complexidade dos produtos financeiros;
- ii) aumento do número de produtos financeiros;
- iii) aumento da natalidade e da esperança média de vida;
- iv) alteração nos regimes de pensões;
- v) alteração de rendimento;
- vi) alteração dos mercados de capitais.

5.3. Os programas sobre educação financeira

Os programas sobre educação financeira podem ser classificados de duas formas: aqueles que são dirigidos essencialmente a grupos populacionais específicos como jovens, estudantes ou desempregados, numa vertente mais micro, e aqueles onde se estabelecem estratégias a nível nacional nos diversos países, numa vertente mais macro.

A OECD (2005a), na sua Recomendação, determina que:

- i) a educação financeira deve ser fornecida de forma justa e imparcial e os programas coordenados e desenvolvidos com eficiência;
- ii) os programas de educação financeira devem ter o seu foco em questões prioritárias que podem ser diferentes de país para país, dependendo das realidades nacionais de cada um;
- iii) os programas devem ser concebidos e direcionados para satisfazer as necessidades do público-alvo. A educação financeira deve ser vista como um processo contínuo tendo em conta a crescente complexidade dos mercados financeiros, as diferentes necessidades ao longo da vida e a informação cada vez mais complexa;
- iv) a educação financeira deve iniciar-se o mais cedo possível, de preferência nas escolas.

Já a Comissão Europeia (2007) define 8 princípios que considera como auxiliares, para os Governos, instituições financeiras, organizações para defesa dos consumidores e outras entidades, no lançamento e gestão de programas de educação financeira:

Princípio 1 – a educação financeira deve estar disponível e ser promovida em todas as etapas da vida;

Princípio 2 – os programas devem ser direcionados tendo em conta a satisfação das necessidades específicas dos consumidores;

Princípio 3 – os consumidores devem receber formação financeira o mais cedo possível, de preferência como um programa obrigatório nas escolas;

Princípio 4 – os programas devem incluir instrumentos destinados a sensibilizar para a sua importância;

Princípio 5 – a educação financeira promovida por instituições de crédito deve ser equitativa, transparente e imparcial, sendo o interesse do consumidor o seu principal propósito;

Princípio 6 – os formadores devem dispor de recursos e meios que os permita ministrar os programas com êxito e confiança;

Princípio 7 – a coordenação nacional deve ser promovida para estabelecer a distinção de funções, facilitar a partilha de experiências e hierarquizar os recursos;

Princípio 8 – os programas devem ser avaliados periodicamente e atualizados por forma a adaptá-los às melhores práticas.

Para Hogarth (2006), são os seguintes os elementos que deverão ser tidos em conta aquando da elaboração de um programa de educação financeira:

- i) tópicos a abordar – fundamental identificar os temas a tratar mediante as necessidades das populações;
- ii) audiência – identificar o público-alvo. Para cada grupo demográfico (jovens, desempregados, estudantes, pessoas com menos educação ou menos rendimento) assim deve ser direcionado o programa;
- iii) estilo de aprendizagem – ter em conta as características físicas, psicológicas e culturais das populações;
- iv) estilo de comportamento – se o programa se deverá centrar na promoção da mudança de comportamentos ou na sua manutenção.

Segundo o CNSF (CNSF, 2012), as ações e os materiais de formação financeira não devem constituir formas de *marketing* ou publicidade, não devendo haver referências explícitas a instituições do setor financeiro ou a produtos financeiros específicos. E porque não só é importante o envolvimento de entidades do setor público e privado como também de representantes do setor financeiro na promoção de iniciativas de formação financeira, e por forma a prevenir conflitos de interesses nestas últimas, foram definidos Princípios Orientadores destinados a enquadrar a atuação das diversas entidades envolvidas.

As estratégias nacionais sobre educação financeira, realizadas um pouco por todo o Mundo, devem ter como principal propósito o de auxiliar as populações instruindo-as e fornecendo conhecimentos que as permita tomar decisões que afetem positivamente a sua vida financeira.

O estabelecimento e a implementação de estratégias adaptadas às diversas realidades nacionais deve ser amplamente considerado um dos meios para alcançarem as metas de eficiência dos programas sobre educação financeira. Essas estratégias devem, igualmente, ser concebidas como complementos de medidas destinadas a promover a proteção dos consumidores (OECD, 2012b).

No entanto, e apesar de as estratégias individuais de cada país serem sem sombra de dúvidas um instrumento importante, o ganho pode ser ainda maior se houver uma pesquisa e uma comparação a nível internacional. Um estudo internacional pode oferecer a oportunidade para comparar os níveis de educação e literacia financeira e do progresso entre as suas populações, constituindo uma ferramenta de extrema utilidade para governos e outros decisores permitindo entender porque um país está a conseguir uma maior evolução em detrimento de outro (Atkinson e Messy, 2012).

5.4. As iniciativas em Portugal

5.4.1. Portal do Cliente Bancário

O Portal do Cliente Bancário (disponível em <http://cliente bancario.bportugal.pt>) foi lançado pelo Banco de Portugal em 2008, com o objetivo de disponibilizar informação útil e esclarecedora sobre produtos e serviços financeiros aos diversos consumidores, apoiando estes na tomada de decisões financeiras mais conscientes.

O Portal apresenta informação sobre diversas áreas temáticas como taxas de juro e câmbio, instrumentos de pagamento, produtos bancários, legislação relevante para o cliente sobre produtos e serviços financeiros, um glossário com explicação dos principais termos financeiros, assim como indicação e informação sobre serviços prestados pelo próprio Banco de Portugal como a Central de Responsabilidades de Crédito e a listagem de utilizadores de cheques que oferecem risco e reclamações.

Através deste Portal é possível ainda o cliente apresentar reclamações e pedidos de informação através de formulários disponíveis para o efeito, bem como simular operações financeiras através de simuladores próprios.

5.4.2. Plano Nacional de Formação Financeira e o Portal Todos Contam

O Plano Nacional de Formação Financeira, criado em 2011 pelo CNSF, constituído por representantes das 3 entidades supervisoras nacionais – Banco de Portugal, CMVM e ASF, «visa contribuir para elevar o nível de conhecimentos financeiros da população e promover a adopção [sic] de comportamentos financeiros adequados, através de uma visão integrada de projectos [sic] de formação financeira (...) concorrendo para aumentar o bem-estar da população e para a estabilidade do sistema financeiro» (CNSF, 2011: 3).

Este Plano vislumbra-se como um instrumento onde são definidos os princípios orientadores para a promoção da inclusão e formação financeira a nível nacional, com base num levantamento das necessidades existentes nesta área. O Plano tem como objetivo contribuir para melhorar os conhecimentos e comportamentos financeiros da população, tendo em conta as necessidades específicas desta, diferenciando-a por segmentos. Em 2014, realizou-se, pela primeira vez, um ciclo de formações abertas ao público em geral com enfoque em temas como as contas de depósito e os instrumentos de pagamento, os produtos de poupança e investimento, o crédito, os seguros e a prevenção da fraude.

No decorrer dos trabalhos relacionados com o Plano foi instituído o dia 31 de outubro como o “Dia da Formação Financeira”. Todos os anos este dia é celebrado, revelando-se como o dia em que os supervisores financeiros se juntam para sensibilizar os cidadãos para a temática e importância da formação financeira, refletir sobre os trabalhos realizados e debater novas ideias.

Associado ao Plano Nacional de Formação Financeira foi criado o Portal Todos Contam na *internet*, disponível em www.todoscontam.pt.

Este Portal visa disponibilizar informação e ferramentas úteis para a gestão das finanças pessoais, prestando apoio financeiro nas diferentes fases da vida da população através de esclarecimentos sobre as temáticas. São, também, disponibilizados neste Portal diversos simuladores (sobre orçamento, crédito à habitação, crédito aos consumidores, cartões de crédito, etc.) bem como notícias sobre as iniciativas que vão sendo tomadas sobre a temática da educação financeira.

5.4.3. Iniciativa “Boas Práticas, Boas Contas” da APB

O sítio da *internet* “Boas Práticas, Boas Contas” (presente em www.boaspraticasboascontas.pt), desenvolvido pela APB, figura-se como um projeto de índole pedagógica assumindo o compromisso de facultar aos cidadãos informação que se revele útil e acessível sobre os serviços prestados pelas instituições bancárias, através de exemplos práticos e semelhantes à realidade de muitos consumidores.

O sítio tem como objetivo contribuir para melhorar a compreensão e a cultura financeira sobre os produtos e serviços bancários, formando e informando de uma forma simples e clara, promovendo novos hábitos financeiros mais adequados, levando à tomada de decisões mais esclarecidas e responsáveis.

5.4.4. Iniciativa “No poupar está o ganho” da Fundação Dr. António Cupertino de Miranda

O projeto “No poupar está o ganho” desenvolvido pela Fundação Dr. António Cupertino de Miranda pretende transmitir aos alunos do pré-escolar e do ensino básico conhecimentos sobre educação financeira para que haja uma consciencialização desde cedo sobre a importância do dinheiro e da poupança, adquirindo competências que lhes permita tomar decisões financeiras mais conscientes e informadas, tornando-os, assim, consumidores mais responsáveis.

De acordo com Duarte (2013), os objetivos deste projeto passam por:

- i) sensibilizar as escolas para inserir nas unidades curriculares o tema da literacia/educação financeira;
- ii) utilizar o potencial do Museu do Papel Moeda para sensibilizar os cidadãos para a temática da formação financeira;
- iii) promover a literacia e a inclusão financeira;
- iv) implementar o projetos nas escolas básicas e secundárias;
- v) promover a confiança dos consumidores na tomada de decisões;
- vi) aferir sobre os impactos da aprendizagem sobre a temática da literacia/educação financeira na alteração de comportamentos;
- vii) promover hábitos de poupança;
- viii) desenvolver hábitos de precaução em situações de risco e sobre-endividamento.

5.4.5. As atividades desenvolvidas pela CMVM

Com o objetivo de promover a formação financeira, a CMVM pretende desenvolver um conjunto alargado de ações com vista a melhorar a informação prestada e apoiar a tomada de decisão dos investidores. Para isso, a CMVM continuará a colaborar com o Banco de Portugal e a ASF no Plano Nacional de Formação Financeira e promovendo a formação de professores, no âmbito do Referencial de Educação Financeira.

A CMVM disponibiliza, ainda, no seu sítio da *internet* (em www.cmvm.pt) a “Área do Investidor”, constando, aqui, informação que se revela útil para o investidor, uma área para reclamações, denúncias e pedidos de informação, assim como simuladores para ações, obrigações e fundos de investimento.

5.4.6. Iniciativas da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO)

A DECO, enquanto Associação de Defesa do Consumidor, tem como missão defender os direitos e interesses dos clientes, contribuindo para ajudar a solucionar os seus problemas bem como prestar-lhes informação para que se tornem consumidores mais conscientes, esclarecidos, confiantes e assim contribuírem para uma economia mais competitiva. Fundada em 1974, revelou-se como uma entidade cujo objetivo primordial era (e é) a defesa do consumidor, analisando produtos e serviços, apoiando juridicamente o cliente e lançando revistas que têm como função informar da melhor forma o consumidor.

No seu sítio da *internet* (www.deco.proteste.pt), a DECO disponibiliza vários serviços e presta diversos tipos de informação sobre múltiplos e variados assuntos através de canais que aconselham o consumidor a gerir melhor o seu rendimento e a poupar no dia-a-dia em matérias como a alimentação, os eletrodomésticos, a tecnologia, a casa, a saúde.

Destaca-se, no entanto, o portal PROTESTE INVESTE. Neste, os consumidores poderão obter conhecimentos sobre depósitos e certificados, ações e obrigações, certificados de reforma, imobiliário e fiscalidade. É possível, também, neste Portal, realizar simulações com o objetivo de identificar o melhor produto para investir consoante o risco que se quer tomar e o prazo. Os membros associados têm, ainda, acesso a áreas restritas com mais informação.

5.4.7. Portal do Consumidor

O Portal do Consumidor, desenvolvido pela Direção-Geral do Consumidor (DGC) em parceria com o Ministério da Economia, pretende ser um veículo com informação diversa e útil para utilização e consulta do cliente de produtos ou serviços.

Através do seu sítio da *internet* (em www.consumidor.pt) podemos, então, adquirir conhecimentos sobre diversos produtos (alimentação, automóveis, telemóveis, habitação, equipamento informático, etc.) e serviços (financeiros, viagens, transportes, etc.) com legislação e direitos associados ao comprador. O cliente pode ainda usufruir de uma área de perguntas frequentes, que permite que, de uma forma rápida e eficaz, o cliente tenha conhecimento dos seus direitos face a uma determinada situação que possa ocorrer (ou tenha já ocorrido). Nesse mesmo sítio é ainda possível, ao consumidor, efetuar reclamações, através do preenchimento de formulários.

5.4.8. Escola Financeira

O projeto Escola Financeira, da autoria de Ricardo Ferreira¹⁶, teve início em 2008 com o objetivo de formar famílias sobre as temáticas financeiras e de cidadania. Sendo fundamental preparar os cidadãos para escolhas financeiras mais acertadas, a Escola Financeira vislumbra-se como um meio para que tal aconteça incluindo, no seu âmbito, um reforço da cidadania para uma sociedade civil mais ativa e dinâmica e o desenvolvimento pessoal e profissional dos cidadãos.

A Escola Financeira pretende ainda identificar as necessidades de educação financeira ao longo da vida e implementar os melhores programas garantindo o apoio técnico especializado. No seu sítio da *internet* (em www.escolafinanceira.net) é possível ficar a conhecer um pouco mais sobre este projeto, conhecendo os livros publicados e os cursos ministrados.

5.4.9. Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC)

A ASFAC, fundada em 1991, vislumbra-se como a associação representativa do setor do financiamento ao consumo, e tem como propósito defender os interesses específicos do crédito ao consumo em Portugal, promovendo a melhoria dos serviços prestados pelas suas associadas (Instituições Financeiras de Crédito (IFIC) e demais instituições de crédito especializadas no crédito ao consumo). Na página principal do seu sítio na *internet* (presente em www.asfac.pt) é disponibilizada uma área exclusiva à promoção da educação financeira, onde constam tópicos vários sobre tipos de crédito, orçamento familiar, as crianças e a relação com o dinheiro e endividamento e incumprimento.

Muito útil é também a disponibilização, no mesmo local, de um dicionário com definições financeiras, um simulador que permite calcular a capacidade financeira e a taxa de esforço da família, indicando, para isso, as receitas e as despesas mensais, e um conjunto de testes para aferir os conhecimentos financeiros individuais.

A ASFAC, com o objetivo de promover a literacia financeira, formou técnicos das Câmaras Municipais de Sintra e Loures de modo a que estes prestem o apoio aos seus municípios em questões da área financeira melhorando o seu relacionamento com o dinheiro.

¹⁶ Ricardo Ferreira, formado em Economia pela Universidade Nova de Lisboa, é autor e co-autor de livros e artigos sobre a temática da educação financeira e, denotando uma falha no nível de conhecimentos financeiros da população portuguesa, decide criar uma escola para que, através de uma linguagem clara e simples, pudesse chegar às famílias.

5.5. As iniciativas internacionais

5.5.1. *European Money Week*

A *European Money Week* (ou Semana Europeia do Dinheiro na sua tradução para português) é uma iniciativa da *European Banking Federation* que agrega diversas associações bancárias europeias (de que faz parte a APB) contando com a participação de 21 países europeus.

A Semana, que este ano decorreu no mês de março, entre 9 e 13, tem como propósito fundamental alertar para as vantagens da educação financeira para crianças e jovens e incentivar à partilha e condução de melhores práticas nesse tema. A Semana incorpora uma série de eventos a decorrer nos países participantes, com concursos incluídos de modo a interagir, ainda mais, com a população alvo.

No sítio da *internet*, em www.europeanmoneyweek.eu, são partilhadas as experiências e iniciativas nacionais em cada um dos países envolvidos, estudando-se os casos de sucesso.

Neste sítio podemos conhecer quais são, para esta iniciativa, os cinco aspetos que devemos ter em consideração sobre a educação financeira:

- i) os níveis de literacia financeira encontram-se inferiores aos das gerações anteriores;
- ii) o ensino nas escolas sobre finanças pessoais pode fazer a diferença;
- iii) os pais e os professores necessitam de ferramentas para ensinar às crianças e jovens;
- iv) gerir as finanças pessoais é uma importante habilidade;
- v) a existência de material didático é elevada e deve ser utilizada.

5.5.2. *Consumer Classroom*

Consumer Classroom é uma iniciativa levada a cabo e financiada pela Comissão Europeia para fomentar e estimular a educação financeira.

Consumer Classroom é um espaço disponível na *internet* (em www.consumerclassroom.eu) que permite impulsionar a educação do consumidor e incentivar ao seu ensino nas escolas. Tem como propósito fundamental ajudar os professores tornando mais simples a aprendizagem sobre as temáticas do consumo,

ajudando-os a desenvolver lições e a partilhar recursos quer com alunos quer com outros docentes, de Portugal e da restante comunidade europeia.

As temáticas abordadas no sítio da *internet* giram, sobretudo, em redor do consumo, da proteção e da responsabilidade do consumidor, mas existem também outras como a saúde e educação nutricional ou a segurança na *internet*.

5.5.3. Iniciativas dos Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa

Em 2013, o Banco de Portugal promoveu um encontro entre os bancos centrais dos países de língua portuguesa com a finalidade de discutir as políticas de inclusão financeira. Os bancos centrais dos países de língua portuguesa têm uma preocupação cada vez maior sobre a temática da inclusão e da literacia financeira, dedicando-se ativamente na definição e implementação de estratégias nesses contextos (Banco de Portugal, 2013a).

Apesar de cada um desses países dispor de uma realidade nacional (em termos demográficos, social, geográfico e de desenvolvimento) que os difere dos demais, existem iniciativas e objetivos em comum.

Em São Tomé e Príncipe, o Banco Central criou, em 2011, o gabinete do consumidor, com o objetivo de prestar informações ao público sobre os serviços prestados e os produtos distribuídos pelas instituições financeiras. O Banco Central deste país publica, ainda, cadernos de formação financeira sobre diversos temas e recorre a parcerias com os Municípios por forma a conseguir chegar aos segmentos mais baixos da população.

Em Timor-Leste, o Banco Central desenvolveu, em 2014, o Plano Diretor para o Desenvolvimento do Setor Financeiro, estabelecendo princípios que apoiarão o desenvolvimento e a inclusão financeira. Já em 2012 havia constituído um grupo de trabalho para desenvolver um plano estratégico por forma a promover a melhoria dos conhecimentos das suas populações acerca de produtos e serviços financeiros. Conferências, publicação de brochuras, divulgação de conteúdos em televisão e rádio são também iniciativas desenvolvidas pelo Banco Central.

A estratégia para a inclusão financeira do Banco Central do Brasil assenta, sobretudo, na expansão do acesso a serviços financeiros, na criação de produtos e serviços para as populações com mais baixos rendimentos e na garantia que os serviços prestados serão de qualidade. Dadas as disparidades geográficas e económicas da população brasileira, em 2004 foi criada a conta bancária simplificada com o objetivo de facilitar,

desburocratizar e permitir o acesso a um maior número de pessoas ao sistema bancário. O Banco Central do Brasil dispõe ainda de uma Estratégia Nacional de Educação Financeira implementada nas escolas, elaborando material didático e manuais escolares e formando os professores para lecionar a temática.

O Banco Central dos Estados da África Ocidental¹⁷ tem previsto a organização de uma campanha de sensibilização para a educação financeira tendo mesmo promovido entre 2010 e 2011 uma campanha junto do público para promover a integração da população no sistema bancário e a utilização de outros meios de pagamento para além do numerário. No entanto, na Guiné-Bissau, ainda existe um caminho a percorrer no sentido de uma maior inclusão e formação financeira junto das suas populações.

O Banco de Cabo Verde promove uma relação equilibrada entre o consumidor e a instituição financeira estabelecendo regras de transparência e clareza de informação por parte das últimas na comercialização dos produtos e serviços. No âmbito da inclusão financeira, o Banco de Cabo Verde tem o intuito de promover um sistema de pagamentos seguro, fiável e eficiente. Cabo Verde apresenta, ainda, uma taxa de bancarização muito positiva (acima dos 90 por cento). No que concerne à formação financeira, foi criado o Gabinete de Apoio ao Consumidor tendo como missão supervisionar a conduta das instituições estabelecendo regras e defendendo os direitos e interesses dos consumidores.

O Banco de Moçambique tem como objetivo alargar a cobertura geográfica das instituições financeiras e permitir o seu acesso e utilização de produtos e serviços financeiros de uma forma mais generalizada. Ao nível da educação financeira, em particular, o Banco de Moçambique tem promovido palestras dirigidas a grupos profissionais sobre matérias específicas. É também sua preocupação, e por isso alvo de campanhas, a utilização cuidada e eficiente dos meios eletrónicos de pagamento.

Por último, em Angola e tendo em conta que se estima que apenas 26,4 por cento da população tenha conta bancária, a inclusão financeira é uma das preocupações primordiais do Banco Central. Por forma a aumentar esses níveis, o Banco Nacional de Angola, em 2009, introduziu um Programa de Educação Financeira a nível nacional. Com o objetivo de promover e contribuir para a redução da disparidade social e permitir o desenvolvimento económico sustentado. Tal como sucede com outros bancos centrais aqui já expostos, o Banco Nacional de Angola dispõe, desde 2012, do Portal do

¹⁷ A Guiné-Bissau aderiu à União Monetária Oeste-Africana (de que fazem parte o Benim, o Burkina-Faso, a Costa do Marfim, a Guiné-Bissau, o Níger, o Mali, o Senegal e o Togo) em 1997. O Banco Central dos Estados da África Ocidental é o Banco Central da União e, por isso, é o Banco Central da Guiné-Bissau.

Consumidor de Produtos e Serviços Financeiros onde permite que o cliente tenha acesso a informação diversa que o auxilie a tomar uma decisão mais consciente e esclarecida.

É visível que existe uma preocupação, cada vez mais crescente, com a promoção da inclusão e formação financeira junto das populações dos países de língua portuguesa, contudo ainda existe um caminho a percorrer na melhoria e implementação de algumas outras iniciativas, no que respeita, por exemplo, à definição de uma Estratégia Nacional de Educação Financeira. Dos 7 países aqui expostos apenas o Banco Central do Brasil dispõe de uma Estratégia promovida pelos reguladores financeiros.

5.6. A educação financeira das crianças e jovens

Já foi abordado por algumas vezes, no decorrer desta dissertação, que, hoje em dia, as populações são confrontadas com tomada de decisões sobre as suas finanças pessoais praticamente todos os dias e cada vez mais cedo. Daí ser importante que estas estejam informadas e sejam conhecedoras dos diversos conceitos, por forma a que as suas escolhas sejam as mais acertadas para atingirem o seu bem-estar financeiro.

Atualmente, «as ações de marketing e publicidade têm sido responsáveis pelo aumento do consumo conspícuo, frequentemente supérfluo e ostentatório e detêm uma força arrebatadora sobre as populações, impondo produtos e induzindo ações e comportamentos.» (Oliveira, 2011: 45).

Dada a importância da temática do consumo e da prevenção de comportamentos de risco, é imprescindível que a educação financeira seja desenvolvida desde tenra idade. «Porque incutir desde cedo nas crianças hábitos de poupança e de racionalidade no consumo permite inverter dois problemas que já foram identificados: o problema das baixas taxas de poupança e o problema do consumismo desregrado.» (Ferreira, 2012: 165).

«A aprendizagem por crianças e jovens de tópicos relacionados com o dinheiro e as finanças pessoais, e o consequente desenvolvimento de capacidades técnicas e comportamentais, contribui para uma atuação esclarecida no presente e acautela, no futuro, problemas de natureza financeira e afins » (CNSF, 2013: 5).

As crianças de hoje, serão os adultos de amanhã e, por isso, é de extrema relevância que estas adquiram e sejam detentoras dos conhecimentos que as levem, no futuro, a serem consumidores mais conscientes.

«A educação financeira, desde cedo, deve ser sempre uma das preocupações dos pais, nem que seja porque evita o avolumar de problemas mais tarde e previne que, no futuro, quando forem adultos, tenham uma relação difícil com o dinheiro.» (Barroso, 2011: 162).

A OECD (2014) complementa afirmando que a educação financeira deve iniciar-se o mais cedo possível, com preferência na idade escolar. «[A] Educação Financeira deve ser assumida como educação ao longo da vida, iniciando-se junto de crianças e jovens em idade escolar.» (CNSF, 2013: 5).

E porque «[a] educação financeira não é mais do que um meio para criar bases para uma relação saudável com o dinheiro (...) e não é mais do que ensinar como ganhar, como poupar e como gastar (...).» (Ferreira, 2012: 166), é importante que não só seja explicada a temática como também seja transmitida consoante o público a quem se dirige. E mesmo quando se conhece o público-alvo (crianças, jovens ou adultos), a metodologia poderá e deverá ser diversificada. «[Q]uando os educadores pretendem transmitir novos conhecimentos, devem ter em consideração a fase etária e avaliar o estágio de desenvolvimento em que se encontra o educando.» (Ferreira, 2013: 28).

De acordo com o Plano Nacional de Formação Financeira, as áreas a abordar nas escolas estão dependentes do nível de ensino: primário ou secundário, sendo que, as crianças no ensino primário devem ser sensibilizadas para a importância do dinheiro e da poupança e aos jovens do ensino secundário devem ser transmitidos ensinamentos sobre os meios de pagamento, o acesso ao crédito e a utilização saudável de cartões (CNSF, 2011).

Para Henriques (2010: 66), «a incorporação da educação financeira nas escolas passa por desenvolver um currículo de educação financeira que abarque todos os anos de escolaridade.». De acordo com o Plano Nacional de Formação Financeira (CNSF, 2011), a implementação das matérias financeiras nos currículos escolares pode ser feita de duas formas: pela criação de uma disciplina autónoma ou pela incorporação em disciplinas já existentes. Competirá a decisão, no caso português, ao Ministério da Educação.

No entanto, apesar de a escola ter um papel importante e imprescindível na educação financeira de crianças e jovens, é com os pais, em casa, que o primeiro contacto e as primeiras noções devem ser apreendidas. «É na escola que é transmitida grande parte do conhecimento que as crianças adquirem e que as prepara para os desafios da vida. No entanto, é responsabilidade dos pais complementarem em casa o trabalho desenvolvido na sala de aula.» (Ferreira, 2013: 127)

O dinheiro e os temas associados encontram-se presentes em inúmeras atividades do dia-a-dia pelo que poderá ser uma boa oportunidade para os pais falarem com os filhos sobre a importância da gestão do dinheiro, dando exemplos e envolvendo-os nas decisões familiares. As crianças são curiosas, por natureza, e querem aprender e apreender tudo o que as rodeia, pelo que estão sempre dispostas a conhecer algo novo. Note-se, contudo, que as crianças tendem a seguir os exemplos dos mais velhos, sejam pais, avós ou professores, pelo que seguir uma conduta de responsabilidade perante as finanças pessoais tende a demonstrar à criança ou ao jovem que deve seguir essa mesma linha, de forma a influenciar positivamente o modo como estes se relacionam com o dinheiro (ibid).

Na adolescência, os jovens tendem a ser influenciados pelos grupos a que pertencem. Essa tende a ser uma fase mais turbulenta, em busca do eu, sendo as mudanças de vontades constantes. Pelo que é de extrema importância que seja explicado o que é certo e o que é errado nas relações financeiras, valorizando o dinheiro, incentivando ao empreendedorismo, à poupança e ao investimento, entre outros hábitos saudáveis que poderão proporcionar um maior bem-estar financeiro, no futuro (Rodrigues, 2010).

Ferreira (2012, 2013) incentiva a atribuição de semanadas ou mesadas às crianças e jovens, de valor variável mediante a possibilidade monetária dos pais e da idade dos filhos, conferindo-lhes responsabilidades nas suas próprias decisões de consumo e alertando-os para a poupança, uma vez que terá que ser seletivo entre consumir um produto em detrimento de outros e ser cuidadoso com o *timing*. Ferreira (2012: 167) acrescenta que a mesada ou semanada «tem como objetivo disciplinar os jovens e também fomentar o planeamento na utilização do dinheiro.». «A semanada (numa primeira fase) e a mesada são instrumentos de educação financeira, permitindo dotar os mais novos de ponderação na gestão das receitas, maior sensibilidade na hierarquização das despesas, e ainda, promover a poupança.» (Ferreira, 2013).

6. O incumprimento e o sobre-endividamento

6.1. A poupança das famílias em Portugal

No caso dos particulares, a poupança é a diferença entre o rendimento disponível e o valor gasto em bens e serviços consumidos. Poupança é a fatia do rendimento que sobra depois de adquiridos e pagos todos os bens e serviços necessários.

A poupança e o investimento são duas componentes fundamentais numa economia. «Poupar serve, em primeiro lugar, para que haja investimento.» (Barroso, 2011: 25).

Se as famílias e as empresas consumissem a totalidade dos seus rendimentos e não retivessem montante, o investimento não existiria.

No ponto 2 desta dissertação foi explicada a atividade de intermediação que é levada a cabo pelas instituições financeiras, sendo este o motor de funcionamento das mesmas. Ou seja, se não houver poupança por parte dos indivíduos, quer particulares quer empresas, as instituições financeiras não têm forma de canalizar esses montantes para o investimento de outros e assim fazer funcionar a economia de uma nação.

«Mas, para cada um de nós, poupar é útil, em primeiríssimo lugar, para que possamos fazer face aos imprevistos que a vida nos oferece.» (ibid.: 25).

Desemprego, redução do salário, doença, aumento da carga fiscal, casamento ou mesmo o nascimento de um filho acarretam despesas adicionais relevando, assim, a importância de poupar por forma a fazer face a acontecimentos inesperados ou aumentos de gastos que surjam ao longo da vida. «Claro que não é possível prever algumas destas situações, mas é possível prevenir.» (ibid.: 25). Contudo, a realidade mostra que muitos indivíduos só se lembram da importância de economizar rendimento quando os imprevistos surgem e aí, faltando outra opção, acabam por recorrer ao crédito.

No entanto «para a poupança não é indiferente o rendimento disponível.» (Silva, 2014). De acordo com o Inquérito às Despesas das Famílias 2010/2011 (INE, 2012), para 52,1 por cento dos agregados familiares em Portugal, a principal fonte de rendimentos resultava do trabalho por conta de outrem, enquanto que para 35,1 por cento a fonte primária de provento derivava das pensões.

Segundo dados do Banco de Portugal, e como demonstra a Figura 6.1, o rendimento disponível das famílias registou uma tendência crescente nas últimas décadas, tendo o pico sido registado em 2010. A partir desse ano, com a entrada da *Troika* em 2011, com o aumento dos impostos e do desemprego, o rendimento disponível dos particulares inverteu a tendência, registando uma diminuição.

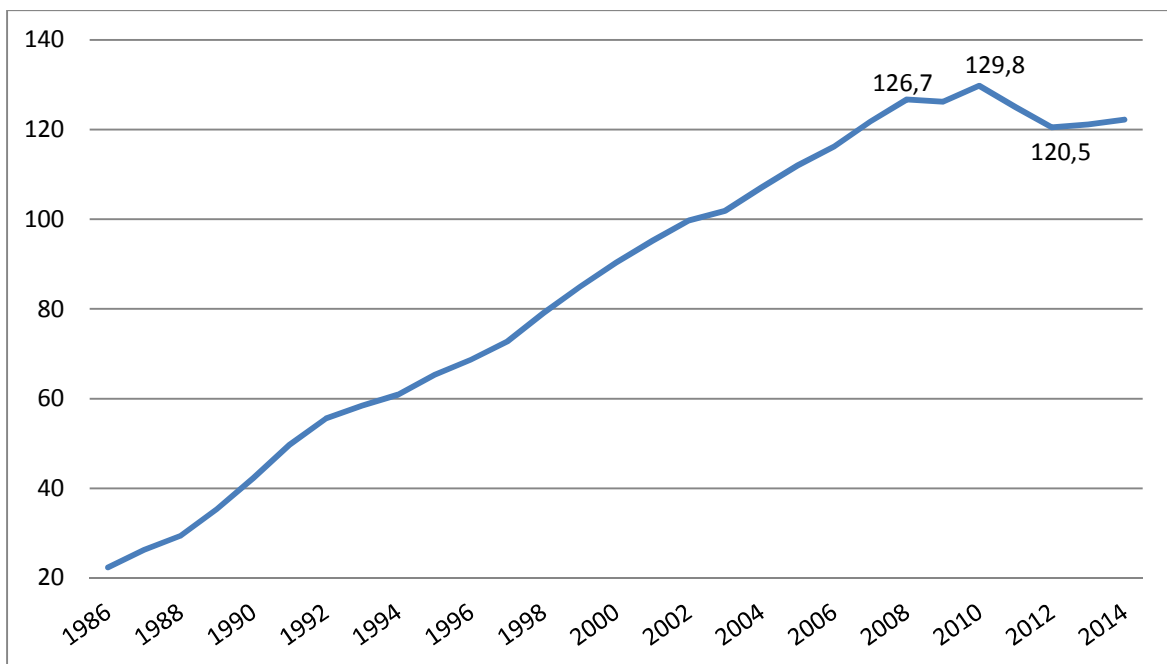


Figura 6.1 – Rendimento disponível dos particulares (em milhares de euros)

Fonte – Estatísticas *online* do Banco de Portugal (11-09-2015)

Projeções do Banco de Portugal (Banco de Portugal, 2015a) apontam para um crescimento do rendimento disponível das famílias na ordem dos 2 por cento até ao final de 2015 resultando, em particular, da eliminação da Contribuição Extraordinária de Solidariedade aplicada às pensões. Para os próximos dois anos, estima-se um crescimento anual a rondar os 1,7 por cento (Figura 6.2). A prevista eliminação da sobretaxa do imposto sobre o rendimento das pessoas singulares (IRS) contribuirá para o aumento do rendimento disponível das famílias.

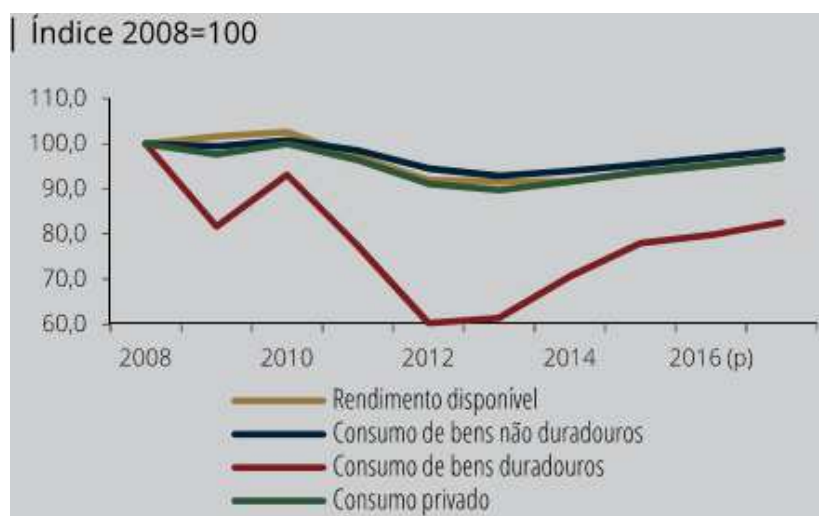


Figura 6.2 – Consumo e rendimento disponível

Fonte – Boletim Económico junho 2015 (Banco de Portugal, 2015a)

Contudo, importa referir que, escolher entre poupar ou consumir é uma das mais importantes decisões para os indivíduos uma vez que a opção irá ter implicações, positivas ou negativas, no bem-estar das famílias ao longo da vida. «Para poupar dinheiro é preciso ter força de vontade, planear, ser disciplinado e ter capacidade para distinguir necessidades de desejos.» (Vieira, 2009: 30).

Segundo Alexandre *et al.* (2010), as famílias tendem a poupar pelas seguintes razões:

- i) desejo de manterem um estilo de vida estável sobretudo na altura da reforma;
- ii) financiar a compra de habitação, bens duradouros ou despesas com educação;
- iii) desejo de armazenarem herança para os descendentes;
- iv) por precaução no caso de acontecimentos imprevistos.

Ferreira (2013: 54) defende que, «o importante não é quanto dinheiro ganhamos, mas sim quanto dinheiro conservamos (...)».

Reportando a dados extraídos das estatísticas do Banco de Portugal, a Figura 6.3 ilustra a taxa de poupança dos particulares (em percentagem do rendimento disponível) comparando a situação portuguesa com a da zona euro e a dos EUA.

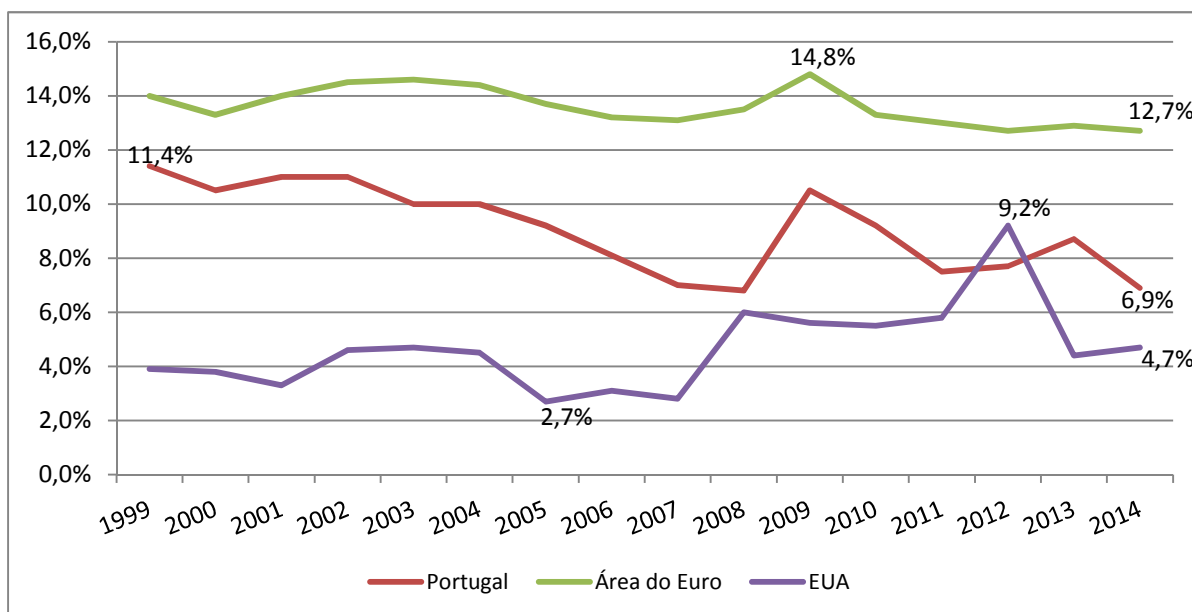


Figura 6.3 – Taxa de poupança dos particulares (em % do rendimento disponível) em Portugal, Área do Euro e EUA.

Fonte – Estatísticas *online* do Banco de Portugal (13-09-2015)

É notório que, no geral, a população da zona euro apresenta maiores taxas de poupança, havendo, até, uma certa constante ao longo dos últimos anos. Nos EUA, a taxa de poupança registou um pico em 2012, situando-se nos 9,2 por cento. No entanto, e excetuando esse ano, os valores encontram-se sempre inferiores aos de Portugal. Em

Portugal, até ao início da crise mundial em meados de 2007, e taxa de poupança vinha registando um decréscimo. A maior facilidade na obtenção de crédito e a diminuição das taxas de juro contribuíram para o aumento do consumo de bens e serviços e para a diminuição da retenção de rendimento para efeitos de poupança. Atualmente, e vivendo-se um contexto de crescimento moderado do rendimento disponível, o aumento da confiança dos consumidores traduz-se num acréscimo do consumo privado e, conseqüentemente, numa diminuição da taxa de poupança (Banco de Portugal, 2015h).

De acordo com o Boletim Económico de junho do corrente ano (Banco de Portugal, 2015a), projeta-se uma estabilização da taxa de poupança das famílias até 2017 (situando-se, como atualmente, nos 6,9 por cento).

Alexandre *et al.* (2010) afirma que, num cenário onde as taxas de juro serão mais elevadas, fará com que os indivíduos queiram poupar mais rendimento do que aquele que os empresários queiram investir, equilibrando, assim, poupança e investimento.

No entanto, a realidade mostra que, os salários em Portugal são reduzidos e se, por vezes, este mal chega para cobrir as despesas fixas, menos possível é ainda efetuarmos poupança.

Alves e Cardoso (2010) associam a taxa de poupança ao escalão etário onde os indivíduos se encontram. Assim, para estes autores, a poupança revela uma tendência crescente ao longo do ciclo da vida, apresentando uma quebra no início da idade da reforma das famílias (escalão etário dos 55 aos 64 anos).

Vilhena (2013: 93) reconhece que «[p]ara que uma poupança, construída apenas por acumulação, ao longo do tempo, de uma parte do nosso salário, nos permitisse atingir a independência financeira, precisaríamos de um salário milionário e de uma vida frugal.». Desta forma, o autor defende que devemos juntar ao ordenado outras fontes de rendimento que, aliadas a uma boa gestão financeira, nos permite manter um nível de vida satisfatório. Arranjar um *part-time*, comprar ativos que gerem rendimentos, investir em aplicações que tenham retorno de juros, são algumas das hipóteses.

«A determinação da poupança das famílias a um nível microeconómico está fortemente associada à capacidade de geração de rendimento, que é função do nível educacional dos cônjuges e do respetivo grau de participação no mercado de trabalho.» (Alves e Cardoso, 2010: 19).

A par com a educação e a literacia financeira, a temática da poupança ganhou maior relevo desde a última crise financeira. Diversa literatura surgiu sobre o tema e múltiplos são os autores a abordar tópicos de ajuda e dicas para a poupança.

Ferreira (2013), Vieira (2009) e Barroso (2011) sugerem o seguinte:

- i) estipular gastos diários e se sobrar algum no final do dia guardar num mealheiro;
- ii) registar todas as despesas do mês permitindo verificar onde se pode poupar;
- iii) evitar o crédito;
- iv) reduzir a conta do supermercado alterando hábitos;
- v) analisar e avaliar os contratos com as operadoras de eletricidade, gás, água e comunicações;
- vi) não comprar sem pensar. Planear primeiro;
- vii) cativar pelo menos 10 por cento do rendimento;
- viii) constituir um fundo para emergências que corresponda a 6 meses das despesas habituais.

Assim, numa altura em que, a Segurança Social se está a tornar cada vez mais insustentável e que é previsível que, no futuro, a reforma corresponda a «metade do último salário» (Barroso, 2011: 49), o desemprego teima em não diminuir, e a educação e a saúde se tornam cada vez mais dispendiosas, releva a importância que a poupança deve ter na consciência e nos hábitos das populações.

6.2. A importância do orçamento no controlo do endividamento

Num país onde um em cada sete portugueses recebe apenas o salário mínimo nacional¹⁸ (que se cifra em 505,00 € desde outubro de 2014), e em que, de acordo com o Inquérito às Condições de Vida e Rendimento (INE, 2015) realizado em 2014, sobre rendimentos referentes ao ano anterior, 19,5 por cento da população encontrava-se em risco de pobreza (mais 8 por cento que em 2012), controlar as receitas e as despesas torna-se essencial.

«Para muitas famílias, atravessar todos os dias de um qualquer mês é um complexo exercício financeiro, que nem sempre corre da melhor maneira.» (Barroso, 2011: 15). Prestação da casa, do carro, contas da água, eletricidade, gás, *internet*, combustível, compras de supermercado, livros escolares e outros gastos fazem com que o rendimento muitas vezes tenha que “esticar” para chegar para tudo. Muitas pessoas tendem, por isso, a contrair empréstimos, através do cartão de crédito ou do descoberto autorizado na conta, para pagar dívidas sem se aperceberem que estão a criar ainda mais dívidas com juros que, muitas vezes, são incontroláveis.

¹⁸ Conforme artigo do Diário de Notícias de 27 de fevereiro.

De acordo com o Inquérito às Despesas das Famílias 2010/2011 (INE, 2012), 57 por cento dos gastos dos agregados familiares concentravam-se na habitação e despesas associadas (água, eletricidade, gás), transportes e produtos alimentares. Os restantes 43 por cento encontram-se distribuídos por gastos com vestuário, calçado, lazer, ensino, comunicações, etc.

A utilização de ferramentas que permitam às famílias terem noção quer dos seus rendimentos quer, sobretudo, dos seus gastos mensais e onde podem cortar por forma a conseguirem poupar, torna-se essencial para evitar o endividamento. Daí a importância de elaborar um orçamento mensal. «Um orçamento não é mais do que um levantamento previsível das receitas e das despesas (...).» (Ferreira, 2012: 42). Contudo, é importante reter que «[a]s nossas despesas têm de se manter abaixo das nossas receitas.» (Vilhena, 2013: 81).

O primeiro passo para produzir um orçamento familiar passa por conhecer as fontes de receita do agregado, «[p]orque é a partir deste nível salarial que se devem fazer as contas em relação ao que se vai gastar (...).» (Ferreira, 2012: 38).

O rendimento tanto pode advir apenas do salário que auferimos como também de aplicações que detenhamos e que vençam juros mensalmente, rendas de habitações alugadas, etc.

Em relação às despesas, existem aquelas que são fixas, na medida em que existem todos os meses (prestação da casa, do carro, água, eletricidade, gás, etc.) e as despesas que são variáveis e relacionadas, normalmente, com situações imprevistas (por exemplo uma avaria no automóvel). O ideal será fazer uma listagem das despesas mensais habituais e «procurar reduzir pelo menos 10% em cada uma das áreas.» (Vilhena, 2013: 83).

Barroso (2011) propõe os seguintes passos:

- i) elaborar um mapa de cash flow mensal;
- ii) avaliar a situação líquida;
- iii) avaliar a liquidez;
- iv) contabilizar o peso das dívidas;
- v) avaliar o nível de poupança.

6.3. O endividamento das famílias portuguesas

O recurso ao crédito encontra-se, cada vez mais, e desde há já largos anos, enraizado, sobretudo, nas culturas e sociedades ocidentais.

Numa era onde as sociedades se tornaram demasiado consumistas, e em que a variedade de escolhas de produtos e serviços se tornou mais ampla, as populações sentiram maiores necessidades de satisfazer os seus desejos recorrendo ao crédito, nos casos em que o seu rendimento por si só não chegava. «O consumo em larga escala é sinal de estilos de vida mais modernos e urbanizados (...). Este modelo de desenvolvimento tem como consequências diretas uma diminuição da poupança, por um lado, e uma procura crescente do crédito, por outro.» (Frade *et al.*, 2008: 4).

Em Portugal, o crescimento do crédito deveu-se às alterações do lado da oferta, o que se traduziu na reorientação do crédito bancário sobretudo para os particulares, na descida das taxas de juro e de inflação e nas campanhas publicitárias agressivas por parte das instituições de crédito. Já do lado da procura, o crédito foi visto como uma forma de dar resposta às necessidades das famílias, ajudando no consumo de determinados bens e serviço que de outra forma demoravam bastante tempo para adquirir (Macedo, 2011).

Frade *et al.* (2008) afirmam que o recurso ao crédito está diretamente relacionado com a fase da vida em que as populações se encontram. No início da vida adulta, aumentam os encargos com educação, formação, habitação e outros consumos, na esperança que, no futuro, os rendimentos que venham a auferir excedam as despesas, revelando uma maior capacidade de solvabilidade. Recorrer a um empréstimo é diluir a dívida ao longo do tempo e permitir adquirir aquele bem ou serviço que se deseja. «Os consumidores procuram suavizar o seu padrão de consumo ao longo da vida tendo em conta a sua restrição orçamental intemporal.» (Farinha, 2009: 3).

Contudo, se antes apenas se recorria ao crédito para compra de casa e, mais raramente, de veículo, hoje em dia tornou-se bastante comum solicitar empréstimos para satisfazer caprichos e desejos que não são fundamentais, como ir de férias, fazer tratamentos cosméticos, comprar eletrodomésticos, etc. «A facilidade no acesso ao crédito, conjugada com a influência da publicidade e com as crescentes pressões sociais que fomentam o consumo têm levado muitas pessoas a adoptar [sic] estilos de vida incompatíveis com o seu nível de rendimento (...).» (Vieira, 2009: 20).

Marques *et al.* (2000: 1) define o endividamento como «o saldo devedor de um agregado familiar. Pode resultar apenas de uma dívida ou de mais do que uma em simultâneo (...).». O endividamento corresponde, assim, à parte do rendimento das famílias e empresas que se destina ao pagamento dos empréstimos em curso.

No entanto, o endividamento não deve ser encarado sempre de forma negativa. Se o mesmo ocorrer num contexto económico e social favorável (crescimento económico, estabilidade de emprego e riqueza) contribui para o aumento do bem-estar das populações (ibid) e para o incremento da qualidade de vida das famílias tornando-se um instrumento para o desenvolvimento económico das próprias sociedades (Frade *et al.*, 2008).

Contudo, é importante que o recurso ao crédito seja feito de forma racional, ponderando não só os benefícios futuros que daí advirão mas também quanto à possibilidade de ocorrência de imprevistos na vida que poderão colocar em causa o pagamento das prestações. Deve estar sempre presente que «ao hipotecarem uma parte do rendimento futuro para prover a satisfação de necessidades presentes, os consumidores ficam especialmente vulneráveis aos acontecimentos imprevistos que possam vir a comprometer essa capacidade financeira futura.» (ibid.: 6).

Os níveis de endividamento dos particulares tomaram valores recorde durante o período da crise global e nos anos que se seguiram (Figura 6.4). O aumento do desemprego, os cortes salariais, a alteração da estrutura familiar, o acréscimo dos impostos e da prestação dos créditos levaram a que os encargos no final do mês fossem agravados e, por isso, as famílias tivessem maiores dificuldades em cumprir com as suas obrigações para com terceiros.

E se, com o agravar da crise económica e financeira mundial e consequentes dificuldades dos bancos portugueses, os critérios de concessão de empréstimos tornaram-se mais restritivos, a verdade é que as famílias, motivados pela redução do rendimento e pelo aumento do desemprego, procuraram cada vez menos o crédito (Costa, 2012).

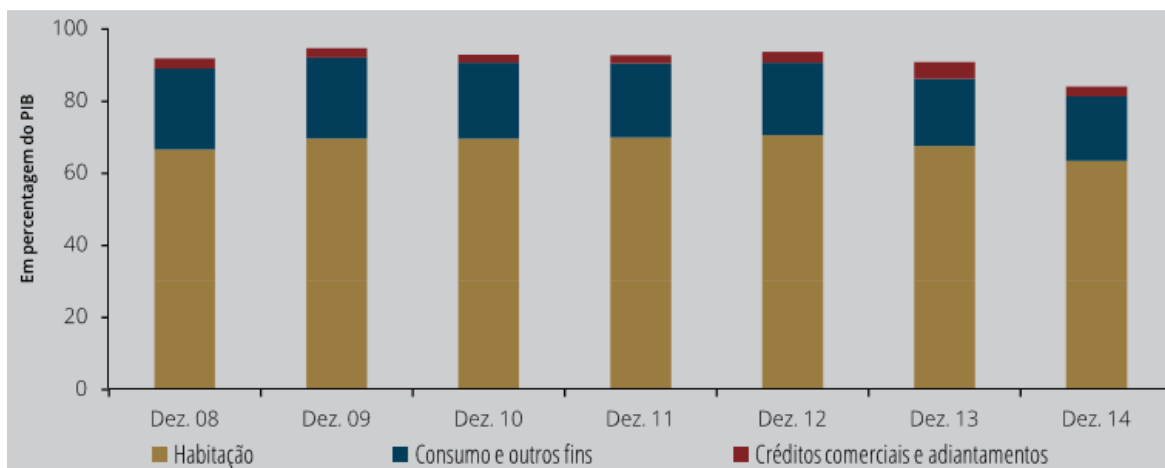


Figura 6.4 – Dívida dos particulares em percentagem do Produto Interno Bruto (PIB) (posições em fim de período)

Fonte – Relatório de Estabilidade Financeira Maio 2015 (Banco de Portugal, 2015b)

Pela Figura 6.4, e analisando os últimos sete anos, é possível perceber que, em 2009 e 2012 o valor em dívida das famílias perante instituições financeiras atingiu o seu pico, revelando-se muito próximas dos 100 por cento em percentagem do PIB (95 e 94 por cento, respetivamente). As campanhas publicitárias extremamente apelativas e agressivas, que diziam proporcionar taxas de juro e *spreads* aliciantes, levaram as famílias a recorrerem ao crédito para as finalidades mais diversas, mesmo quando o seu rendimento não lhes permitia retornar o valor da dívida no futuro.

Desde 2012 que o valor da obrigação dos particulares tem vindo a reduzir. A descida das taxas de juros permitiu uma diminuição dos encargos atenuando os efeitos da redução do rendimento disponível dos particulares, permitindo conter o incumprimento (Banco de Portugal, 2015b). Em 2014, a dívida atingiu 84 por cento do PIB (o que representa uma diminuição de 10 por cento face a 2012). No entanto, o endividamento das famílias portuguesas mantém-se como um dos mais elevados da União Europeia.

Projeções do Banco de Portugal (Banco de Portugal, 2015a) apontam para uma continuação da redução do endividamento das famílias, em percentagem do rendimento disponível, diminuição essa que se prevê ser de cerca de 23 por cento face a valores de 2011 (Figura 6.5).

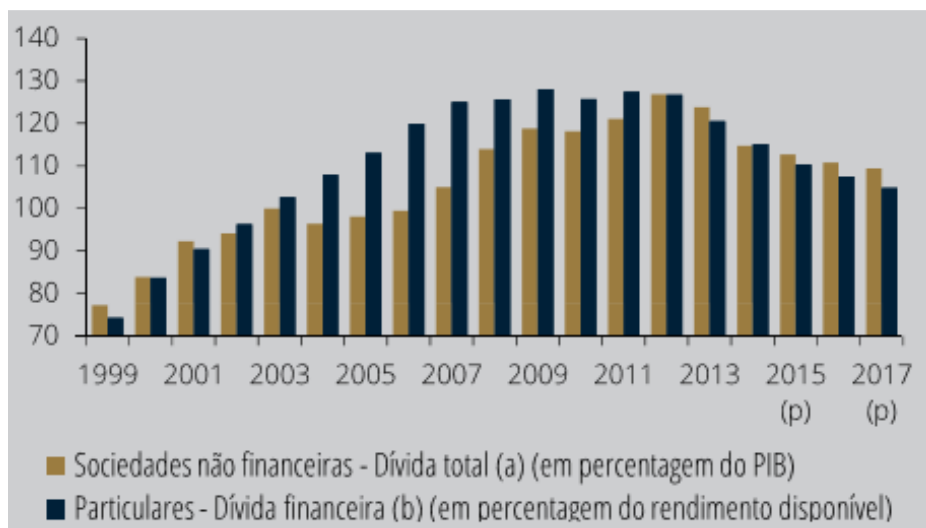


Figura 6.5 – Endividamento do setor privado não financeiro (posições em fim de período)
 Fonte – Boletim Económico Junho 2015 (Banco de Portugal, 2015a)

Contudo, «o montante elevado de endividamento das famílias persiste como uma vulnerabilidade significativa para a estabilidade financeira (...).» (Banco de Portugal, 2015h: 18). Num contexto como o atual, de baixas taxas de juro, conduz a que as famílias vejam os seus encargos com o serviço da dívida reduzidos, contribuindo para um aumento do rendimento disponível e para uma maior propensão para o consumo. Do lado das instituições assiste-se a uma menor restritividade na concessão dos empréstimos o que se repercute num aumento da probabilidade de financiamento de mutuários com menores capacidades de cumprir com as suas obrigações. Desta forma, é imperioso que as instituições apliquem critérios rigorosos aquando da avaliação de um pedido de crédito, analisando, também, a capacidade que o devedor tem de gerar rendimento em contextos económicos menos favoráveis e de subida das taxas de juro (ibid).

O Banco de Portugal continuará a monitorizar a evolução do crédito, acompanhando a sua qualidade e o impacto do seu crescimento (ibid).

Assim, e para garantir a estabilidade do setor financeiro, é particularmente importante ter uma caracterização da forma como o endividamento se distribui pelas famílias, conhecendo e percebendo se existem características que levam a que determinado grupo tenha maior probabilidade de materialização do risco de crédito (Costa e Farinha, 2012).

Costa e Farinha (2012), baseando-se nos resultados do Inquérito à Situação Financeira das Famílias em 2010, concluíram que a maioria das famílias detém crédito hipotecário, contudo cerca de 7 por cento acumula este com outros tipos de créditos.

A percentagem de particulares com empréstimos aumenta consoante o rendimento do agregado, sendo que 60 por cento das famílias de classe elevada contrastam com apenas 12 por cento das famílias de classe mais baixa a deterem créditos.

Nas classes mais jovens, em que as dívidas foram contraídas há pouco tempo, a percentagem de famílias com rácios de dívida face ao rendimento é mais elevada. No entanto, apesar de as famílias mais jovens deterem montantes elevados de dívida, estes encontram-se garantidos pelos imóveis.

As famílias com crianças têm uma maior probabilidade de estarem endividadas por via das hipotecas e as que têm um maior número de membros por via de outros créditos.

Assim, as autoras concluíram que merecem especial atenção os casos de famílias que assumiram, no passado, montantes elevados de endividamento e que viram, entretanto, a sua situação financeira significativamente deteriorada. As famílias com menores rendimentos, mais jovens e que contraíram empréstimos para habitação representam os grupos mais vulneráveis e sobre as quais reside uma maior probabilidade de materialização do risco de crédito. Contudo, importa referir que, no caso das famílias com rendimentos mais baixos, estas por terem uma participação menos ativa, com montantes de dívida mais reduzidos, o risco de incumprimento é inferior.

6.4. Do sobre-endividamento ao incumprimento – causas e consequências

As prestações de crédito constituem encargos regulares do orçamento familiar dos clientes bancários. É essencial que o indivíduo pondere, *a priori* de solicitar um crédito, se tem capacidade financeira para solver os seus compromissos na totalidade, evitando endividar-se excessivamente e para além do suportável, afastando a possibilidade de entrada em incumprimento perante a instituição que lhe concedeu o crédito.

O endividamento pode gerar incumprimento, ou seja, o não pagamento atempado das responsabilidades perante terceiros. «O incumprimento diz respeito simplesmente ao *não pagamento* das dívidas assumidas – podendo tratar-se apenas de um atraso no pagamento e, no limite, ser a resultante de uma decisão oportunista e racional, baseada no custo-benefício.» (Marques *et al.*, 2000: 107). «Consistentemente com os critérios prudenciais, consideramos que o incumprimento num determinado segmento ocorre se o devedor tem crédito vencido nesse segmento há pelo menos três meses consecutivos (...).» (Farinha e Lacerda, 2010: 4).

De acordo com o n.º 1 do artigo 178.º do Regulamento (UE) n.º 575/2013, considera-se que se entrou numa situação de incumprimento quando se verificar pelo menos uma destas duas situações:

- i) a instituição considera que, se não recorrer a medidas como o acionamento das eventuais garantias detidas, existe uma probabilidade reduzida que o devedor cumpra na íntegra as suas obrigações de crédito;
- ii) o devedor regista um atraso de 90 dias relativamente a uma obrigação de crédito.

Segundo o Boletim Estatístico do Banco de Portugal (Banco de Portugal, 2015d), referente a outubro de 2015, Figuras 6.6 e 6.7, os créditos vencidos há mais de 30 dias representavam 5,1 por cento do total de créditos (para habitação, consumo e outros fins) concedidos aos particulares até agosto, mantendo uma relativa estabilidade desde dezembro de 2013. Comparando os rácios, tendo em conta o tipo de crédito, verifica-se que no crédito para o consumo e outros fins, o incumprimento é superior (14,8 por cento face a 2,9 por cento no crédito à habitação). No que respeita à percentagem de devedores com crédito vencido, mais uma vez o crédito para consumo e outros fins apresenta a percentagem mais elevada (16,5 por cento) comparando com o número de mutuários em incumprimento no crédito à habitação (6,6 por cento).

		Dez-2013	Ago-2014	Dez-2014	Jul-2015	Ago-2015	Dez-2013	Ago-2014	Dez-2014	Jul-2015	Ago-2015
		(saldo em fim de período - 10 ⁶ euros)					(taxa de variação anual - tva - em percentagem)				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		(rácio de crédito vencido - em percentagem) ⁽⁵⁾					(devedores com crédito vencido - em percentagem)				
Empréstimos em incumprimento											
9	Sociedades não financeiras	13.4	14.8	15.0	16.2	16.6	30.3	31.8	30.8	30.7	30.8
10	das quais: Pequenas e médias empresas ⁽²⁾	15.6	17.2	17.3	18.7	18.9	30.4	31.8	30.9	30.8	30.9
11	Grandes empresas ⁽²⁾	3.6	4.2	4.5	4.7	6.5	14.0	15.2	14.1	15.6	15.3
12	das quais: Empresas privadas exportadoras ⁽³⁾	2.2	2.8	3.3	4.2	5.5	7.3	9.4	8.8	9.9	10.5
13	Famílias	4.5	4.8	4.9	5.1	5.1	14.8	15.1	14.8	14.9	14.8
14	Habitação	2.5	2.8	2.8	2.9	2.9	6.2	6.5	6.4	6.6	6.6
15	Consumo e outros fins ⁽⁴⁾	13.1	14.1	14.4	14.9	14.8	16.6	16.8	16.4	16.6	16.5

Figura 6.6 – Percentagem de crédito vencido e de devedores com crédito vencido
 Fonte – Boletim Estatístico Outubro 2015 (Banco de Portugal, 2015d)

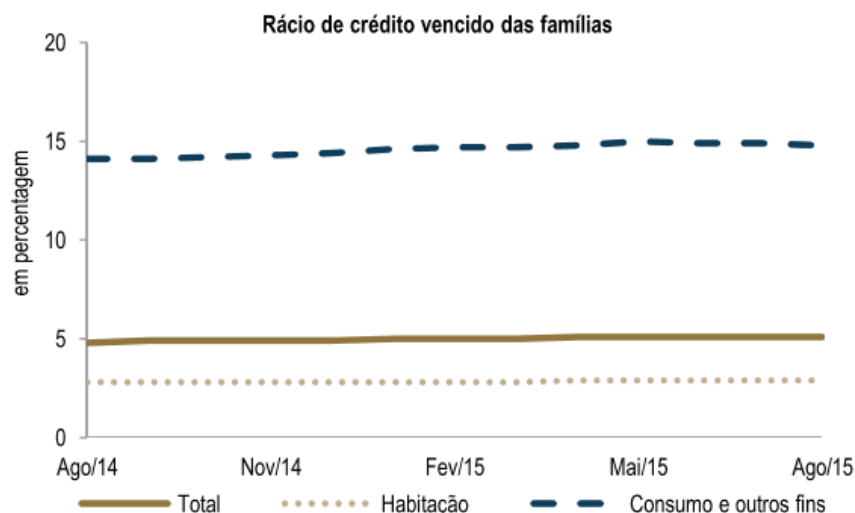


Figura 6.7 – Percentagem de crédito vencido das famílias

Fonte – Boletim Estatístico Outubro 2015 ((Banco de Portugal, 2015d)

Num estudo realizado por Farinha e Lacerda (2010), com o objetivo de analisar o impacto de algumas características dos devedores sobre a sua probabilidade de incumprimento, concluiu-se, sobretudo, que:

- i) as famílias que detêm mais empréstimos têm maior probabilidade de entrar em rutura com o pagamento de algum(ns);
- ii) quanto maior for o montante dos encargos com o serviço da dívida, maior tende a ser a probabilidade de incumprimento;
- iii) os devedores que possuem garantias pessoais no acesso ao crédito à habitação tendem a ter um risco mais elevado de incumprimento;
- iv) se existirem outras garantias (por exemplo financeiras), a probabilidade é menor;
- v) a probabilidade de incumprimento é maior nas camadas mais jovens dos mutuários;
- vi) a probabilidade de incumprimento encontra-se relacionada com as condições económicas, por vezes associadas também a determinadas localizações.

No entanto, e apesar de haver características que propiciem e indiquem um maior risco de incumprimento, todos os clientes bancários devem ter uma atitude preventiva, antecipando uma eventual situação de rutura de solvência dos seus compromissos perante terceiros. Contudo, caso se perspetive uma situação de dificuldade no pagamento dos encargos, o mutuário deve contactar e alertar prontamente a instituição de crédito.

São deveres do cliente bancário (Banco de Portugal, 2013b):

- i) gerir as suas responsabilidades de crédito de forma responsável e consciente, alertando as instituições de crédito para uma eventual situação de incumprimento;

- ii) colaborar com a instituição na procura de soluções quando já existe uma situação de não cumprimento das suas obrigações;
- iii) responder atempadamente às solicitações das instituições de crédito e disponibilizar todas as informações e documentos requeridos.

As instituições de crédito devem acompanhar de forma permanente a execução dos contratos de créditos dos seus clientes. Estas estão obrigadas a elaborar e a implementar procedimentos que permitam o acompanhamento regular dos contratos de crédito, de modo a prevenir situações de incumprimento pelos seus clientes. Para isso, deverão definir um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) (Figura 6.8) (artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 227/2012 de 25 de outubro).

A instituição de crédito deve, ainda, proceder à avaliação da capacidade financeira do cliente bancário e, caso verifique que este dispõe de meios para evitar o incumprimento, deve propor-lhe uma ou mais soluções que se revelem adequadas, nomeadamente através da renegociação das condições do contrato ou da sua consolidação com outros créditos (artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 227/2012 de 25 de outubro).



Figura 6.8 – Quadro legal e regulamentar relativo ao incumprimento de contratos de crédito
 Fonte – Banco de Portugal, 2013b

Para aqueles indivíduos que já se encontrem em incumprimento com as suas obrigações decorrentes dos contratos de crédito, têm direito a ser integrados no Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI) (artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 227/2012 de 25 de outubro).

O não pagamento atempado das prestações acarreta graves consequências não só para o cliente mas para todo o seu agregado familiar. Os indivíduos que entrem em incumprimento ficam sujeitos ao pagamento de juros de mora que crescem à dívida. Do lado da instituição, esta tem o poder de intentar uma ação judicial contra o cliente para

recuperar o valor do crédito, podendo mesmo penhorar os seus bens (Banco de Portugal, 2013b). Atualmente, e para garantir a proteção dos indivíduos quando o incumprimento resulta de factos alheios e sem controlo do próprio (desemprego, doença prolongada, etc.), existe um conjunto de mecanismos destinados a promover a regularização extrajudicial de situações de não cumprimento dos contratos de crédito.

O PERSI aplica-se à generalidade dos contratos de crédito celebrados com clientes particulares, devendo estes receber um documento com a indicação dos seus direitos e deveres e uma ou mais propostas da instituição de crédito para renegociação do contrato e adequadas à situação financeira do indivíduo.

De acordo com o artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 227/2012 de 25 de outubro, entre a data de integração do cliente no PERSI e a extinção do procedimento, a instituição está impedida de:

- i) resolver o contrato de crédito;
- ii) intentar ações judiciais contra o cliente;
- iii) ceder ou transmitir a terceiros uma parte ou a totalidade do crédito.

De acordo com a Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental (Banco de Portugal, 2015f), no primeiro semestre de 2015, foram iniciados e integrados 365.091 novos processos ao abrigo do PERSI correspondendo a um aumento de 5 por cento face ao semestre anterior. Deste quantitativo, 19 por cento correspondiam a contratos de crédito à habitação e 81 por cento incidiam sobre contratos de crédito aos consumidores. No entanto se analisarmos em termos de montante em dívida, 82 por cento correspondiam a créditos à habitação e 18 por cento a crédito aos consumidores, isto porque os empréstimos para compra de habitação apresentam valores médios significativamente superiores aos empréstimos ao consumo.

Dos processos PERSI relativos ao crédito hipotecário, 65.379 foram concluídos, até junho deste ano, dos quais 62,9 por cento com regularização do incumprimento através do pagamento dos montantes em mora ou por acordo entre a instituição e o mutuário. No final de junho encontravam-se em análise 26.362 processos PERSI relativos a contratos de crédito à habitação.

No que respeita ao crédito aos consumidores, no primeiro semestre de 2015, haviam sido abertos 294.979 processos PERSI sendo que 54 por cento envolveram contratos de utilização de cartões de crédito, seguindo-se o crédito pessoal (23,6 por cento), as facilidades de descoberto (10,9 por cento) e o crédito automóvel (7,2 por cento) (Figura 6.9). No mesmo período foram concluídos 308.680 processos (tendo alguns transitado do ano anterior) dos quais 38,4 por cento com regularização do incumprimento com o pagamento dos montantes em dívida ou por acordo entre ambas as partes, tal

como aconteceu com o crédito à habitação. No final do semestre encontravam-se em análise 84.437 processos PERSI relacionados com contratos de crédito aos consumidores.

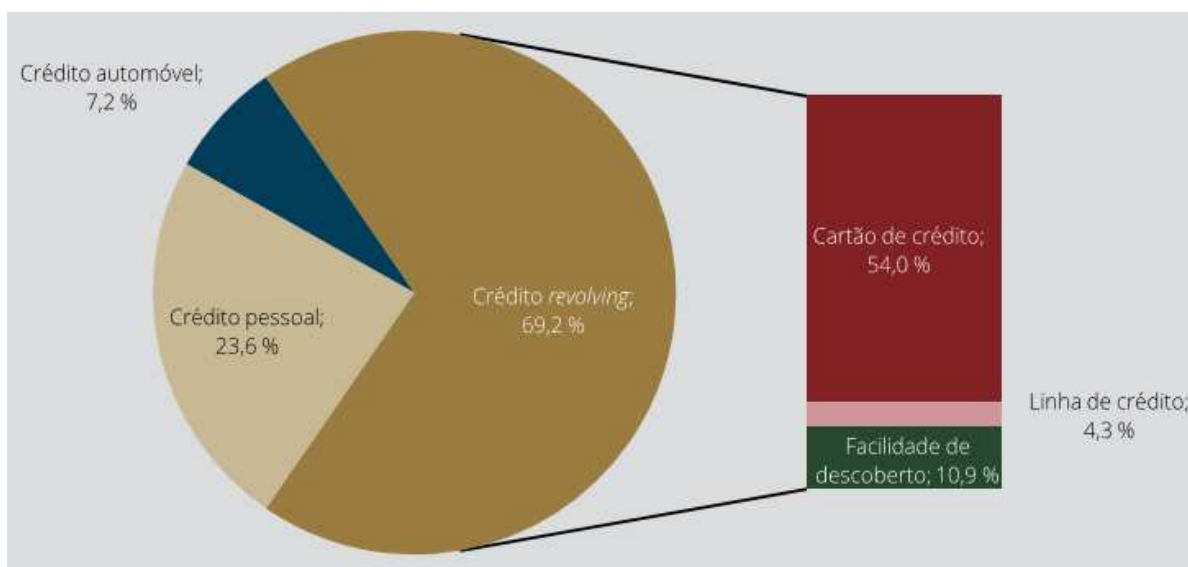


Figura 6.9 – Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI, por tipo de crédito – 1.º semestre de 2015

Fonte – Sinopse das Atividades de Supervisão Comportamental – 1.º semestre 2015 (Banco de Portugal, 2015f)

A implementação do PERSI, nos primeiros seis meses de 2015, fomentou a celebração de acordos entre as instituições e os devedores para a regularização das situações de incumprimento relacionados com 2.495 contratos de crédito à habitação e 7.516 contratos de crédito ao consumo. De entre as soluções encontradas destacam-se a renegociação dos contratos de crédito (representando a solução para 95,3 por cento e 67,1 por cento dos créditos à habitação e ao consumo respetivamente) através de alterações nos *spreads*, taxas de juro, prazos, períodos de carência de capital e/ou juros ou no diferimento de capital para a última prestação, e o empréstimo adicional para pagamentos das prestações. A consolidação de créditos, o refinanciamento e a dação em cumprimento são outras soluções vistas como hipóteses (Figura 6.10).

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Renegociação do contrato de crédito (número)	2378	5043	7421
Montante renegociado (milhões de euros)	90,5	8,2	98,7
Consolidação de créditos (número)	6	849	855
Montante consolidado (milhões de euros)	0,2	4,1	4,3
Refinanciamento (número)	14	1299	1313
Montante refinanciado (milhões de euros)	0,6	8,1	8,7
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	172	527	699
Montante do crédito (milhões de euros)	1,1	3,8	4,9
Dação em cumprimento (número)	9	13	22
<i>Por memória: Número de contratos</i>	2495	7516	10 011

Nota: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato.

Figura 6.10 – PERSI – Procedimentos na regularização do incumprimento – 1.º semestre 2015
 Fonte – Sinopse das Atividades de Supervisão Comportamental – 1.º semestre 2015 (Banco de Portugal, 2015f)

Mas se o incumprimento respeita ao não pagamento atempado dos compromissos, o sobre-endividamento «refere-se às situações conducentes à *impossibilidade* de pagamento por insuficiência de rendimentos.» (Marques *et al.*, 2000: 108). O sobre-endividamento resulta das situações em que o devedor, por falta de recursos/rendimentos, se encontra impossibilitado de pagar as suas dívidas de crédito e as suas despesas mensais correntes colocando em risco a subsistência do agregado familiar. É «a incapacidade estrutural ou duradoura de um consumidor conseguir pagar o conjunto das suas dívidas não profissionais.» (Frade *et al.*, 2008: 6).

Pode ser distinguido entre ativo e passivo. Enquanto o sobre-endividamento ativo ocorre quando o devedor contribui ativamente para se colocar numa situação em que se torna impossível o pagamento das suas dívidas, o sobre-endividamento passivo resulta da ocorrência de situações não previstas (como o desemprego, doença, divórcio, conjuntura económica) e que afetam gravemente a capacidade do indivíduo em cumprir com as suas responsabilidades (Macedo, 2011).

«Mesmo com uma gestão cuidadosa e um endividamento controlado à partida é sempre possível que as famílias sejam afetadas por um acontecimento imprevisto que as faz perder rendimento ou aumentar a despesa.» (Frade *et al.*, 2008: 7). O sobre-endividamento revela-se como uma situação que acarreta consequências graves para a qualidade e a sustentabilidade das famílias e para o desempenho económico e social e o bem-estar dos indivíduos em particular.

«Os grupos com mais fracos recursos económicos são aqueles com maior número de dívidas prioritárias (...) e que podem sofrer impactos muito graves, como a perda da habitação, além de se verem impedidos a recorrer ao crédito por constarem na chamada “lista negra” no Banco de Portugal.» (Macedo, 2011: 17).

Para além das fortes implicações pessoais e familiares no indivíduo, o sobre-endividamento tem efeito sobre a economia de um país. Quando o aumento de casos de famílias que não conseguem solver os seus compromissos perante terceiros surge acompanhada de uma retração no consumo privado de bens e serviços, existe uma afetação dos níveis de confiança essenciais ao normal funcionamento do mercado de crédito, fazendo com que as instituições de crédito reajam negativamente contraindo a concessão de empréstimos não só à população desfavorecida, mas a todos os restantes.

De acordo com o Boletim Estatístico do Gabinete de Apoio ao Sobre Endividado (GAS) da DECO (DECO, 2015b) referente ao 1.º semestre de 2015 (Figura 6.11), 29 por cento dos casos de processos de sobre-endividamento, que chegaram a esta instituição, são causados pelo desemprego e pela deterioração das condições laborais. De 2013 para 2015 verificou-se um aumento de causas de penhoras e alterações inesperadas do agregado familiar (de 6 para 12 por cento no primeiro caso e de 8 para 10 por cento no segundo), este último causado por nascimentos, falecimentos e retorno dos filhos à casa dos pais devido à deterioração das suas próprias situações profissionais e financeiras.

CAUSA	2013	2014	2015
Desemprego	35%	31%	29%
Deterioração das condições laborais	34%	33%	29%
Penhora	6%	9%	12%
Alteração do Agregado Familiar	8%	8%	10%
Divórcio/Separação	10%	11%	10%
Doença	5%	6%	8%
Fiador	2%	2%	2%

Figura 6.11 – Causas de sobre-endividamento (%) entre 2013 e 2015

Fonte – Boletim Estatístico do GAS – 1.º semestre 2015 (DECO, 2015b)

Todos os dias chegam ao GAS pedidos de ajuda de indivíduos em situação de sobre-endividamento. Só no 1.º semestre de 2013 foram recebidos 17.230 pedidos. Estes processos respeitam a situações de consumidores que não conseguem fazer face ao conjunto das suas dívidas e, ao mesmo tempo, satisfazer as necessidades do seu agregado familiar. Os indivíduos desempregados continuam a ser um dos grupos com

maiores dificuldades em saldar os seus compromissos, contudo são os trabalhadores do setor privado que mais recorrem aos serviços deste Gabinete (38 por cento).

Em relação ao rendimento e à quantidade de créditos, nos primeiros seis meses do ano, 59 por cento dos agregados que recorreram ao GAS detinham rendimentos inferiores a 1.010,00 € e, em média, quatro créditos. Importante referir que 52 por cento dos créditos já se encontravam em incumprimento aquando do pedido de intervenção do Gabinete.

O GAS atua analisando a situação do devedor, que recorre ao seu apoio, e contactando as instituições credoras com o objetivo de negociar uma reestruturação dos créditos em dívida e, assim, encontrar formas de o devedor poder cumprir com as suas obrigações. O apoio prestado é direcionado aos devedores a quem tenham ocorrido situações imprevistas, como o desemprego, a perda de rendimentos, doença, alteração do agregado familiar, e que, por isso, possuam maiores dificuldades em solver os seus compromissos.

Os devedores com dificuldades em cumprir com os seus contratos de crédito podem, também, recorrer à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) cujo objetivo passa por «informar, aconselhar e acompanhar o cliente bancário que se encontre em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contrato de crédito (...) ou que, em virtude da mora (...) se encontre em processo de negociação com a instituição de crédito.» (artigo 27.^a do Decreto-Lei n.º 227/2012 de 25 de outubro).

De acordo com o Relatório 2013/2014 da RACE (DGC, 2015) em 2014 registaram-se 9.305 processos, correspondendo a um aumento de 30 por cento face a 2013.

Quem recorre à RACE são sobretudo indivíduos:

- i) do sexo feminino em nome do agregado familiar;
- ii) casados ou em união de facto;
- iii) com idades entre os 35 e os 50 anos (idade média 47 anos);
- iv) com escolaridade igual ou inferior ao 12.º ano;
- v) com rendimento médio do agregado de 715.00 €;
- vi) com crédito à habitação mais créditos pessoais e cartões de crédito.

6.5. O que a crise nos ensinou e como devemos atuar no futuro

A crise mundial mais recente teve a sua origem no mercado de crédito hipotecário americano, um mercado de alto risco. Com a falência de um dos maiores bancos de investimento, o *Lehman Brothers*, dos EUA rapidamente a crise se estendeu ao resto do

Mundo, tendo os europeus sido tão afetados quanto os americanos. No entanto, em 2008, a crise financeira começou a atingir a economia com a diminuição do Produto Interno Bruto mundial e a contração da oferta de crédito às empresas e famílias (Paulo, 2011).

Desta forma, se antes se vivia com certezas, hoje em dia vive-se com dúvidas em relação ao futuro. «O emprego que parecia uma fonte segura desapareceu quase sem aviso.» (Barroso, 2011: 18) e, por isso, torna-se imperioso que se adquiram hábitos de poupança, de contenção de despesas e de controlo de créditos para prevenir situações imprevistas como o desemprego.

Contudo, e uma vez que nos dias que correm não é possível dizermos que o desemprego não nos poderá bater à porta, é fundamental que estejamos prevenidos. Para isso, Ferreira (2012), Barroso (2011) e Vieira (2009) sugerem a constituição de um fundo de emergência que deverá corresponder a um valor mínimo entre três a seis meses de despesas habituais.

E se, à primeira vista, possa parecer difícil tal tarefa, porque o rendimento já é escasso e as despesas são muitas, há que pensar que será muito pior se o infortúnio ocorrer e estivermos desprevenidos. O melhor será definir uma percentagem do rendimento que será destinado à poupança (cerca de 10 por cento como já referido neste trabalho) e assim que recebido o salário mensal transferir esse montante automaticamente para uma conta que renda juros para que este se possa ir multiplicando. Mesmo com os juros baixos sempre é mais do que se estiver parado ou sendo gasto. «O fundo de emergência serve para, numa situação de desemprego, garantir que tenho capacidade para fazer face às minhas despesas; é uma almofada para o tempo em que não tiver possibilidades de receber dinheiro.» (Ferreira, 2012: 93).

Os subsídios, quer de férias quer de Natal, podem ser vistos como uma oportunidade para utilizar esse montante para «amortizar dívidas, poupar, investir ou gastar» (Barroso, 2011: 168). Muitos portugueses aguardam os meses de verão e de Natal para receberem um ordenado extra e conseguirem pagar dívidas em atraso ou aproveitarem para colocar algum dinheiro de parte, num depósito a prazo por exemplo, para precaver imprevistos no futuro. Em caso de dúvida, será mais vantajoso amortizar os créditos primeiro e só depois reforçar a poupança (ibid), apesar de Ferreira (2012: 109) afirmar que «se a taxa de juro que obtém da remuneração [de um depósito a prazo] for superior à taxa de juro que está a pagar (...)» essa hipótese não é proveitosa. Outra das hipóteses é a de investir o rendimento em ações, obrigações ou fundos de investimento. No entanto, há que ter noção que, se por um lado o retorno pode ser maior, o risco de perdas também é superior se comparado com um simples depósito a prazo. A solução ou

a forma de minimizar o risco é diversificar e apenas investir em aplicações de que se tem o mínimo de conhecimento.

«Relativamente a horizontes temporais mais alargados, é importante identificar como vamos financiar os nossos gastos quando já não tivermos idade para trabalhar.» (Vieira, 2009: 29). Até há muito pouco tempo, os trabalhadores por conta de outrem sabiam que chegando à idade da reforma receberiam, à partida, uma pensão de valor igual ao último salário. No entanto, a tendência da pirâmide etária inverteu-se, existindo, neste momento, mais população idosa do que ativa, fazendo com que o valor descontado por estes últimos não seja suficiente para assegurar o pagamento de pensões a um número cada vez maior de reformados (ibid) e contribuindo para a insustentabilidade da Segurança Social.

«A estratégia de poupança para a reforma depende da idade que temos e do que já conseguimos acumular.» (ibid.: 46). Segundo uma simulação realizada pela *Optimize*¹⁹ em 2008 (Optimize, 2008), o esforço em percentagem do salário por forma a garantir 80 por cento do mesmo na altura da reforma, varia entre os 10 e os 29 por cento, dependendo do número de anos que faltam para essa altura e o crescimento salarial (Figura 6.12). Curiosamente, a percentagem é sempre superior para as mulheres.

		30 anos	40 anos	50 anos
Homens				
Taxa de rendimento da poupança, líquida de inflação	2 %	22,0%	18,2%	15,7%
	4 %	15,5%	14,2%	13,5%
	6 %	10,1%	10,9%	11,6%
Mulheres				
	2 %	29,0%	22,8%	19,8%
	4 %	20,4%	17,8%	17,1%
	6 %	13,3%	13,7%	14,7%

Base: Cenários 30,40,50 anos, com um crescimento salarial de 2% acima da inflação

Figura 6.12 – Esforço em percentagem do salário para garantir 80 por cento do último salário.

Fonte – *Optimize*, 2008

«Independentemente do valor que ganhe ou gaste mensalmente, (...), deve começar a poupar o mais cedo possível.» (Ferreira, 2012: 136), sobretudo por precaução porque

¹⁹ A *Optimize* é uma sociedade gestora portuguesa independente focada na otimização da rentabilidade da poupança financeira dos seus clientes propondo soluções vantajosas para os mesmos.

não sabemos o dia de amanhã nem como será a altura em que deixamos de trabalhar para começar a receber apenas uma pensão e quantos anos viveremos assim.

7. O contributo de alguns bancos para a educação financeira e análise da evolução do endividamento

7.1. Millennium BCP

Fundado em 1985, o Millennium BCP conta já com 30 anos de história no sistema financeiro português. Durante estes anos, o BCP conseguiu afirmar-se como uma das maiores instituições financeiras em Portugal e no Mundo em diversas áreas nos diferentes mercados onde atua. Atualmente contam com mais de 1300 sucursais e 17600 colaboradores espalhados em diversas geografias.

O BCP orgulha-se por oferecer aos seus clientes uma panóplia variada de produtos e serviços bancários e financeiros: contas à ordem, meios de pagamento, produtos de poupança e investimento, gestão de ativos, entre outros.

Numa conjuntura económica e financeira difícil e desafiante, o BCP definiu 5 pilares no que respeita à sua missão estratégica:

- i) redefinir o modelo de distribuição do retalho, explorando o potencial das novas tecnologias;
- ii) relançar o negócio de particulares;
- iii) ajustar o modelo de negócio do segmento empresarial;
- iv) transformar o negócio de Recuperação de Crédito, através de uma estratégia integrada de redução do *portfolio* não *core*;
- v) desenvolver o modelo operativo do Banco, simplificando e autonomizando processos.

No final do 1.º semestre de 2015, e de acordo com o Relatório e Contas desse período (BCP, 2015a), o BCP era portador da segunda maior rede de sucursais em território nacional (691). Nesse mesmo período, o Banco detinha mais de 2,3 milhões de clientes em Portugal e quotas de mercado de 18,3 por cento e 17,4 por cento, respetivamente, em crédito a clientes e recursos de clientes. Destaca-se, assim, como o maior banco privado em Portugal.

De seguida serão analisados os níveis do crédito em três momentos diferentes: no início da crise, no ano de entrada da *Troika* em Portugal e os dados mais recentes disponíveis.

Assim, se verificarmos os valores do crédito no ano de 2008, e de acordo com o Relatório e Contas desse ano (BCP, 2009), deparamo-nos com:

- i) o crédito concedido a clientes (bruto) registou um crescimento de 10.4 por cento em comparação com valores de 31 de dezembro de 2007;

- ii) o crédito a empresas representava a maioria do crédito concedido (55 por cento do crédito total);
- iii) o crédito em incumprimento²⁰ representava 1,4 por cento do crédito bruto no final de 2008, revelando um aumento de 45,2 por cento face a 2007;
- iv) O crédito vencido há mais de 90 dias correspondia a 0,9 por cento do crédito total concedido (representando um aumento de 0,2 por cento em comparação com o final do ano de 2007);
- v) Do crédito vencido há mais de 90 dias, 34,4 por cento dizia respeito a empréstimos concedidos a particulares (num total de 293 milhões de euros);
- vi) as imparidades por crédito cobriam 211,1 por cento do crédito vencido (comparando com 251,8 por cento no final de 2007).

No ano de entrada da *Troika* em Portugal (2011), os níveis de crédito eram os seguintes (BCP, 2012):

- i) o crédito a clientes (bruto) diminuiu 6,4 por cento em relação aos valores registados em 31 de dezembro de 2010;
- ii) em 2011, o crédito a particulares representava 48,7 por cento do total dos empréstimos concedidos pelo BCP;
- iii) nesse ano, o crédito em incumprimento ascendia a 6,2 por cento do crédito total, representando um acréscimo de 39,2 por cento em valor, face a 2010;
- iv) o crédito vencido há mais de 90 dias correspondia a 4,5 por cento do crédito total (correspondendo a um aumento de 1,5 por cento face a dezembro de 2010);
- v) do crédito vencido há mais de 90 dias, 26,1 por cento respeitava a empréstimos concedidos a particulares (num total de 906 milhões de euros);
- vi) as imparidades por crédito cobriam 109,1 por cento dos créditos vencidos (no final de 2010 correspondia a 109,4 por cento).

Por último, e de acordo com os últimos valores disponíveis (BCP, 2015a), é de salientar o seguinte:

- i) o crédito concedido a clientes (bruto) tem vindo a revelar uma tendência decrescente (registando um decréscimo de 4 por cento face ao período homólogo e de 2,1 por cento face aos valores no final de 2014);
- ii) o crédito a particulares representa 52 por cento da estrutura da carteira de crédito a clientes do Banco (mantendo os mesmos níveis de anos anteriores mais recentes);

²⁰ De acordo com a Instrução n.º 23/2012 do Banco de Portugal, o crédito em incumprimento compreende o crédito vencido há mais de 90 dias e o crédito de cobrança duvidosa.

- iii) o crédito em incumprimento corresponde a 9,7 por cento do crédito total (que compara com os 9,4 por cento registados no final de 2014);
- iv) o crédito vencido há mais de 90 dias corresponde a 7,5 por cento do crédito total concedido a particulares e empresas (a 3 por cento se tivermos em conta apenas o crédito a particulares). A 31 de dezembro e a 30 de junho de 2014 esse valor situava-se nos 7,3 por cento;
- v) do crédito vencido há mais de 90 dias, 21 por cento corresponde a empréstimos a particulares (895 milhões de euros);
- vi) as imparidades por crédito cobrem 86,4 por cento do crédito em incumprimento (compara com os 83,1 por cento e os 73,1 por cento registados, respetivamente, em 31 de dezembro e a 30 de junho de 2014).

Em resumo, temos:

	2008	2011	2015
Crédito concedido	↗ 10,4%	↘ 6,4%	↘ 4,0%
Crédito a particulares	45,0%	48,7%	52,0%
Crédito em incumprimento	1,4%	6,2%	9,7%
Crédito vencido > 90 dias	0,9%	4,5%	7,5%
Crédito vencido - particulares	34,4%	26,1%	21,0%
Imparidades de crédito	211,1%	109,1%	86,4%

Figura 7.1 – Comparação níveis de crédito entre 2008, 2011 e 2015

Fonte – Relatórios e Contas 2008, 2011 e 1.º semestre de 2015 do BCP (BCP, 2009, 2012, 2015a)

Analisando os três momentos, pode-se concluir que:

- i) o crédito concedido pelo BCP tem vindo a registar sucessivos decréscimos desde o início da crise económica e financeira mundial;
- ii) a percentagem de créditos em incumprimento tem revelado uma tendência crescente, tendo aumentado 8,3 por cento desde 2008;
- iii) o crédito concedido a particulares tem registado ligeiros aumentos;
- iv) o incumprimento por parte dos particulares tem diminuído ao longo dos anos (decréscimo de 13,4 por cento comparando 2008 com o 1.º semestre de 2015).

Segundo o Relatório de Disciplina de Mercado 2014 (BCP, 2015b), no BCP a concessão de crédito, a particulares ou a empresas, passa pela prévia classificação do risco do cliente e na avaliação do nível de proteção proporcionado pelas garantias que cobrem o risco do empréstimo. Para isso, é utilizado o sistema *Rating MasterScale* baseado na

probabilidade de incumprimento esperada. Permite, assim, categorizar os clientes no momento da avaliação e hierarquizar o risco associado.

O Banco utiliza, também, uma escala interna de níveis de proteção com o objetivo de avaliar a eficácia das garantias prestadas na mitigação do risco de crédito, promovendo uma colaterização mais ativa do crédito e uma melhor adequação do preço do crédito (refletido no *spread*) ao risco associado. Assim, todos os contratos de crédito estão sujeitos à atribuição de um nível interno de proteção no momento da concessão por parte do BCP e que tem em consideração quer o montante do crédito quer o valor dos colaterais envolvidos. O nível de proteção respeita à avaliação da probabilidade de perda por incumprimento subjacente aos vários tipos de colateral, relacionando o valor de mercado das garantias com o montante de exposição associado.

Assim, com o propósito de avaliar de forma adequada o risco de crédito associado a um contrato, o BCP define um conjunto de segmentos que são tratados por diversos sistemas e modelos de *rating* e que permitem relacionar o grau de risco interno com a probabilidade de incumprimento do cliente, assegurando uma avaliação que tem em conta as características específicas dos mutuários e os seus perfis de risco.

O Millennium BCP assegura, ainda, a monitorização contínua dos processos de gestão do risco de crédito promovendo alterações e melhorias a estes sempre que se considerem necessárias com vista à eficácia dos processos.

No que respeita à promoção da educação financeira dos seus clientes e do público em geral, o Banco disponibiliza, no seu sítio da *internet* (em www.millenniumbcp.pt), uma área, aberta a todos os utilizadores que a queiram consultar, dedicada ao planeamento financeiro. Aqui podemos encontrar dicas e respostas a perguntas, relacionadas com educação financeira, como: Gere bem o seu orçamento? Quer falar de dinheiro com os seus filhos? Quer começar a planear a sua reforma? Sabe como fazer crescer o seu dinheiro?

Adicionalmente, e no mesmo sítio, encontra-se disponível um Centro de Poupanças cujo objetivo passa por reunir num só local diversa informação e dicas sobre a temática, por forma a ajudar toda a população sobre o conceito de poupança de forma simples e direta. Aqui podemos obter informação sobre as diversas soluções de aplicações a prazo que o BCP disponibiliza aos seus clientes (atuais e futuros). Para além disso, também é possível encontrar simuladores (de reforma), aplicativos (para gestão de orçamento) e comparativos (de depósitos a prazo) que auxiliam, de uma forma simples e eficiente, o utilizador a escolher a opção que melhor se enquadra ao objetivo que pretende.

O Millennium BCP continua a participar, junto com a APB, o Instituto de Formação Bancária e outras instituições financeiras, em missões e iniciativas de promoção da educação financeira dos cidadãos. Exemplo disso é a *European Money Week* dirigida, essencialmente, ao público mais jovem.

O BCP pretende, assim, contribuir para o aumento dos níveis de literacia financeira da população possibilitando a todos o acesso a informação sobre o tema da poupança e do planeamento financeiro, auxiliando na tomada de decisões.

Para auxiliar os clientes com dificuldades financeiras e em risco de incumprimento, o BCP prosseguiu, no 1.º semestre deste ano, com a promoção do Serviço de Acompanhamento Financeiro. No âmbito deste Serviço foram realizadas 13973 alterações aos contratos (maioritariamente referentes a créditos ao consumo). Estas modificações incidem, sobretudo, na introdução de períodos de carência e alargamento dos prazos para reembolso (ibid).

7.2. Caixa Geral de Depósitos

A Caixa Geral de Depósitos (CGD) foi criada em 1876. Em 1969 a CGD que até então era um serviço público, passa a ser definida como uma empresa pública para o exercício de funções de crédito. Com as modificações no sistema financeiro português, com a entrada de Portugal na Comunidade Económica Europeia e a criação do RGICSF, a CGD é transformada em sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos.

Os objetivos de desenvolvimento da CGD passam pela:

- i) inovação e aperfeiçoamento contínuos na prestação de serviços na banca de retalho;
- ii) a abertura de novos canais de contacto com os clientes;
- iii) a orientação e a expansão da atividade para as áreas de negócio com maior potencial de crescimento;
- iv) a promoção da utilização das novas tecnologias pelos clientes e colaboradores;
- v) o estabelecimento de parcerias com outras empresas para a criação de serviços avançados no domínio da nova economia.

Em 2014, a CGD registava uma quota de mercado de 21,4 por cento no crédito a clientes e de 28,6 por cento nos recursos de clientes. É, ainda, líder nos depósitos de clientes de particulares, contando com 32,4 por cento do total do mercado português.

Tal como estudado para o BCP, serão analisados três períodos temporais distintos no que respeita ao nível de crédito da CGD: o início da crise, o ano de entrada da Troika em Portugal e o período mais recente disponibilizado pelo Banco.

Desta forma, os níveis de crédito em 2009 eram os seguintes (CGD, 2010):

- i) o total de crédito concedido cifrava-se em 79 627 milhões de euros, correspondendo a uma variação positiva de 2,8 por cento face a valores de 2008;
- ii) o crédito atribuído a particulares representava 51 por cento da estrutura total de crédito da CGD;
- iii) os empréstimos a particulares registaram um aumento de 4,5 por cento face a valores de 2008;
- iv) o crédito em incumprimento equivalia a 3 por cento do total do crédito concedido pela CGD (em 2008 correspondia a 2,33 por cento);
- v) o crédito vencido há mais de 90 dias registou um aumento de 0,47 por cento (2 por cento em 2008 e 2,47 por cento em 2009);
- vi) as imparidades por crédito cobrem em 122,4 por cento os créditos vencidos.

Com referência ao ano de entrada da ajuda externa a Portugal (2011), eram os seguintes os níveis de crédito (CGD, 2012):

- i) o crédito a clientes registou um decréscimo de 4,5 por cento face a 2010;
- ii) do total de crédito concedido a terceiros, 49,2 por cento correspondia a empréstimos a particulares;
- iii) entre 2010 e 2011 o crédito ao segmento de particulares registou uma diminuição de 1,5 por cento;
- iv) o crédito em incumprimento representava 4,3 por cento do crédito total (que compara com os 3,1 por cento registados em 2010);
- v) o crédito vencido há mais de 90 dias correspondia a 3,6 por cento do crédito total (compreende um aumento de 1 por cento face a 2010);
- vi) o grau de cobertura do crédito vencido pelas imparidades cifrava-se em 116,5 por cento.

Finalmente, e de acordo com o Relatório e Contas de 2014 (CGD, 2015a), no final do passado ano:

- i) o crédito concedido a clientes tem seguido uma tendência decrescente (registando uma diminuição de 3 por cento face a valores de 2013);
- ii) o crédito a particulares compreendia 50 por cento da estrutura de crédito;
- iii) os empréstimos concedidos a particulares registaram uma diminuição de 2,9 por cento;

- iv) o crédito em incumprimento representa 8,9 por cento do crédito total concedido a empresas e particulares;
- v) o crédito vencido há mais de 90 dias corresponde a 7,1 por cento do total do crédito concedido (representa uma relativa estabilização);
- vi) as imparidades por crédito cobrem 102,3 por cento dos créditos em incumprimento (reforço face a valores de 2013, 99,9 por cento).

Em resumo, temos:

	2009	2011	2014
Crédito concedido	↗ 2,8%	↘ 4,5%	↘ 3,0%
Crédito a particulares	51,0%	49,2%	50,0%
Varição empréstimos a particulares	↗ 4,5%	↘ 1,5%	↘ 2,9%
Crédito em incumprimento	3,0%	4,3%	8,9%
Crédito vencido > 90 dias	2,5%	3,6%	7,1%
Imparidades de crédito	122,4%	116,5%	102,3%

Figura 7.2 – Comparação níveis de crédito entre 2009, 2011 e 2014

Fonte – Relatórios e Contas 2009, 2011 e 2014 da CGD (CGD, 2010, 2012, 2015a)

Analisando os três momentos, retiram-se as seguintes conclusões:

- i) o crédito concedido aos vários segmentos de mercado tem registado consecutivos decréscimos;
- ii) os empréstimos atribuídos a particulares têm diminuído;
- iii) entre 2009 e 2014 os créditos vencidos há mais de 90 dias e os créditos em incumprimento têm revelado aumentos significativos (acréscimo de 4,6 por cento e 5,9 por cento respetivamente).

De acordo com o Relatório de Disciplina de Mercado de 2014 (CGD, 2015b), a avaliação do risco de crédito é conseguida utilizando ferramentas estatísticas de notação do risco (modelos *scoring* e *rating*), por um conjunto de normativos internos que estabelecem critérios objetivos e por uma delegação de competências de acordo com as notações de risco atribuídas aos clientes/operações.

Nesta dissertação já foi referido que o risco de crédito corresponde às perdas e ao grau de incerteza sobre a capacidade do mutuário cumprir com as suas obrigações de pagamento das dívidas contraídas.

«O cumprimento dos limites, as exposições de crédito bem como o perfil de risco das contrapartes e grupos são acompanhados de forma regular pelos analistas.» (ibid.: 20).

Tendo em vista uma gestão sã e prudente do risco de crédito das contrapartes, a CGD utiliza diversas técnicas de mitigação do risco de modo a salvaguardar-se de eventuais incumprimentos por parte dos mutuários.

«A CGD utiliza modelos internos para estimar probabilidades de incumprimento nas carteiras de créditos a particulares (habitação e outros fins) e empresas, dispondo também de métricas para aferição de estimativas de perdas em situação de incumprimento (...).» (ibid.: 22).

O Grupo CGD tem implementado um sistema de identificação, avaliação e controlo do risco associado ao crédito no momento da concessão do mesmo e monitorização do risco ao longo do empréstimo. Desde a Comissão Executiva que aprova procedimentos a adotar até às unidades de negócio que intervêm no sistema de gestão do risco de crédito na atribuição do empréstimo e no acompanhamento dos processos.

Assim, a carteira de crédito é analisada em relação à sua composição e qualidade. Para isso são elaborados relatórios com as desagregações da carteira por produto, segmento de cliente, setor de atividade, área geográfica, *loan-to-value*, taxa de esforço e notação da carteira.

Segundo o Relatório e Contas de 2014 (CGD, 2015a), e durante 2014, o Banco continuou a introduzir melhorias no processo de notação de risco de crédito em articulação com as normas do Banco de Portugal.

No que se refere à educação financeira, a CGD é portadora do sítio da *internet* Saldo Positivo (disponível em <http://saldopositivo.cgd.pt/>). Aqui é possível encontrar dicas sobre poupança em diversas áreas (em casa, em férias, em alimentação, para a reforma, em seguros, em impostos, em educação, etc.), informação sobre créditos (automóvel, habitação, pessoal, etc.) e informação sobre investimentos (instrumentos financeiros existentes). Para além disso também encontramos questionários para aferir os nossos conhecimentos financeiros, simuladores para auxiliar em cálculos e previsões e guias práticos sobre diversos temas.

O Programa Saldo Positivo é, ainda, composto por:

- i) um portal com duas áreas distintas (empresas e particulares);
- ii) um canal próprio no *YouTube*;
- iii) uma página no *Facebook*;
- iv) uma área de conteúdos no *Sapo Lifestyle*;
- v) uma rubrica fixa de finanças pessoais na revista *Prevenir*.

8. Conclusões

Atualmente, vivemos numa sociedade de consumo. Consumir é uma parte importante e sempre presente na nossa vida quotidiana e para onde dirigimos uma porção significativa dos nossos recursos e do nosso tempo.

No entanto, acontece que muitos adultos acabam por não terem consciência acerca de como os seus comportamentos individuais, enquanto consumidores, podem afetar a economia, o meio ambiente e a sociedade à sua volta. A verdade é que muitos são, também, inadequadamente formados para participar efetivamente no mercado. Isto é, se antes o acesso aos empréstimos era feito, quase exclusivamente, para compra de habitação, com a liberalização do sistema financeiro, o aumento e a facilidade da oferta de crédito e a diminuição das taxas de juro, a população passou a recorrer ao crédito para diversos outros objetivos: compra de automóvel, férias, artigos para o lar, entre outros bens que não de primeira necessidade o que fez com que, nos últimos anos, os níveis de endividamento das famílias tomassem proporções significativas. Até 2012 o valor em dívida das famílias atingiu os 95 por cento em percentagem do PIB (cerca de 125 por cento em percentagem do rendimento disponível). As campanhas publicitárias agressivas, a oferta de créditos pré-aprovados e de múltiplos cartões de crédito com facilidades de empréstimos levaram as famílias a aumentarem o seu endividamento perante terceiros.

Uma vez atingidos valores de endividamento excessivo, e dado que o sobre-endividamento acarreta prejuízos quer para o cliente quer para as instituições de crédito, torna-se imperioso tomar medidas que permitam reduzir o impacto, por um lado, no rendimento e no bem-estar financeiro das famílias e, por outro lado, nos balanços das instituições. Desta forma a formação financeira pode e deve ser vista como uma vantagem na melhoria dos níveis de endividamento e incumprimento, na medida em que promove o aumento dos conhecimentos financeiros das populações contribuindo para que os cidadãos tomem decisões mais informadas e conscientes sobre o seu património financeiro.

E porque, hoje em dia, existe uma grande diversidade de produtos e serviços financeiros torna mais difícil a comparação e a escolha entre si, fazendo com que os clientes bancários não tenham noção dos riscos e benefícios de cada um, sendo, por isso, cada vez mais importante que as pessoas estejam informadas e que sejam portadoras de conhecimentos que as permita optar pelo que melhor se adequa às suas necessidades específicas e não comprometer a capacidade financeira individual no futuro. Assim, o Banco de Portugal «com o objetivo de compreender os comportamentos financeiros e

identificar áreas ou produtos em que exista maior défice de informação, de compreensão e de formação» (Banco de Portugal, 2010: 4), realizou em 2010 um Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa.

Os resultados do Inquérito revelaram que os grupos populacionais que demonstram deter maiores níveis de literacia financeira situavam-se nos indivíduos com um mínimo de licenciatura, entre os 24 e os 59 anos, com emprego e rendimentos superiores a 1.000,00 € líquidos mensais. Pelo contrário, a população com mais de 70 anos, níveis de instrução baixos, maioritariamente do sexo feminino e com rendimentos até 500,00 € líquidos mensais revelaram-se os que detêm menores níveis de conhecimentos financeiros.

Dos restantes resultados destaca-se o facto de apenas 56 por cento dos inquiridos afirmar poupar com regularidade, sendo que os restantes 44 por cento justificam não o fazerem, sobretudo, pelo facto de o rendimento não o permitir. A população com idades entre os 25 e os 39 anos revelou ser a que mais se preocupa com o planeamento das despesas. Em relação à escolha de produtos bancários, o inquérito identificou que 54 por cento dos inquiridos afirmam que a escolha do produto é influenciada por conselho obtido ao balcão do Banco onde detêm conta, enquanto 25 por cento referem conselho de familiares ou amigos. Somente 8 por cento revelam análise e comparação de produtos como fator de escolha.

Desta forma, torna-se imperioso, cada vez mais, que a população seja advertida, que tenha acesso a informação de forma simples e rápida sobre os diversos produtos financeiros para que a escolha seja consciente e que as instituições sensibilizem as populações para a importância da poupança e que formem e preparem os seus recursos humanos para informar e aconselhar devidamente os clientes ajustando os produtos e serviços às suas necessidades e perfis.

A educação financeira surge como um complemento às medidas de proteção do consumidor e de regulação financeira, contribuindo, igualmente para uma maior transparência nos deveres de informação. E porque clientes com maiores níveis de literacia financeira tendem a contrair dívidas com maior consciência e a diminuir os níveis de risco de crédito das instituições financeiras, é também importante que os próprios bancos contribuam para a consciencialização dos seus clientes, prestando toda e qualquer informação de forma clara, precisa e objetiva, sem margem para equívocos no futuro. A última crise económica e financeira veio adensar a importância de uma atuação prudente, correta e transparente em todas as fases das relações de crédito com os seus clientes.

O aumento do conhecimento financeiro é visto como um caminho a seguir para ultrapassar dificuldades e crises futuras e construir uma estrutura económica mais resistente, exigente e com igualdade de oportunidades e de informação para todos.

E porque grandes percentagens de endividamento e de incumprimento afetam os balanços das instituições e aumentam o risco de crédito é importante verificar em que medida os níveis de crédito têm evoluído. Para isso, neste estudo, selecionou-se duas instituições e analisaram-se os níveis de crédito em três momentos diferentes: no início da crise, no ano de entrada da ajuda externa a Portugal e o período mais recente disponível.

Da análise efetuada conclui-se que, em ambas as instituições:

- i) o crédito concedido tem revelado uma tendência decrescente desde 2008/2009;
- ii) o crédito a particulares tem representado cerca de 50 por cento da estrutura de crédito ao longo dos anos;
- iii) o crédito vencido há mais de 90 dias tem aumentado, representando cerca de 7 por cento dos empréstimos concedidos;
- iv) o crédito em incumprimento (que inclui o crédito vencido há mais de 90 dias e o crédito de cobrança duvidosa) tem revelado uma tendência crescente, desde o início da crise em 2007, situando-se próximo dos 10 por cento.

Analisando os níveis de crédito do setor bancário em geral, e de acordo com o documento publicado trimestralmente pelo Banco de Portugal no seu sítio da *internet* sobre a evolução do sistema bancário português (Banco de Portugal, 2015g), denota-se o seguinte:

- i) a dívida dos particulares (em percentagem do PIB) tem vindo a reduzir, desde 2012, situando-se nos 82,6 por cento no 1.º trimestre de 2015;
- ii) o rácio de crédito em risco aumentou ligeiramente representando 12,6 por cento do crédito total concedido no 2.º trimestre deste ano;
- iii) o crédito em risco é superior nos empréstimos ao consumo (correspondendo a 15,9 por cento no 2.º trimestre de 2015).

Desta forma, e apesar de terem surgido uma série de iniciativas de promoção da educação financeira com o objetivo de aumentar os níveis de literacia financeira das populações em Portugal e no resto do Mundo (desde a DECO aos sítios na *internet* das instituições de crédito), criando um padrão e uma estratégia comuns por forma a atingir os diversos segmentos da sociedade (desde as crianças aos adultos), os níveis de crédito vencido e de incumprimento têm aumentado o que pode significar por um lado que a informação não está a chegar a toda a população ou, por outro lado, os devedores

têm visto as suas condições deteriorarem-se deixando de ter capacidade para solver os seus compromissos.

Não obstante os níveis de crédito atuais, nas duas instituições analisadas - BCP e CGD, pode-se verificar que existe uma constante monitorização dos processos relacionados com a concessão de crédito, por forma a minimizar os riscos nos seus balanços e evitar permitir empréstimos a clientes que apresentem, de alguma forma, vulnerabilidades em cumprir com as suas obrigações. A degradação das condições económicas e financeiras e o aumento do incumprimento por parte das famílias conduz a que as instituições prestem maior atenção, acompanhem e monitorizem permanentemente a execução dos contratos de crédito bem como promovam medidas que impulsionem a regularização das situações de incumprimento, através da renegociação das condições dos créditos (alterando *spreads*, taxas de juro, prazos, períodos de carência), da consolidação dos créditos (na hipótese de haver mais que um), do refinanciamento, do empréstimo adicional para pagamento das prestações e, por último, da dação em cumprimento.

Para os próximos anos o Banco de Portugal projeta uma diminuição do endividamento (em percentagem do rendimento disponível) de cerca de 23 por cento face a valores de 2011, uma relativa estabilização da taxa de poupança das famílias, situando-se nos 6,9 por cento, e um aumento de cerca de 2 por cento no rendimento dos particulares.

Como desafios para futuras investigações sobre a temática, será interessante analisar os resultados do próximo Inquérito à Literacia Financeira da população portuguesa, que será realizado este ano, e comparar com os resultados do Inquérito de 2010 e daí verificar se houve melhoria (ou não) nos conhecimentos dos cidadãos. Será, igualmente, interessante analisar os balanços e relatórios de mais bancos nacionais e, até, comparar com resultados de bancos internacionais tendo, no entanto, sempre noção da realidade de cada país e verificar se os créditos em incumprimento respeitam a empréstimos concedidos após 2007 e 2011 ou se se tratam de créditos mais antigos.

Referências Bibliográficas

- ALEXANDRE, Fernando; AGUIAR-CONRARIA, Luís; BAÇÃO, Pedro; PORTELA, Miguel – **A Poupança em Portugal**. [Em linha]. (2010). [Consult. 11 Set. 2015]. Disponível em <http://www4.fe.uc.pt/pedro/poupanca.pdf>.
- ALVES, Carlos Teixeira – **Comportamento do consumidor: análise do comportamento de consumo da criança**. Lisboa: Escolar Editora, 2002. ISBN 972-592-133-X.
- ALVES, José Fernando da Silva – **A (I)litteracia Financeira da População: Estudo de caso para uma população do norte de Portugal**. Porto. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto. 2012. Dissertação de Mestrado.
- ALVES, Nuno; CARDOSO, Fátima – **A poupança das famílias em Portugal: evidência micro e macroeconómica**. Boletim Económico Inverno 2010. ISSN 0872-9794. 16:4 (2010). 49-70.
- ANDERSON, Carol; KENT, Jamie; LYTER, Deanna M.; SIEGENTHALER, Jurg K.; WARD, Jeremy – **Personal Finance and the Rush to Competence: Financial Literacy Education in the U.S.** [Em linha]. (2000). [Consult. 30 Maio 2015]. Disponível em <http://www.isfs.org/documents-pdfs/rep-finliteracy.pdf>.
- ASSOCIAÇÃO Portuguesa de Bancos (APB) – **Negócio Bancário e Sistema Financeiro**. 2.^a Ed. Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos, 2008.
- ASSOCIAÇÃO Portuguesa Defesa Consumidor (DECO) – **Contratos de crédito**. Dinheiro & Direitos. N.º 131. (2015a) 4.
- ASSOCIAÇÃO Portuguesa Defesa Consumidor (DECO) – **Boletim Estatístico GAS 1.º Semestre de 2015**. [Em linha]. (2015b). [Consult. 27 Out. 2015]. Disponível em <http://gasdeco.net/activeapp/wp-content/uploads/2015/07/GAS-stats-1-semester-2015.pdf>.
- ATKINSON, A; MESSY, F. – **Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/ International Network Financial Education (INFE) Pilot Study** [Em linha]. (2012). [Consult. 2 Ago 2015]. Disponível em <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/5k9csfs90fr4.pdf?expires=1438542687&id=id&accname=quest&checksum=5EB42676C981D62D4E6A400BF20ED5DC>.
- BANCO Comercial Português (BCP) – **Relatório e Contas do 1.º semestre de 2015**. [Em linha]. (2015a). [Consult. 31 Out. 2015]. Disponível em http://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/2015/RCBCP1S2015_PT.pdf.
- BANCO Comercial Português (BCP) – **Relatório de Disciplina de Mercado 2014**. [Em linha]. (2015b). [Consult. 31 Out. 2015]. Disponível em http://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/Disciplina_mercado2014_FINAL_26062015.pdf.
- BANCO Comercial Português (BCP) – **Relatório e Contas 2011 Volume I**. [Em linha]. (2012). [Consult. 31 Out. 2015]. Disponível em http://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/2011_RelContas_Vol1.pdf.
- BANCO Comercial Português (BCP) – **Relatório e Contas 2008 Volume I**. [Em linha]. (2009). [Consult. 31 Out. 2015]. Disponível em http://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/2008_RelContas_Vol1.pdf.
- BANCO de Portugal – **Boletim Económico junho 2015**. Lisboa: Departamento de Estudos Económicos, 2015a.

- BANCO de Portugal – **Relatório de Estabilidade Financeira Maio 2015**. Lisboa: Departamento de Estabilidade Financeira, 2015b.
- BANCO de Portugal – **Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho 2014**. Lisboa: Departamento de Supervisão Comportamental, 2015c.
- BANCO de Portugal – **Boletim Estatístico Outubro 2015**. Lisboa: Departamento de Estatística, 2015d.
- BANCO de Portugal – **Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito – janeiro/2015** [Em linha]. (2015e). [Consult. 15 Abr. 2015]. Disponível em http://www.bportugal.pt/pt-PT/EstudosEconomicos/Publicacoes/IBMC/Publicacoes/Results_jan15_p.pdf.
- BANCO de Portugal – **Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental - 1.º Semestre 2015**. Lisboa: Departamento de Supervisão Comportamental, 2015f.
- BANCO de Portugal – **Sistema bancário português – desenvolvimentos recentes: 2.º trimestre 2015** [Em linha]. (2015g). [Consult. 15 Nov. 2015]. Disponível em https://www.bportugal.pt/pt-PT/EstabilidadeFinanceira/Publicacoes/Documents/SistemaBancario_PT.pdf.
- BANCO de Portugal – **Relatório de Estabilidade Financeira Novembro 2015**. Lisboa: Departamento de Estabilidade Financeira, 2015h.
- BANCO de Portugal - Aviso n.º 10/2014 **D.R.I Série S 234** (03.12.2014) 30399-30401.
- BANCO de Portugal - **Instrução n.º 12/2013**
- BANCO de Portugal – **Políticas de inclusão e formação financeira – Encontro dos Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa**. Lisboa: Departamento de Supervisão Comportamental, 2013a. ISBN 978-989-678-210-8.
- BANCO de Portugal – **Prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares**. Lisboa: Departamento de Supervisão Comportamental, 2013b. ISBN 978-989-678-153-8.
- BANCO de Portugal – **Plano Nacional de Formação Financeira - Relatório de Atividades 2012**. Lisboa: Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, 2013c. ISBN 978-989-678-171-2.
- BANCO de Portugal - **Instrução n.º 23/2012**
- BANCO de Portugal – **Relatório do inquérito à literacia financeira da população portuguesa 2010**. Lisboa: Departamento de Supervisão Comportamental, 2011. ISBN 978-989-615-093-8.
- BANCO de Portugal - Aviso n.º 2/2010 **D.R.I Série S 74** (16.04.2010) 19701-19703.
- BANCO de Portugal – **Inquérito à literacia financeira da população portuguesa 2010 – síntese dos resultados**. Lisboa: Departamento de Supervisão Bancária, 2010. ISBN 978-989-678-036-4.
- BANCO de Portugal - **Inquérito aos Bancos sobre o Mercado de Crédito – janeiro/2009** [Em linha]. (2009). [Consult. 15 Abr. 2015]. Disponível em http://www.bportugal.pt/pt-PT/EstudosEconomicos/Publicacoes/IBMC/Publicacoes/Results_jan09_p.pdf.
- BANCO de Portugal – **Relatório de Estabilidade Financeira 2007**. Lisboa: Departamento de Estudos Económicos, 2008. ISBN 978-989-8061-02-7.
- BARROSO, Bárbara – **Templos Complicados, Soluções Simples – aprenda a gerir melhor o seu dinheiro**. Alfragide: Oficina do Livro, 2011. ISBN 978-989-555-729-5.

- CAIADO, Aníbal Campos; CAIADO, Jorge – **Gestão das Instituições Financeiras**. Lisboa: Edições Sílabo, Lda., 2008. ISBN 978-972-618-509-3.
- CAIXA Geral de Depósitos (CGD) - **Relatório e Contas 2014**. [Em linha]. (2015a). [Consult. 31 Out. 2015]. Disponível em <https://www.cgd.pt/Investor-Relations/Informacao-aos-Investidores/Informacao-Financeira/CGD/Relatorios-Contas/2014/Documents/Relatorio-Contas-CGD-2014.pdf>.
- CAIXA Geral de Depósitos (CGD) - **Relatório de Disciplina de Mercado 2014**. [Em linha]. (2015b). [Consult. 31 Out. 2015]. Disponível em <https://www.cgd.pt/Investor-Relations/Informacao-aos-Investidores/Informacao-Financeira/CGD/Documents/Disciplina-de-Mercado-2014.pdf>.
- CAIXA Geral de Depósitos (CGD) - **Relatório e Contas 2011**. [Em linha]. (2012). [Consult. 31 Out. 2015]. Disponível em <https://www.cgd.pt/Investor-Relations/Informacao-aos-Investidores/Informacao-Financeira/CGD/Relatorios-Contas/2011/Documents/Relatorio-Contas-CGD-2011.pdf>.
- CAIXA Geral de Depósitos (CGD) - **Relatório e Contas 2009**. [Em linha]. (2010). [Consult. 31 Out. 2015]. Disponível em <https://www.cgd.pt/Investor-Relations/Informacao-aos-Investidores/Informacao-financeira/CGD/Relatorios-Contas/2009/Documents/Relatorio-CGD-2009.pdf>.
- CARDOSO, Raquel – **Produtos Financeiros Complexos**. Inforbanca 100 (2014). 48-49.
- CARLIN, Bruce Ian; ROBINSON, David T. – **Financial education and timely decision support: lessons from junior achievement**. The American Economic Review. 102:3. (2012). 305-310.
- COMISSÃO Europeia – **Comunicado da Comissão: Educação Financeira** [Em linha]. (dezembro 2007). [Consult. 21 Jun. 2015]. Disponível em <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52007DC0808&from=EN>.
- COMISSÃO de Mercados e Valores Mobiliários (CMVM) – **Produtos Financeiros Complexos** [Em linha]. (outubro 2012). [Consult. 7 Mar 2015]. Disponível em <http://www.cmvm.pt/pt/EstatisticasEstudosEPublicacoes/Brochuras/Documents/Produtos%20Financeiros%20Complexos.pdf>.
- COMMISSION for Financial Capability – **National Strategy for Financial Literacy** [Em linha]. [Consult. 30 Maio 2015]. Disponível em <http://www.cffc.org.nz/assets/Documents/National-Strategy-for-Financial-Literacy-2012.pdf>.
- CONSELHO Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) – **Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, o Ensino Básico, o Ensino Secundário e a Educação e Formação de Adultos**. Lisboa: Ministério da Educação e Ciência, 2013. ISBN 978-972-742-361-3.
- CONSELHO Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) – **Plano Nacional de Formação Financeira – Princípios Orientadores das Iniciativas de Formação Financeira**. Lisboa: Banco de Portugal, Comissão de Mercados e Valores Mobiliários, Instituto de Seguros de Portugal, 2012.
- CONSELHO Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) – **Plano Nacional de Formação Financeira 2011-2015**. Lisboa: Banco de Portugal, Comissão de Mercados e Valores Mobiliários, Instituto de Seguros de Portugal, 2011. ISBN 978-989-678-080-7.
- CONSTITUIÇÃO da República Portuguesa (CRP) – 13.^a Ed, 2004. ISBN 972-724-224-3.
- COSTA, Sónia; FARINHA, Luísa – **O endividamento das famílias: uma análise microeconómica com base nos resultados do inquérito à situação financeira das famílias**. Relatório de Estabilidade Financeira Maio 2012. ISSN 1646-2254. (2012). 137-164.

- CROSIGNANI, Matteo; FARIA-E-CASTRO, Miguel; FONSECA, Luís – **O Sistema Bancário Português durante a Crise da Dívida Soberana**. Revista de Estudos Económicos. ISSN 2183-5209. 1:2. (2015). 47-86.
- DECRETO-LEI n.º 227/2012. **D.R.I. Série-A** 207 (25.10.2012) 6025-6033.
- DECRETO-LEI n.º 133/2009. **D.R.I. Série-A** 106 (02.06.2009) 3438-3452.
- DECRETO-LEI n.º 211-A/2008. **D.R.I. Série A** 213 (03.11.2008) 7688(2)-7688(8).
- DECRETO-LEI n.º 228/2000. **D.R.I. Série-A** 221 (23.09.2000) 5116-5117.
- DECRETO-LEI n.º 348/98. **D.R.I. Série-A** 259 (09.11.1998) 5982-5983.
- DECRETO-LEI n.º 298/92. **D.R.I. Série-A** 301 (31.12.1992) 6056-(24)–6056-(51).
- DECRETO-LEI n.º 359/91. **D.R.I. Série-A** 218 (21.09.1991) 4998-5003.
- DIREÇÃO-GERAL do Consumidor (DGC) – **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado: Relatório 2013/2014**. [Em linha]. (2015). [Consult. 29 Out. 2015]. Disponível em <http://cliente bancario.bpportugal.pt/SiteCollectionDocuments/Relatorio RACE2013-14.pdf>
- DUARTE, Vânia – **A eficácia dos programas de literacia financeira: o caso da Fundação Dr. António Cupertino de Miranda**. Porto. Faculdade de Economia da Universidade do Porto. 2013. Dissertação de Mestrado.
- DUBOIS, Bernard – **Compreender o Consumidor**. 2.^a Ed. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998. ISBN 972-20-1126-X.
- FARINHA, Luísa – **Os efeitos da riqueza sobre o consumo em Portugal: uma abordagem microeconómica**. Relatório de Estabilidade Financeira 2008. ISSN 1646-2254. (2009). 169-186.
- FARINHA, Luísa; LACERDA, Ana – **Incumprimento no crédito aos particulares: qual é o papel do perfil de crédito dos devedores**. Relatório de Estabilidade Financeira Novembro 2010. ISSN 1646-2254. (2010). 145-165.
- FERREIRA, Paulo – **No poupar é que está o ganho – Finanças pessoais para todos**. Lisboa: Lidel – Edições Técnicas, Lda., 2012. ISBN 978-972-757-907-5.
- FERREIRA, Ricardo – **Educação financeira das crianças e adolescentes...em função da idade**. Lisboa: Escolar Editora, 2013. ISBN 978-972-592-373-3.
- FIRMINO, Manuel Brazinha – **Gestão das organizações: conceitos e tendências actuais**. 4.^a Ed. Lisboa: Escolar Editora, 2010. ISBN 978-972-592-287-3.
- FRADE, Catarina; LOPES, Cláudia; JESUS, Fernanda; FERREIRA, Teresa – **Um Perfil dos Sobreendividados em Portugal** [Em linha]. (dezembro 2008). [Consult. 15 Abr. 2015]. Disponível em http://www.ces.uc.pt/myces/UserFiles/livros/452_relatorio_proj_regulacao_consumo.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.
- HOGARTH, Jeanne M. – **Financial Education and Economic Development** [Em linha]. (novembro 2006). [Consult. 21 Jun. 2015]. Disponível em <http://www.oecd.org/finance/financial-education/37742200.pdf>.
- HUNG, Angela; PARKER, Andrew; YOONG, Joanne – **Defining and Measuring Financial Literacy** [Em linha]. (Setembro 2009). [Consult. 29 Maio 2015]. Disponível em http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/working_papers/2009/RAND_WR708.pdf.

- INSTITUTO Nacional de Estatística (INE) – **Rendimentos e Condições de Vida 2014 (Dados Provisórios)** [Em linha]. (2015) [Consult. 30 Set. 2015]. Disponível em www.ine.pt.
- INSTITUTO Nacional de Estatística (INE) – **Inquérito às Despesas das Famílias 2010/2011**. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I.P. 2012. ISBN 978-989-25-0168-0.
- INSTITUTO Superior de Gestão Bancária – **Análise Financeira de Bancos**. 5.^a Ed. Instituto Formação Bancária, 1999.
- INVESTOR Education Fund – **What is Financial Literacy** [Em linha]. [Consult. 30 Maio 2015]. Disponível em <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/fr/managing-your-money/planning/investing-basics/Pages/what-is-financial-literacy.aspx>.
- KARSAKLIAN, Eliane – **Comportamento do Consumidor**. 2.^a Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004. ISBN 85-224-3779-3.
- KIYOSAKI, Robert T. – **Unfair advantage – The Power of Financial Education**. Scottsdale: Plata Publishing LLC, 2011. ISBN 978-1-61268-010-1.
- KLAPPER, Leora F.; LUSARDI, Annamaria; PANOS, Georgios A. – **Financial Literacy and the Financial Crisis**. National Bureau of Economic Research. 2012.
- KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary – **Princípios de Marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. ISBN 978-85-7605-123-7.
- LEI N.º 5/98 **D.R.I. Série-A 26** (31.01.1998) 405-415.
- LINDON, Denis; LENDREVIE, Jacques; LÉVY, Julien; DIONÍSIO, Pedro; RODRIGUES, Joaquim Vicente – **Mercator XXI: Teoria e prática do marketing**. 13.^a Ed. Alfragide: Publicações Dom Quixote, 2010. ISBN 978-972-20-2744-1.
- LOPES, Armanda Luzia Vieira – **Risco de Crédito num Contexto de Crise**. Porto. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto. 2013. Dissertação de Mestrado.
- LUSARDI, Annamaria – **Financial Literacy: Do People know the ABCs of Finance?**. Global Financial Literacy Excellence Center. 2014.
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia S. – **The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence**. Journal of Economic Literature. 52:1. (2014). 5-44.
- LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia S. – **Financial Literacy around the World: an overview**. National Bureau of Economic Research. 2011.
- MACEDO, Joana – **Estudo sobre o Endividamento e Sobreendividamento dos Consumidores**. Lisboa. Instituto Superior de Economia e Gestão. 2011. Relatório de Estágio.
- MARQUES, Maria Manuel Leitão; NEVES, Vítor; FRADE, Catarina; LOBO, Flora; PINTO, Paula; CRUZ, Cristina – **O endividamento dos consumidores**. Coimbra: Livraria Almedina, 2000. ISBN 972-40-1325-1.
- MUNDY, Shaun – **Financial Education Programmes in Schools: Analysis of Selected Current Programmes and Literature Draft Recommendations for Best Practices** [Em linha]. (2009). [Consult. 4 Jun. 2015]. Disponível em <http://www.lafinancepourtous.com/IMG/pdf/Mundy-final.pdf>.
- OLIVEIRA, Sara Emília da Silva vieira – **Práticas e Representações de Consumo Familiar – Um Estudo de Caso**. Porto. Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti. 2011. Dissertação de Mestrado.

- OPTIMIZE – **Reformas em Portugal: as verdades que os portugueses desconhecem.** [Em linha]. (2008). [Consult. 16 Out. 2015]. Disponível em http://www.optimize.pt/sites/default/files/pdf/apresentacao_reforma.pdf.
- ORGANISATION for Economic Co-Operation and Development (OECD) – **PISA 2012 Results in Focus** [Em linha]. (2014). [Consult. 14 Jun. 2015]. Disponível em <http://www.oecd.org/pisa/keyfindings/pisa-2012-results-overview.pdf>.
- ORGANISATION for Economic Co-Operation and Development (OECD) – **PISA 2012 Financial Literacy Assessment Framework** [Em linha]. (abril 2012a). [Consult. 29 Maio 2015]. Disponível em <http://www.oecd.org/pisa/pisaproducts/46962580.pdf>.
- ORGANISATION for Economic Co-Operation and Development (OECD) – **OECD/INFE High-level Principles on National Strategies for Financial Education** [Em linha]. (agosto 2012b). [Consult. 2 Ago. 2015]. Disponível em http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD_INFE_High_Level_Principles_National_Strategies_Financial_Education_APEC.pdf.
- ORGANISATION for Economic Co-Operation and Development (OECD) – **Addressing women’s needs for financial education** [Em linha]. (2008) [Consult. 16 Jun. 2015]. Disponível em http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_INFE_women_FinEd2013.pdf.
- ORGANISATION for Economic Co-Operation and Development (OECD) – **Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness** [Em linha]. (2005a) [Consult. 16 Jun. 2015]. Disponível em <http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>.
- ORGANISATION for Economic Co-Operation and Development (OECD) – **Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies** [Em linha]. (2005b). [Consult. 28 Jun. 2015]. Disponível em <http://www.terribilepasticcio.info/wp-content/uploads/2009/04/wolf-su-lobby.pdf>.
- ORTON, Larry – **Financial Literacy: Lessons from International Experience** [Em linha]. (setembro 2007). [Consult. 31 Maio 2015]. Disponível em http://rcrpp.ca/documents/48647_EN.pdf.
- PAULO, Sebastian – **A Europa e a Crise Financeira Mundial: Balança da resposta política da UE.** [Em linha]. (2011). [Consult. 13 Out. 2015]. Disponível em http://ec.europa.eu/portugal/pdf/informa/publicacoes/resposta_crise_ue_pt.pdf.
- PINA, Carlos Costa – **Instituições e Mercados Financeiros.** Coimbra: Livraria Almedina, 2005.
- REGULAMENTO (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, JOUE n.º 176, Série L.
- REGULAMENTO DA CMVM n.º 2/2012. **D.R.I. Série A 228** (26.11.2012). 38020-38028.
- REIFNER, Udo; SCHELOWE, Anne – **Financial Education.** Journal of Social Science Education. ISSN 1618-5293. 9:2. (2010).
- REMUND, David L. – **Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy.** The Journal of Consumer Affairs. 2010. 276-295.
- RODRIGUES, Jorge – **Gestão estratégica das instituições financeiras.** Lisboa: Escolar Editora, 2012. ISBN 978-972-592-369-6.
- RUTLEDGE, Susan L. – **Consumer Protection and Financial Literacy: Lessons from Nine Countries Studies.** [Em linha]. (2010). [Consult. 27 Jun. 2015]. Disponível em

http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Consumer_Protection_and_Fin_LiteracyWPS5326.pdf.

- SILVA, Marta Marques – **Um retrato da poupança em Portugal** [Em linha] (2014). [Consult. 10 Set. 2015]. Disponível em http://economico.sapo.pt/noticias/um-retrato-da-poupanca-em-portugal_204999.html.
- SOLOMON, Michael R.; BAMOSSY, Gary; ASKEGAARD, Soren; HOGG, Margaret K. – **Consumer behavior: A european perspective**. 4.^a Ed. England: Pearson Education Limited, 2010. ISBN 978-0-273-71726-3.
- SOTOMAYOR, Ana Maria; RODRIGUES, Jorge; DUARTE, Manuela – **Princípios de gestão das organizações**. Rei dos livros, 2013. ISBN 978-989-8305-46-6.
- SOUSA, António – **Entrevista com... António Sousa**. Revista InforBanca n.º 91. 2012. 4-6.
- SZPRINGER, Wlodzimierz – **Improving Financial Literacy: Reconciling Suppliers and Consumers?** [Em linha]. (2007). [Consult. 27 Jun. 2015]. Disponível em http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=FBC_028_0159.
- UNITED Nations for Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO) – **Aspects of Literacy Assessment: Topics and issues from the UNESCO Expert Meeting** [Em linha]. (junho 2005). [Consult. 29 Maio 2015]. Disponível em <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001401/140125eo.pdf>.
- VIEIRA, Isabel – **Dinheiro – Gastar, Poupar e Aplicar**. Lisboa: Edições Sílabo, Lda., 2009. ISBN 978-972-618-547-5.
- VILHENA, Paulo de – **O mapa da independência financeira – 7 princípios para uma vida mais próspera**. Barreiro: Top Books, 2013. ISBN 978-989-706-007-6.
- WILLIAMS, Oliver J.; SATCHELL, Stephen E. – **Social Welfare Issues of Financial Literacy and their Implications for Regulation** [Em linha]. (2011). [Consult. 3 Jun. 2015]. Disponível em <http://link.springer.com/article/10.1007/s11149-011-9151-6>.

Anexos

Anexo I

Anexo II

Anexo III

Anexo IV

Anexo V