

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

I S C A L 260

Dissertação de Mestrado

O IMPACTO DA LITERACIA
FINANCEIRA NA CONTRATAÇÃO DE
CRÉDITO: O CASO DO CRÉDITO
HABITAÇÃO

Afonso Miguel Burguete Romana Martins

Lisboa, janeiro de 2025

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

O IMPACTO DA LITERACIA
FINANCEIRA NA CONTRATAÇÃO DE
CRÉDITO: O CASO DO CRÉDITO
HABITAÇÃO

Afonso Miguel Burguete Romana Martins

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão das Instituições Financeiras realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Maria Teresa Esteves Fortunato Pereira.

Constituição do Júri:

Presidente: Doutora Ana Maria Sotomayor

Arguente: Doutora Rosa Helena Lutete Geremias

Orientador: Doutora Maria Teresa Esteves

Lisboa, janeiro de 2025

Declaro ser a autor da presente 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 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.

Agradecimentos

Uma pessoa uma vez disse-me a seguinte frase, “A vida só se torna difícil quando não é acompanhada por pessoas”. E por isso o meu primeiro agradecimento é a todos os que em algum momento já me acompanharam principalmente durante este período.

A minha Orientadora Professora Doutora Maria Teresa Esteves Fortunato Pereira, por todo o tempo que despendeu comigo, com as suas orientações sempre claras e disponibilidade para qualquer questão, um muito obrigado.

Aos professores e funcionários da IPL-ISCAL que contribuíram de forma direta ou indiretamente nesta jornada, com foque especial aos coordenadores do Mestrado a Professora Doutora Ana Maria da Silva Barbosa de Sotomayor e ao Professor Doutor Jorge José Martins Rodrigues.

Um obrigado aos meus colegas de trabalho e que hoje tenho o prazer de chamar amigos, em destaque ao Camarote e ao JP, pela ajuda, participação no processo e principalmente pela amizade que tiveram comigo, sem vocês teria sido mais difícil.

Aos meus amigos, Nuno, Eduardo, João, Rodrigo, Kaio, Bernardo, Leite e Duarte um forte obrigado por se irem lembrando de mim ao longo deste ano, mesmo quando estive mais ausente.

Gostaria de expressar o meu mais profundo agradecimento à minha namorada Rita, pelo apoio incansável e pelo carinho com que me acompanhou durante toda a jornada deste mestrado. A tua compreensão, paciência, incentivo, foram fundamentais neste percurso.

Por fim ao meu companheiro de casa Paki, pela alegria constante que me deu ao chegar a casa, mesmo quando vinha mais em baixo.

Resumo

Considerando a elevada inflação que se tem vivido atualmente, e com as crises financeiras do passado, nomeadamente a de 2008, originada pela desregulação dos mercados financeiros (Serralheiro, 2014) e a subsequente crise financeira de 2010 a 2014 em Portugal, seria de esperar que a população portuguesa estivesse mais precavida para este tipo de cenários que resultam na possível perda do poder de compra. No entanto, tem-se vindo a verificar que muitas pessoas têm recorrido a pedidos de ajuda de reestruturação de crédito junto da DECO devido ao aumento do custo de vida, com o objetivo de conseguirem manter a sua estabilidade financeira.

É neste âmbito que se torna importante analisar e compreender se os recursos e os apoios disponibilizados para aumentar a literacia financeira da população portuguesa têm sido suficientes ou não. Com isto, pretende-se avaliar a influência da literacia financeira na ótica da aquisição do crédito, nomeadamente do crédito à habitação.

Assim, nesta dissertação será utilizada uma metodologia qualitativa baseada em análise documental e em entrevistas realizadas a indivíduos que tenham passado por um processo de crédito à habitação.

Adicionalmente, pretende-se compreender como as instituições financeiras têm desempenhado o seu papel como fonte de informação e o que podem fazer para auxiliar o consumidor do crédito à habitação a tomar decisões mutuamente benéficas.

No final, através dos resultados obtidos conclui-se que a literacia e a formação financeira ajudam a que as pessoas tenham mais proatividade na renegociação dos contratos relacionados com o crédito à habitação, acabando por obter melhores condições.

Palavras-chaves: Literacia Financeira, Formação Financeira, Crédito à habitação, Economia Comportamental.

Abstract

Given the high inflation experiencing these days and the financial crises of the past, in particular the 2008 crisis caused by the deregulation of the financial markets (Serralheiro, 2014) and the subsequent financial crisis in Portugal from 2010 to 2014, one would expect the Portuguese population to be more prepared for this type of scenario, which results in a possible loss of purchasing power. However, it has become clear that many people have turned to DECO for help with credit restructuring due to the rising cost of living, in order to maintain their financial stability.

It is in this context that it becomes important to analyze and understand whether the resources and support made available to increase the financial literacy of the Portuguese population have been sufficient or not. The aim is to assess the influence of financial literacy from the point of view of acquiring credit, particularly home loans.

This dissertation will use a qualitative methodology, based on documentary analysis and interviews with individuals who have been through a housing loan process.

In addition, the aim is to understand how financial institutions have played their role as a source of information, and what they can do to help mortgage consumers make mutually beneficial decisions.

In the end, with the results obtained it is concluded that financial literacy and formation help people to be more proactive in renegotiating contracts related to mortgage loans, ultimately obtaining better conditions.

Keywords: Financial Literacy, Financial Education, Home Mortgage, Behavioral Economics

Índice

1. Introdução.....	1
1.1. Contexto.....	1
1.2. Objetivos.....	2
1.3. Organização da Dissertação	3
2. Enquadramento Teórico	5
2.1. Crédito à Habitação em Portugal.....	5
2.2. Caracterização	5
2.3. Tipos de Crédito a Particulares	5
2.4. Instituições Financeiras em Portugal.....	7
2.6. Evolução do Crédito à Habitação em Portugal.....	12
2.7. Caracterização dos Pedidos de Apoio	16
2.8. Literacia Financeira em Portugal: “Estado da Arte”	18
2.8.1. Enquadramento.....	19
2.9. Síntese dos Resultados dos Inquéritos à Literacia Financeira	20
2.9.1. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Amostragem).....	21
2.9.2. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Inclusão Financeira)	21
2.9.3. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Planeamento do Orçamento Familiar e da Poupança)	23
2.9.4. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Escolha e Gestão de Produtos Financeiros).....	24
2.9.5. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Escolha das Fontes de Informação).....	25
2.9.6. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Conhecimentos Financeiros).....	26
2.9.7. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Finanças Digitais).....	26
2.9.8. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Índices Globais).....	29
2.10. Principais Iniciativas no Âmbito da Formação Financeira	32
2.11. Perspetivas futuras	33

2.12. Economia Comportamental e Proteção do Consumidor Financeiro	34
3. Estudo Empírico	37
3.1. Metodologia	37
3.1.1. Procedimento	37
3.1.2. Amostra	37
3.1.3. Tratamento e Análise dos Dados.....	38
3.2. Análise de Resultados	39
4. Conclusões	54
4.1. Principais Conclusões	54
4.2. Limitações do trabalho	56
4.3. Sugestões para investigações futuras	57
Referências Bibliográficas	57
Apêndices.....	65
Anexos.....	67

Índice de Quadros e Tabelas

Quadro nº2.1: Instituições Financeiras em Portugal autorizadas à concessão de crédito (2023).....	8
Quadro nº2.2: Volume de créditos concedidos em 2023 (Valores em milhões de euros) ...	9
Quadro nº2.3: Legislação aplicável ao Crédito à Habitação.....	11
Quadro nº2.4: Caracterização das Amostras dos Inquéritos.....	21
Quadro nº2.5: Síntese dos Resultados dos Relatórios à Literacia Financeira da População Portuguesa	27
Quadro nº3.1: Caracterização Sociodemográfica da Amostra.....	38
Quadro nº3.2: Informações relativas aos entrevistados	39
Quadro nº3.3: Fontes de informação a que os entrevistados recorrem.....	40
Quadro nº3.4: Resiliência Financeira dos Entrevistados.	42
Quadro nº3.5: Fator de escolha preferencial antes de contrair o crédito à habitação dos entrevistados	44
Quadro nº3.6: Renegociação de contratos e benefícios com aquisição de seguros.....	45
Quadro nº3.7: Qualidade e quantidade de informação/apoio e aconselhamento prestado aos entrevistados por parte das instituições financeiras.....	47
Quadro nº3.8: Bem-estar financeiro dos entrevistados.....	49
Quadro nº3.9: Conhecimentos financeiros dos entrevistados.....	49
Quadro nº3.10: Tipo de taxa de juro, spread, duração do contrato e taxa de esforço.....	51

Índice de Figuras

Figura nº2.1: Preço médio do <i>m</i> 2 em Portugal em 2016.....	12
Figura nº2.2: Preço médio do <i>m</i> 2 em Portugal a outubro de 2023.....	13
Figura nº2.3: Montantes de empréstimos concedidos no ano a particulares: total por tipo de finalidade (valores em milhões de euros).....	13
Figura nº2.4: Percentagem de montantes de crédito malparado de particulares.....	14
Figura nº2.5: Recenseamentos Gerais da Habitação. Quantos alojamentos são propriedade do ocupante ou de outras entidades?	14
Figura nº2.6: Percentagem de créditos com taxa variável ou mista por país no ano de 2016	15
Figura nº2.7: Percentagem de créditos com taxa variável ou mista por país no ano de 2023	16
Figura nº2.8: Percentagem de créditos com taxa variável ou mista em Portugal comparativamente à média da zona euro de 2016 a 2023	16

Lista de Abreviaturas

ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

BCE – Banco Central Europeu

BdP – Banco de Portugal

CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

CNSF - Conselho Nacional de Supervisores Financeiros

DECO – Associação Portuguesa para Defesa do Consumidor

FIN – Ficha de Informação Normalizada

FINE – Ficha de Informação Normalizada Europeia

INFE - *International Network on Financial Education*

OCDE – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico

PNFF – Plano Nacional de Formação Financeira

TAEG – Taxa Anual de Encargos Efetiva Global

UCI – União de Créditos Imobiliários

UE – União Europeia

1. Introdução

1.1. Contexto

Após a pandemia global originada pelo vírus SARS-CoV-2 seria de esperar um crescimento da economia com a estabilização da inflação. Contudo, tem-se verificado, nomeadamente devido ao início da guerra na Ucrânia, uma inflação que em 2021 aumentou de 1,27% para cerca de 8%, níveis estes não verificados desde o ano de 2003 (Pordata, 2022). Tendo em conta a subida da inflação, o conselho do Banco Central Europeu (BCE) iniciou um percurso de subida das taxas de juro que afetaram as diversas taxas de mercado, condicionando as decisões de consumo e de investimento. Desta forma, foram observados vários aumentos no custo de vida geral da população, sendo um dos mais pronunciados o aumento das taxas de juro no crédito à habitação, segundo o relatório do conselho de administração do Banco de Portugal (BdP) (2022).

Este aumento afetou grande parte da União Europeia (UE), mas em Portugal foi mais preocupante, com as taxas de juro médias para novos empréstimos a subir de 0,8% para 4,2% no crédito à habitação e de 7,2% para 8,9% no crédito ao consumo entre o final de 2021 e julho de 2023, valores estes acima da média da UE em julho de 2023 (3,8% e 7,8%). Todavia, não foram apenas os novos empréstimos que sofreram com o aumento das taxas de juro, uma vez que quem já tinha um crédito à habitação com taxa variável viu também a sua prestação mensal subir consideravelmente. Isto ocorreu devido ao aumento significativo da Euribor, tanto a 6 como a 12 meses, que passou de valores negativos em dezembro de 2021 (-0,545%) para 3,931% em dezembro de 2023 (Idealista, 2024).

Segundo as estatísticas do BCE acerca da percentagem de créditos à habitação com taxa variável, Portugal está entre os países da UE com as maiores percentagens. Sendo que, em vários anos essa percentagem chegou a ultrapassar os 90% e em 2022 apenas o Chipre, a Finlândia, a Lituânia e a Estónia registaram valores superiores. Deste modo, e seguindo os dados disponibilizados pela Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) (2023), num total de 31500 contactos de pedidos recebidos em 2022 mais de 50% foram referentes a pedidos de reestruturação de crédito, que resultaram do aumento das taxas de juro e subsequente aumento das prestações mensais para montantes onde a taxa de esforço passou para 64%, o dobro do valor recomendado pelo BdP (2023). Esta situação suscita o interesse de explorar a influência que o nível de literacia financeira da população portuguesa tem na contratação do crédito à habitação.

Assim, o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, constituído pelo BdP, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), iniciou funções em 2011 e implementou uma estratégia que visa a formação financeira da população portuguesa, tendo esta vindo a ser ajustada com base nos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa realizados nos anos de 2010, 2015, 2020 e 2023.

Em 2017 a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), apresentou os resultados de estudos efetuados no âmbito da economia comportamental. Entre esses estudos, destaca-se o de Kahneman & Tversky (1979) que explicou as razões psicológicas pelas quais os consumidores tomam decisões financeiras não racionais. Além disso, Thaler & Sustein (2008) publicaram dois trabalhos sobre a economia comportamental, demonstrando que os consumidores financeiros estão sujeitos a enviesamentos cognitivos que nem sempre os levam a tomar decisões em seu próprio benefício.

É neste sentido que em tempos de incerteza e instabilidade se torna importante compreender e estudar mais aprofundadamente se a literacia financeira apoia os consumidores a tomarem decisões financeiras mais adequadas. Dado que, teoricamente o investimento realizado na formação financeira deveria conduzir os consumidores, neste caso os consumidores de crédito à habitação, a realizarem escolhas mais racionais e informadas, evitando cair nos enviesamentos identificados pela investigação realizada no âmbito da economia comportamental. (BdP, 2017, p.57).

1.2. Objetivos

O presente trabalho tem como principal objetivo efetuar uma revisão de literatura acerca da literacia financeira em Portugal, bem como realizar um estudo empírico exploratório para perceber como a literacia financeira tem influenciado o processo de decisão da contratação de crédito à habitação. Adicionalmente pretende-se também compreender o papel das instituições financeiras no aconselhamento dos consumidores do crédito à habitação.

A partir deste objetivo foram definidos alguns objetivos mais específicos, tais como:

- a) Identificar como tem evoluído o crédito à habitação em Portugal nos últimos 8 anos, a partir de 2016;
- b) Inventariar as principais iniciativas no âmbito da literacia financeira em Portugal nos últimos 8 anos;

- c) Identificar como têm evoluído os pedidos de apoio das famílias relativamente ao crédito à habitação;
- d) Caracterizar como tem evoluído a legislação relativamente ao crédito à habitação em Portugal.

Desta forma foram definidas as seguintes questões de investigação:

- a) A que fontes os consumidores recorrem para obter informação acerca de produtos financeiros, particularmente sobre o crédito à habitação?
- b) Com quem se aconselham durante o processo de decisão?
- c) Como avaliam o risco das operações financeiras, nomeadamente das operações de crédito?
- d) Que fatores privilegiam na escolha do tipo de operação, em particular na escolha da taxa de juro?
- e) O que fazem para aumentar ou manter a sua resiliência financeira antes e depois da contratação do crédito?
- f) Como avaliam a informação e o aconselhamento prestado pelas instituições financeiras antes, durante e após o processo de contratação de crédito?

1.3. Organização da Dissertação

A presente dissertação está organizada em quatro capítulos. A introdução contextualiza a importância do tema em estudo, além de apresentar os objetivos e as questões de investigação.

No Capítulo II é realizada uma revisão da literatura onde se caracteriza o contrato de crédito à habitação e se analisa a evolução da legislação e dos montantes de crédito concedido. Também se caracterizam os pedidos de apoio feitos à DECO. Em seguida, define-se o conceito de literacia financeira e analisam-se os resultados de vários inquéritos sobre a literacia financeira da população portuguesa, assim como as iniciativas de formação financeira implementadas. O capítulo termina com a apresentação de conceitos de economia comportamental, relevantes para a compreensão do processo de decisão dos consumidores.

Já o Capítulo III é dedicado ao estudo empírico realizado, onde se descreve a metodologia utilizada, o procedimento adotado e a amostra estudada. Também se detalham as técnicas de recolha e tratamento de dados e apresentam-se e analisam-se os resultados à luz da revisão da literatura.

Por fim, na conclusão, são fornecidas respostas para as questões de investigação e, com base nos resultados obtidos, sugerem-se medidas a implementar no âmbito da literacia financeira. Além disso, são discutidas as limitações do estudo e propostas linhas de investigação futuras.

2. Enquadramento Teórico

2.1. Crédito à Habitação em Portugal

A seguir será apresentada informação acerca do contrato de crédito à habitação com foco na sua evolução recente em Portugal. Este tipo de financiamento tem desempenhado um papel crucial no acesso à propriedade para muitas famílias, refletindo-se diretamente nas dinâmicas do mercado imobiliário. (BdP, 2023)

2.2. Caracterização

Segundo o BdP (2023) um contrato de crédito é um acordo em que a instituição financeira denominada de credor disponibiliza dinheiro a um cliente denominado de devedor, no qual este fica com a obrigação de devolver o montante que lhe foi concedido num prazo acordado entre as partes, acrescido do valor dos juros e outros encargos associados. Apenas podem proceder à concessão de crédito as instituições de crédito e sociedades financeiras que estejam registadas no BdP.

O crédito é uma ferramenta crucial à promoção do crescimento económico, sendo a atividade bancária um negócio pro-cíclico, ou seja, este acentua de forma elevada os ciclos de expansão económica, mas também agrava fortemente os efeitos de uma recessão (Allen & Saunders, 2003).

2.3. Tipos de Crédito a Particulares

Na atividade bancária o crédito desempenha um dos principais papéis no desenvolvimento económico, podendo o mesmo ser concedido tanto a empresas como a particulares (IFB, 2023). Sendo que, o presente trabalho terá como foco o crédito a particulares, nomeadamente o caso específico do crédito à habitação.

As principais categorias de crédito a que recorrem os clientes bancários particulares são o crédito à habitação e o crédito ao consumo (BdP, 2023). No caso do crédito ao consumo, este é um produto financeiro destinado à compra de diversos bens e serviços, e inclui diferentes modalidades de crédito, como é o caso do crédito pessoal (destinado a diversos fins), o crédito automóvel (destinado à aquisição de viatura), o crédito renovável (mediante linhas de crédito, por exemplo, o cartão de crédito), a ultrapassagem de crédito (permite exceder o saldo de uma conta à ordem) e o contrato de conversão de dívida (renegociação de condições contratuais de crédito em incumprimento) (BdP, 2023).

Já o crédito à habitação é um produto financeiro que permite aos consumidores receberem uma determinada quantia monetária para a aquisição ou a construção de um imóvel, destinado à habitação própria ou para arrendamento. Assim, em troca o consumidor assume o compromisso de devolver o valor concedido com acréscimo de juros e outros encargos através de prestações periódicas num prazo acordado entre as partes (BdP, 2023). Para garantir maior segurança à instituição financeira, o imóvel é dado como garantia, constituindo uma hipoteca, esta é a razão pela qual este tipo de crédito é denominado de crédito hipotecário (União de Créditos Imobiliários, 2023) (UCI). Existem, contudo, outros créditos hipotecários, como por exemplo a locação financeira de bens imóveis para habitação própria permanente ou arrendamento, assim como contratos de crédito consolidado (BdP, 2023).

As condições do empréstimo são definidas pelo artº7 do Decreto-Lei nº349/98 de 11 de novembro, podendo existir dois tipos de taxas de juro que serão livremente negociadas entre instituição e cliente:

- Fixas;
- Variáveis.

Segundo informação disponibilizada na plataforma digital “Todos Contam”, a taxa de juro variável resulta da soma de duas componentes, o “*spread*” e o indexante ou taxa de referência (Euribor).

O *spread* trata-se da margem de lucro das instituições que concedem o crédito e é livremente definida pela instituição. O cliente tem a possibilidade de escolher um prazo para a Euribor, sendo que segundo os dados do BdP (2023) os prazos mais aplicados para este tipo de crédito são de três e seis meses. Por exemplo, um cliente com uma taxa de juro variável indexada à Euribor a 6 meses sabe que o valor da Euribor permanecerá constante na sua prestação durante os próximos 6 meses. Após este período, dependendo da variação da Euribor, a sua prestação poderá aumentar ou diminuir.

As taxas de juro fixas têm por referência as taxas “*swap*”, que são as taxas de juro de referência praticadas no mercado interbancário. Por exemplo, um cliente com taxa fixa manterá sempre a prestação ao longo de todo o contrato de crédito, independentemente das variações da Euribor.

Segundo o BdP (2023) a taxa de juro fixa geralmente origina uma prestação mais elevada do que uma prestação indexada à Euribor, com isto o cliente paga um preço mais elevado pela sua segurança.

Apesar de não existir referência no Decreto-Lei nº349/98 de 11 de novembro, é importante mencionar ainda a existência da taxa de juro mista, que resulta de um crédito realizado com ambas as taxas (fixa e variável). O contrato de crédito inicia-se com uma taxa de juro fixa (sendo que o período de duração da taxa fixa é da escolha do cliente) e nos anos remanescentes passa a uma taxa de juro variável (BdP, 2023).

2.4. Instituições Financeiras em Portugal

Segundo o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aprovado pelo Decreto-Lei nº298/92 de 31 de dezembro existem dois tipos de instituições:

- Instituições de Crédito;
- Sociedades Financeiras.

Instituições de crédito, segundo o artº 2º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF, p.22), “são empresas cuja atividade consiste em receber do público depósitos e outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicarem por conta própria mediante a concessão de crédito”.

É importante mencionar que os artigos nº3 e nº6 do RGICSF definem os tipos de instituições de crédito e sociedades financeiras como:

- Bancos;
- Caixas económicas;
- Caixas de crédito agrícola;
- Instituições financeiras de crédito;
- Instituições de crédito hipotecário;
- Sociedades financeiras de crédito;
- Sociedades de locação financeira;
- Sociedades de *factoring*;
- Sociedades de garantia mútua;
- Sociedades de desenvolvimento regional;
- Agências de câmbio;

- Sociedades Financeiras de microcrédito.

Em Portugal as instituições financeiras que estejam presentes na listagem de instituições autorizadas pelo BdP, e que a sua atividade seja a concessão de crédito, podem conceder créditos a particulares destinados ao consumo e créditos destinados à habitação.

No quadro nº2.1 são apresentadas as instituições financeiras que concedem crédito a particulares e que operam em Portugal.

Quadro nº2.3: Instituições Financeiras em Portugal autorizadas à concessão de crédito (2023).

Instituição Financeira	Crédito ao Consumo (particulares)	Crédito à Habitação (particulares)
Abanca	x	x
ActivoBank	x	x
Banco Atlântico Europa		x
Banco Best	x	x
Banco Ctt	x	x
Banco Montepio	x	x
Banco Primus	x	
Bankinter	x	x
BNI Europa Flex	x	x
BPI	x	x
Caixa Geral de Depósitos	x	x
CEMAH	x	x
Cetelem	x	
Cofidis	x	
Credibom	x	
Crédito Agrícola	x	x
Eurobic	x	x
Millenium Bcp	x	x
Montepio	x	x
Novo Banco	x	x
Oney	x	
Puzzle BNI Europa	x	
Santander	x	x
Santander Consumer Finance	x	
União de Créditos Imobiliários	x	x
Unibanco	x	
Universo	x	
Younited Credit	x	

Nota: Elaborado pelo autor.

A fim de identificar as instituições financeiras que concedem crédito à habitação com maiores volumes concedidos e por tipo em Portugal, foram analisados os relatórios de contas disponíveis das mesmas referentes a 2023 e elaborado o quadro nº2.2. No entanto, existem

alguns relatórios que apresentavam os valores de forma global sem distinguir qual a parcela que dizia respeito à habitação e ao consumo. Ainda assim é possível observar que apesar da diversidade de instituições financeiras com este produto financeiro disponível existe uma grande concentração de volume em três principais instituições.

Quadro nº2.4: Volume de créditos concedidos em 2023 (Valores em milhões de euros)

Instituição Financeira	Crédito à habitação (Particulares)	Crédito ao consumo e outras finalidades (Particulares)
Abanca	13249	1808
ActivoBank	691	207
Atlantico Europa	13	1
Banco BNI	92	2
Banco Ctt	729	771
Banco Montepio	5680	773
Bankinter	-	-
BPI	14087	1298
Caixa Geral de Depósitos	27611	1580
CEMAH	53	4
Crédito Agrícola	3440	1589
Millenium Bcp	27981	6833
Novo Banco	10058	1611
Santander	22035	1789

Nota: Elaborado pelo autor.

2.5. Evolução da Legislação Aplicável ao Crédito à Habitação

A legislação aplicável ao crédito à habitação tem sofrido múltiplas alterações ao longo do tempo. No Anexo I é apresentado um quadro com uma análise de conteúdo aos principais aspetos prudenciais da legislação.

Iniciando com o Decreto-Lei nº349/98 de 11 de novembro, o mesmo foi criado no âmbito do decréscimo acentuado das taxas de juro que conduziu o Estado a ter de reequacionar a afetação de recursos financeiros, particularmente no que respeitava ao crédito bonificado, introduzindo novas regras que visavam contribuir para um maior rigor na aplicação do regime de crédito bonificado. Com o passar dos anos e, segundo informação presente na Diretiva 2008/48/CE de 23 de abril, começou a surgir a necessidade de homogeneizar as legislações entre os estados-membros no âmbito da concessão de crédito. Assim, a diretiva introduziu informação normalizada que se tornou obrigatória de incluir em publicidade e informações pré-contratuais relativas à contratação de crédito. Contudo, esta diretiva ainda excluía os contratos destinados ao crédito à habitação devido às suas especificidades.

Adicionalmente foi ainda inserida uma homogeneização acerca do método de cálculo da taxa anual de encargos efetiva global (TAEG).

Em Portugal já era uma prática comum a realização de contratos de seguro de vida associados ao crédito à habitação, não obstante, as instituições financeiras vinham a propor contratos que iam para além do necessário para cobrir os seus riscos, o que conduzia o cliente a pagar mais por um serviço muitas vezes desnecessário. Para colmatar esta lacuna, Portugal introduziu o Decreto-Lei nº222/2009 de 11 de setembro, que veio regular a informação que deve ser transmitida aos clientes antes da contratação de um seguro de vida.

Posteriormente, com a crise financeira surge a necessidade de se criarem medidas de proteção adicionais aos mutuários, principalmente os do crédito à habitação devido ao seu montante elevado, neste sentido surge a Lei nº59/2012 de 9 de novembro, que se foca em criar salvaguardas para os mutuários de crédito à habitação. Todavia, alguns anos após a crise ainda se sentia uma ligeira desconfiança entre as partes, em particular de clientes para com as instituições financeiras, enquanto muitos mutuários tinham cada vez mais dificuldades em reembolsar os seus empréstimos, resultando num aumento do número de situações de incumprimentos. (Diretiva 2014/17/EU).

Após uma avaliação que já havia sido anunciada inicialmente em 2007 através do Livro Branco acerca da regulação e supervisão do setor financeiro, foram identificados vários problemas nos mercados de crédito hipotecário no interior da UE, especificamente:

- A concessão e contratação de empréstimos em moeda estrangeira, a fim de tirar vantagem das taxas devedoras, faltando informação para melhor compreender o risco das taxas de câmbio;
- Outros problemas como a ineficácia, a incoerência ou a inexistência de regimes aplicáveis aos intermediários de crédito, que não sendo IC, faziam créditos hipotecários como tal.

A Diretiva 2014/17/EU de 4 de fevereiro de 2014 foi um marco importante que trouxe orientações a nível da formação financeira dos envolvidos no processo de venda de créditos e da definição de informações obrigatórias que devem ser apresentadas aos clientes tanto nas fases publicitárias como nas fases pré contratuais através da ficha de informação normalizada europeia (FINE) que já era obrigatória nos contratos de crédito ao consumo, mas agora tornando-se também obrigatória em contratos de crédito destinados à habitação.

Foram igualmente introduzidas orientações na regulação e supervisão dos intermediários de crédito, e ainda informações sobre os riscos de índices utilizados para o cálculo de taxas variáveis, regulando o crédito concedido em moeda estrangeira. Adicionalmente, incorporaram-se outras medidas a nível de solvabilidade e métodos de cálculo da TAEG.

Com isto, o Decreto-Lei nº74-A/2017 de 23 junho 2017 tem por objetivo transpor parcialmente a Diretiva 2014/17/EU de 4 de fevereiro de 2014 para a legislação portuguesa.

A legislação aplicável ao crédito à habitação sofre alterações consoante a conjuntura económica e social, um exemplo mais recente desta situação é o Decreto-Lei nº91/2023 de 11 de outubro. Assim, a fim de minimizar os impactos do aumento das taxas de juro, o Estado procurou através deste Decreto-lei fixar um limite do indexante correspondente a 70% da Euribor a 6 meses, sendo o diferencial entre a prestação que seria devida e aquela que resulta desta fixação, paga em data posterior com possibilidade de amortização sem acréscimo de comissões ou encargos.

Em resumo, é possível entender que a legislação comunitária e nacional tem evoluído no sentido de garantir uma maior eficiência, confiança e segurança no sistema financeiro, particularmente através das seguintes medidas:

- Transparência e harmonização da informação prestada ao consumidor;
- Criação de medidas de proteção do consumidor e instituições;
- Criação de um mercado concorrencial;
- Criação de mecanismos de supervisão;
- Formação financeira.

No quadro nº2.3 identifica-se a legislação anteriormente referida.

Quadro nº2.3: Legislação aplicável ao Crédito à Habitação

Legislação	Data	Tema
Decreto-Lei nº394/98	11 de novembro de 1998	Estabelece o regime jurídico de concessão de crédito à habitação própria.
Diretiva 2008/48/CE	23 de abril de 2008	Relativa a contratos de crédito aos consumidores - Uniformização da TAEG e introdução da FIN - Ficha de informação normalizada.
Decreto-Lei nº 133/2009	02 de junho de 2009	Uniformização mais adequada do método de cálculo da TAEG e instituída uma ficha de informação normalizada (FIN).
Decreto-Lei nº222/2009	11 de setembro de 2009	Estabelece medidas de proteção ao consumidor na celebração de contratos de seguro de vida associados ao crédito à habitação.

Regulamento (UE) N°1093/2010	24 de novembro de 2010	Criação de uma autoridade europeia de supervisão (Autoridade Bancária Europeia).
Lei n°59/2012	9 de novembro de 2012	Criação de salvaguardas para os mutuários de crédito à habitação.
Diretiva 2014/17/UE	4 de fevereiro de 2014	Relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação.
Regulamento (UE) 2016/1011	8 de junho de 2016	Relativo aos índices utilizados como índices de referência no quadro de instrumentos e contratos financeiros.
Decreto-Lei n°74-A/2017	23 de junho de 2017	Relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis destinados à habitação.
Decreto-Lei n°91/2023	11 de outubro de 2023	Estabelece a medida de fixação temporária da prestação de contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria.

Nota: Elaborado pelo autor com base em dados do BdP, 2023

2.6. Evolução do Crédito à Habitação em Portugal

Antes de se dar seguimento à apresentação da evolução do crédito à habitação em Portugal, é importante referir que desde 2016 os preços médios das casas têm vindo a aumentar significativamente. Segundo dados estatísticos disponibilizados pela plataforma *online* idealista, o preço médio do m^2 em Portugal em janeiro de 2016 rondava os 1145 euros, tendo chegado aos 2500 euros em outubro de 2023, um aumento superior a 200% em apenas sete anos, o que implica a necessidade de pedir um montante mais elevado na contratação do crédito à habitação.

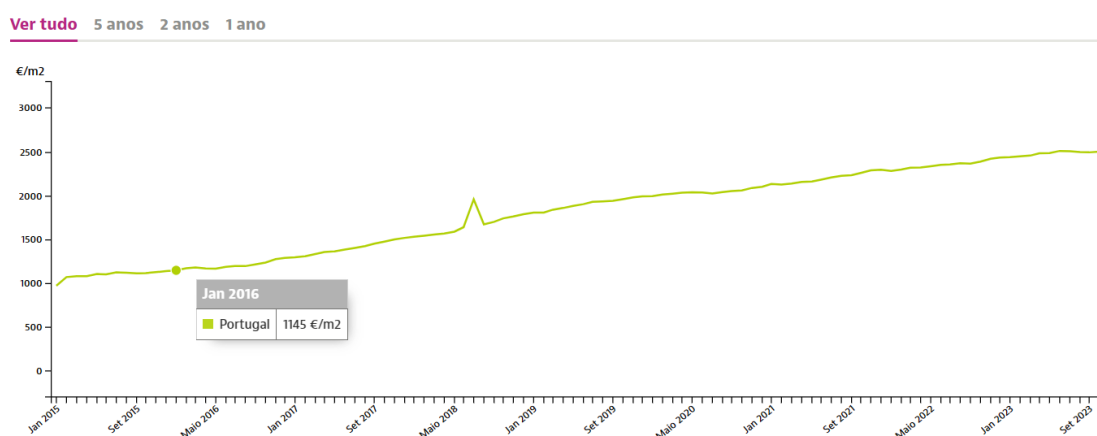


Figura n°2.1: Preço médio do m2 em Portugal em 2016

Fonte: Idealista

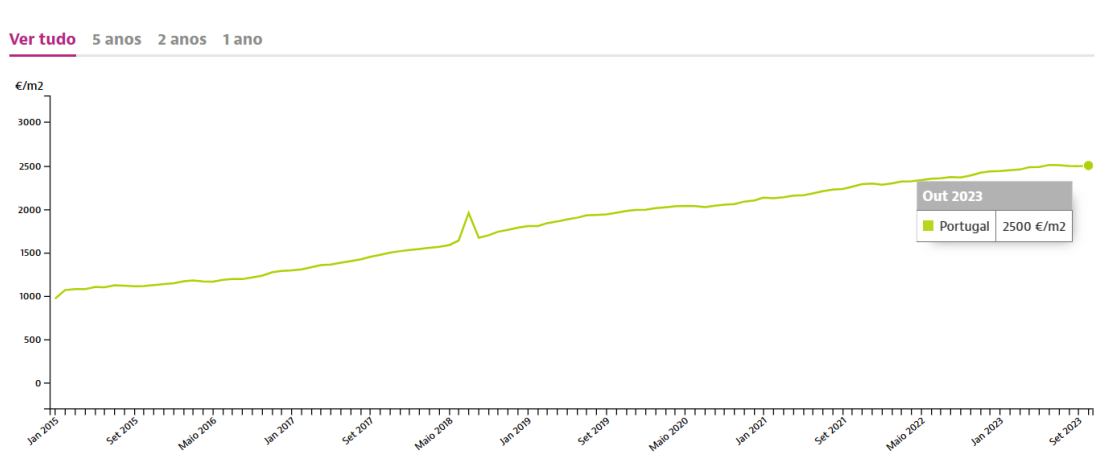


Figura nº2.2: Preço médio do m^2 em Portugal a outubro de 2023

Fonte: Idealista

De acordo com Ribeiro (2020), existem múltiplos fatores que podem ser influenciadores deste aumento dos preços da habitação. Um dos fatores que é consensual e mais problemático é a fraca oferta de novos imóveis, sendo o preço influenciado pela procura crescente.

Desta forma, Portugal em 2022 tinha registado mais de 1 milhão e 200 mil famílias com crédito à habitação, sendo que em 2021 e 2022 mais de 300 mil pessoas contrataram este tipo de crédito (BdP, 2023). Também os valores dos empréstimos para crédito à habitação aumentaram nos últimos oito anos, subindo de 4 mil milhões em 2015 para 16 mil milhões em 2022 (Pordata, 2023).

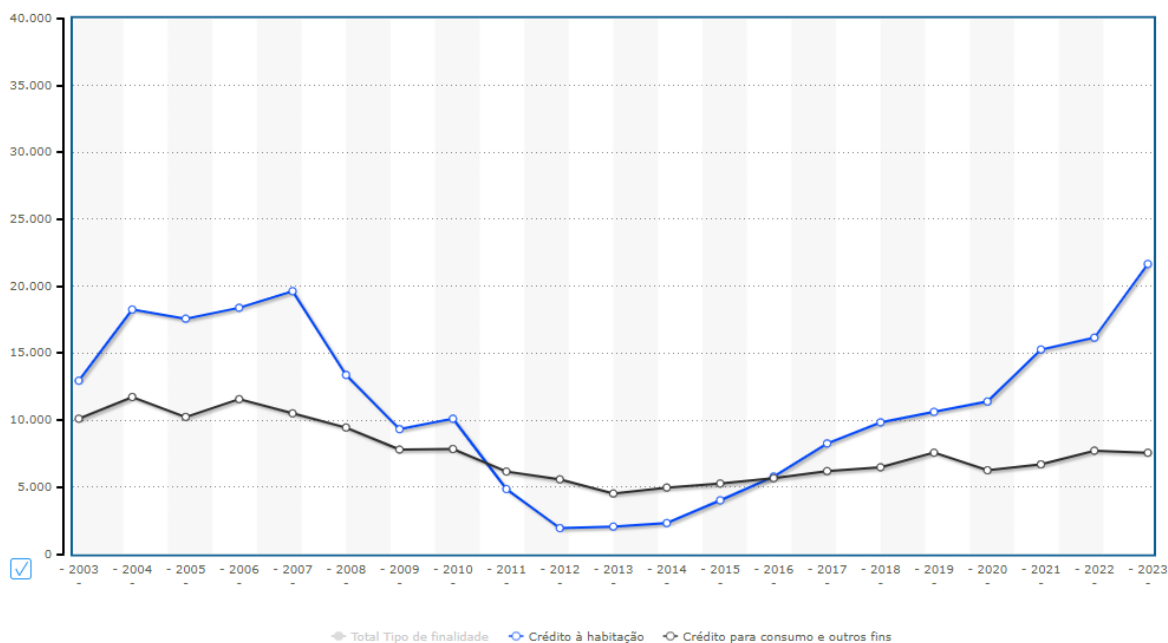


Figura nº2.3: Montantes de empréstimos concedidos no ano a particulares: total por tipo de finalidade (valores em milhões de euros)

Fonte: Pordata

Apesar deste aumento significativo é importante mencionar que o número de créditos à habitação em incumprimento não tem vindo a aumentar como consequência, mesmo após os aumentos das taxas de juro e a perda de rendimentos das famílias durante a pandemia.

Anos	Montantes de crédito malparado de particulares (%)
2009	2,7
2010	2,8
2011	3,3
2012	3,8
2013	4,0
2014	4,3
2015	4,2
2016	3,7
2017	3,8
2018	2,8
2019	2,1
2020	1,8
2021	1,4
2022	1,0
2023	0,8

Figura nº2.4: Percentagem de montantes de crédito malparado de particulares

Fonte: Pordata

Em Portugal o número de habitações cujo proprietário é o ocupante tem vindo a aumentar desde 1991.

Anos	Tipo de entidade proprietária		
	Total	Ocupante proprietário	Outra entidade proprietária
			Total
1991	3.055.401	1.978.036	1.077.365
2001	3.551.229	2.688.469	862.760
2011	3.991.112	2.923.271	1.067.841
2021	4.142.581	2.900.093	1.242.488

Figura nº2.5: Recenseamentos Gerais da Habitação.

Fonte: Pordata

Segundo Tavares (2015, como citado na Associação Portuguesa de Proprietários, ALP, 2011), a ALP aponta que o aumento da aquisição de habitação própria entre 1991 e 2021 foi

impulsionado tanto pelo Estado como pelas instituições financeiras. Estas entidades ofereceram condições atraentes para o crédito à habitação, mesmo para famílias de baixos rendimentos. Este cenário resultou numa diminuição do número de habitações disponíveis para arrendamento a preços acessíveis ao mesmo tempo que permitiu que famílias com poucas capacidades financeiras tivessem acesso ao crédito.

Com a subida da inflação consequente da guerra na Ucrânia de 1,27% em 2021 para 8% em 2022 (Pordata, 2022), e o subsequente aumento das taxas de juro por parte do BCE, várias pessoas viram o seu poder de compra diminuir, tendo o custo de vida aumentado significativamente. Segundo o BdP (2022), um dos principais agravantes deste aumento do custo de vida para os consumidores foi o crédito à habitação para créditos contratados com taxa variável ou mista que já tenham ultrapassado a fase de taxa fixa. Através de dados disponíveis pelo BCE constantes nas figuras nº 2.6, 2.7 e 2.8 é possível verificar que Portugal se encontra entre os países da UE com maiores percentagens de crédito à habitação contratados a taxa variável, tendo em vários anos ultrapassado os 80%.

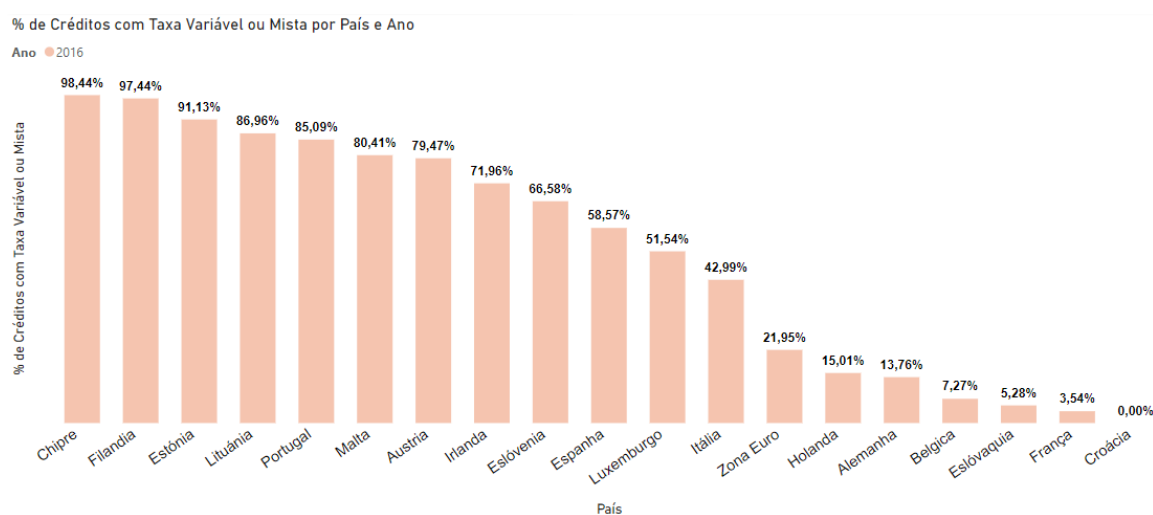


Figura nº2.6: Percentagem de créditos com taxa variável ou mista por país no ano de 2016

Fonte de dados: BCE, 2023

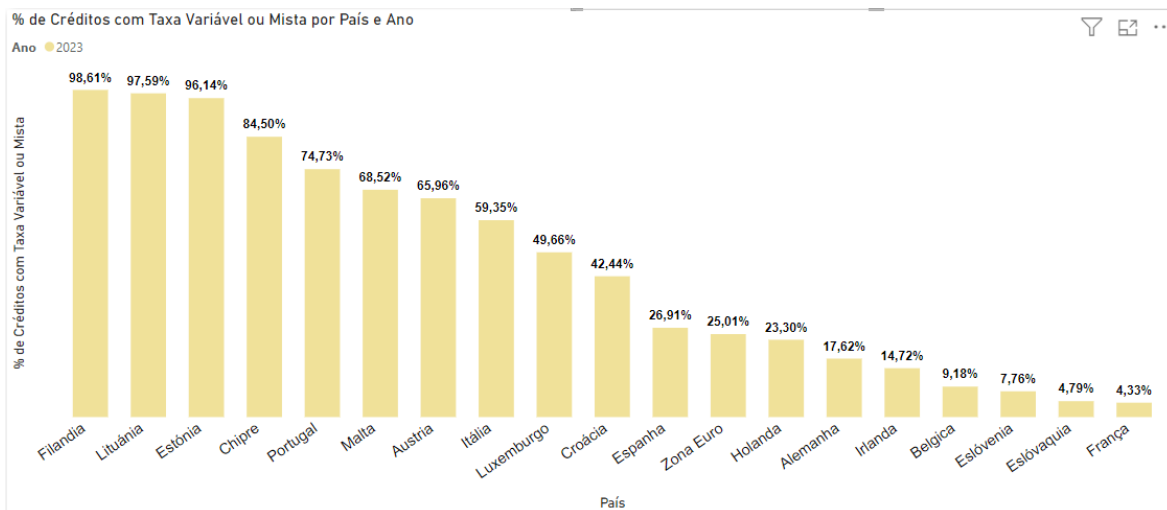


Figura nº2.7: Percentagem de créditos com taxa variável ou mista por país no ano de 2023

Fonte de dados: BCE, 2023

A informação constante nos gráficos ilustra o referido anteriormente, em particular o número elevado de créditos em Portugal contratados com taxa variável, constatando-se que Portugal se situa significativamente acima da média da Zona Euro.

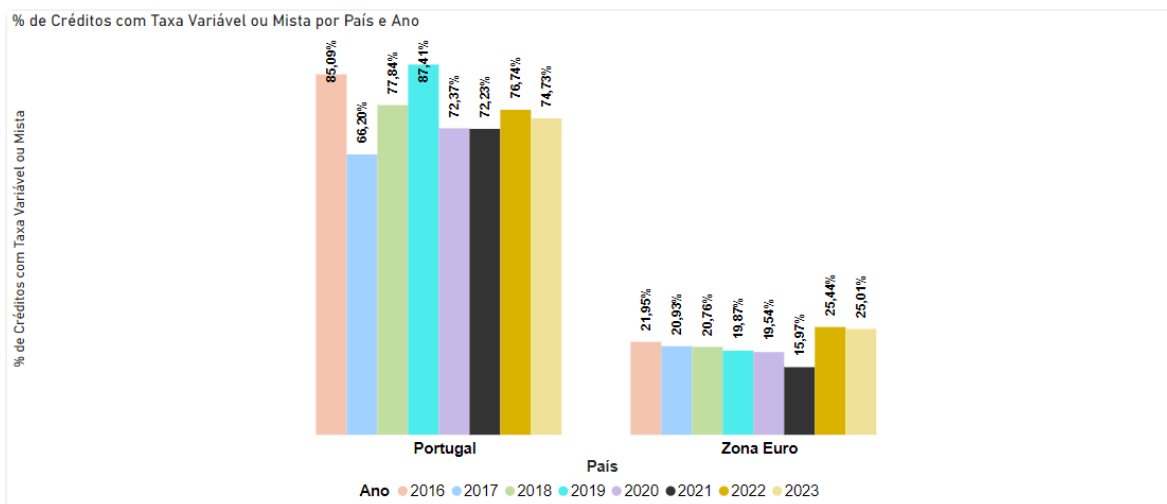


Figura 2.8: Percentagem de créditos com taxa variável ou mista em Portugal comparativamente à média da zona euro de 2016 a 2023

Fonte de dados: BCE, 2023

2.7. Caracterização dos Pedidos de Apoio

No início de 2022, altura em que os efeitos da pandemia abrandavam, deu-se início à guerra na Ucrânia, o que por sua vez tornou as perspetivas de crescimento económico na zona euro incertas (BCE, 2022) e a subida da inflação rapidamente começou a ter impacto nas taxas de juro, nomeadamente com a sua subida. Esta subida, juntamente com o observado no ponto

anterior (Portugal regista no ano de 2022, 76% do crédito à habitação com taxa de juro variável ou mista), resulta num aumento significativo das prestações.

Com isto, um ano após os efeitos da subida da inflação, muitas famílias começaram a ter dificuldade a fazer face ao valor das prestações, começando a recorrer ao apoio da DECO. Segundo o relatório disponível pela DECO (2023, pág. 9) “Tempos de Crise 2022/2023”, têm vindo a crescer o número de contactos recebidos relativamente a pedidos de ajuda por parte das famílias portuguesas, tendo-se registado em 2022 cerca de 31500 contactos, o triplo do registado em anos como o da crise internacional de 2008 e perto dos números registados durante a crise financeira que se viveu em Portugal entre 2010 e 2014.

De acordo com o relatório da DECO:

- Mais de 60% das famílias que pediram apoio localizavam-se nas áreas do Porto e de Lisboa;
- 51% encontram-se a trabalhar no setor privado;
- 17% no setor público;
- 16% em situação de desemprego;
- 12% já reformados;
- 4% trabalhadores por conta própria.

Relativamente às habilitações académicas:

- 40% dos contactos recebidos tinham o ensino secundário;
- 18% o 3º ciclo;
- 7% o 2º ciclo;
- 6% o 1º ciclo;
- 29% com o ensino superior.

As principais causas das dificuldades financeiras que originaram os contactos foram:

- 36% o aumento do custo de vida;
- 15% o desemprego;
- 10% a perda de rendimentos;
- 39% por outras situações.

Em mais de 52% dos pedidos o aconselhamento prestado pela DECO às famílias foi relativo à reestruturação de crédito. Consta também no relatório da DECO que existem pedidos de intervenção em que para além do aconselhamento prestado, existe a necessidade de

intervenção, assim em 2022 foram registados 2700 processos de intervenção e 640 no primeiro trimestre de 2023. Estes pedidos de intervenção resultaram no culminar de múltiplas situações: perda de emprego durante os anos de pandemia; interrupções da sua atividade profissional; e redução de horas extras de trabalho ou comissões. Estas circunstâncias, juntamente com o aumento da inflação e o subsequente aumento das taxas de juro, levaram a que famílias, principalmente as com créditos à habitação com taxa variável e menores rendimentos, ficassem mais expostas.

Neste sentido, nos pedidos de reestruturação de crédito foi observado que as famílias tinham em média 5 créditos, entre eles, 1 crédito à habitação, 2 créditos pessoais e 2 cartões de crédito. Sendo que, o valor médio total destes créditos ascendia a 100 mil euros, 21500 euros para o crédito pessoal, 7100 euros para o crédito em cartões e 84 mil euros para o crédito à habitação, sendo as prestações mensais em média de 850 euros.

Com a finalidade de compreender melhor a capacidade de cumprimento por parte das famílias, a DECO apresenta o rendimento médio mensal das famílias no valor de 1 200 euros, onde excluindo as famílias em situação de desemprego, o rendimento médio sobe para os 1400 euros.

Estes dados conduzem a uma questão base relativamente à taxa de esforço das famílias. Este ponto é analisado por parte da DECO, tendo sido registada uma taxa de esforço de 69%, onde se considerarmos que a taxa de esforço recomendada pelo BdP não deveria ser superior a 35%, e que o limite máximo da legislação se situa em 50%, como é possível existirem famílias que recorrem aos pedidos de intervenção com taxas de esforço superiores a 60%?

É neste sentido que se torna importante analisar a literacia financeira da população portuguesa, particularmente no que diz respeito à contratação do crédito para habitação, bem como na recolha de informação para entender em que fontes de informação a população recorre para se informar. Assim, segundo Rodrigues (2023, p.149), “clientes bancários mais informados e com maior literacia financeira estão aptos a tomar decisões adequados ao seu perfil de risco e aos seus recursos (...)”.

2.8. Literacia Financeira em Portugal: “Estado da Arte”

Seguidamente é abordado o tema da literacia financeira, dando especial destaque à análise dos quatro relatórios acerca dos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa.

2.8.1. Enquadramento

Existem várias definições de literacia financeira e formação financeira, no entanto para o presente trabalho serão consideradas as definidas no Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) 2011-2015. Segundo Schagen (1997 cit in PNFF, 2011, p.5) literacia financeira é “a capacidade de fazer julgamentos informados e tomar decisões efetivas tendo em vista a gestão do dinheiro”. Relativamente à formação financeira, a sua definição foi reconhecida em 2005 pela OCDE como sendo o processo que proporciona aos consumidores um melhor entendimento do que são os produtos financeiros e a adoção de comportamentos financeiros adequados.

Conforme consta no 1º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa de 2010 o BdP tem dedicado uma especial atenção à promoção da literacia financeira dos clientes bancários, sendo esta uma das suas principais componentes para as estratégias no âmbito da supervisão comportamental. Neste sentido, o projeto relativo aos relatórios foi iniciado em 2008 e foi estruturado de modo a obter dados e resultados que permitam ficar a conhecer os comportamentos e atitudes financeiras da população, assim como a compreensão de algumas matérias financeiras. Por conseguinte, através da informação recolhida nos inquéritos definiu-se uma estratégia e implementaram-se medidas para melhorar a literacia financeira da população. Assim, foram definidos alguns objetivos:

- Avaliação do grau de inclusão financeira;
- Caracterização dos hábitos de gestão da conta bancária;
- Avaliação da capacidade de planeamento de despesas e poupança;
- Caracterização dos produtos financeiros detidos pelas famílias e do processo de escolha dos principais produtos bancários;
- Conhecimento das fontes de informação consultadas pela população e das formas de obter ajuda;
- Avaliação da compreensão financeira da população.

Desta forma, o Conselho Nacional de Supervisores financeiros constituído pelo BdP, a ASF e a CMVM, após os resultados do 1º inquérito, lançaram em 2011 um conjunto de iniciativas para a formação financeira da população portuguesa, entre elas:

- O concurso “Todos Contam”, uma iniciativa que visa promover o desenvolvimento de educação financeira nas escolas;

- O Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, o Ensino Básico, o Ensino Secundário e a Educação e Formação de Adultos, um documento orientador para a implementação da formação financeira em contexto educativo e formativo.
- A plataforma “Todos Contam” que permite a disponibilidade de conteúdos de formação financeira em formato digital.

É com base no relatório do 2º, 3º e 4º Inquérito à Literacia Financeira da população portuguesa (2015, 2020 e 2023), que se vão observar os impactos que algumas destas iniciativas têm tido na ótica de melhorar os níveis de literacia financeira da população portuguesa.

2.9. Síntese dos Resultados dos Inquéritos à Literacia Financeira

Com o objetivo de melhor compreender a evolução que tem existido a nível da literacia financeira, foram analisados os quatro relatórios disponíveis do inquérito à literacia financeira da população portuguesa de 2010, 2015, 2020 e 2023, assim como o mais recente questionário realizado pela OCDE em 2023 sobre a literacia financeira.

Os quatro relatórios estão analisados em duas partes distintas, na primeira realiza-se uma síntese descritiva dos resultados obtidos nos inquéritos, sendo esta dividida em alguns tópicos conforme surgem nos relatórios, nomeadamente:

- Inclusão financeira;
- Planeamento do orçamento familiar e da poupança;
- Escolha e gestão de produtos financeiros;
- Escolha das fontes de informação;
- Conhecimentos financeiros;
- Finanças digitais.

Em cada um dos tópicos os inquéritos integram múltiplas questões e apresentam várias análises, contudo durante o presente trabalho a atenção é dada às questões relevantes para o crédito à habitação, enquanto tema desta dissertação. É ainda importante referir que as perguntas do questionário foram por vezes alteradas, o que nem sempre permitiu realizar uma análise comparativa dos resultados, quer porque a pergunta deixou de existir ou porque foi reformulada.

2.9.1. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Amostragem)

A fim de dar início à síntese dos resultados obtidos nos relatórios dos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa (2010,2015,2020 e 2023), no quadro nº2.4 é apresentada uma síntese das características da amostra utilizada em cada um dos inquéritos.

Quadro nº2.1: Caracterização das Amostras dos Inquéritos

Amostragem	1º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2010)	2º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2015)	3º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2020)	4º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2023)
Caracterização dos Entrevistados	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2000 entrevistados ○ 52% sexo feminino e 48% sexo masculino ○ 16,3% dos 16 aos 24 anos ○ 27,8% dos 25 aos 39 anos ○ 23,8% dos 40 aos 54 anos ○ 19,1% dos 55 aos 69 anos ○ 13% com mais de 70 anos ○ 58% em situação laboral ativa e 42% não ativa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1100 entrevistados ○ 52,8% sexo feminino e 47,2% sexo masculino ○ 11,6% dos 16 aos 24 anos ○ 25,4% dos 25 aos 39 anos ○ 25,5% dos 40 aos 54 anos ○ 20,9% dos 55 aos 69 anos ○ 16,6% com mais de 70 anos ○ 56,5% em situação laboral ativa e 43,5% não ativa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1502 entrevistados ○ 53,5% sexo feminino e 46,5% sexo masculino ○ 11,2% dos 16 aos 24 anos ○ 20,7% dos 25 aos 39 anos ○ 26,5% dos 40 aos 54 anos ○ 23% dos 55 aos 69 anos ○ 18,6% com mais de 70 anos ○ 59,4% em situação laboral ativa e 40,6% não ativa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1500 entrevistados ○ 52,9% sexo feminino e 47,1% sexo masculino ○ 11,1% dos 16 aos 24 anos ○ 19,6% dos 25 aos 39 anos ○ 25,8% dos 40 aos 54 anos ○ 23,5% dos 55 aos 69 anos ○ 20% com 70 ou mais anos ○ 58,2% em situação laboral ativa e 41,8% não ativa
Nível de Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> ○ 9,6% sem instrução primária ○ 37,2% com 4º ano ○ 22,2% com 9º ano ○ 19% com 12º ano ○ 12% com ensino superior 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 6,1% sem instrução primária ○ 30,4% com 4º ano ○ 9,6% com 6º ano ○ 15,1% com 9º ano ○ 19,4% com 12º ano ○ 19,4% com ensino superior 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 6,7% sem instrução primária ○ 32,7% com 4º ano ○ 20% com 9º ano ○ 21,9% com 12º ano ○ 18,7% com ensino superior 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 6% sem instrução primária ○ 31,8% com o ensino básico ○ 23,6% com ensino secundário ○ 20,9% com ensino superior

Nota: Elaborado pelo autor com base nos relatórios dos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa de 2010,2015,2020 e 2023 disponíveis no BdP

2.9.2. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Inclusão Financeira)

Como se pode constatar no quadro nº2.4, a amostra dos entrevistados sofreu também alterações entre inquéritos.

No ponto referente à inclusão financeira é possível observar que a grande maioria dos entrevistados desde 2010, data do primeiro relatório, conhece a maioria dos produtos financeiros disponíveis no mercado, tendo os valores obtidos neste tópico pouco variado à exceção do Mbway. Já desde a sua introdução em 2015 os entrevistados têm vindo a conhecer melhor este produto, sendo que 59,1% referem conhecê-lo em 2023. Quando questionados sobre os produtos financeiros que detêm, a maioria dos inquiridos refere produtos de baixo risco de investimento em 2023, como por exemplo depósitos à ordem (96%), depósitos a prazo (34,2%), alguns detêm créditos, particularmente o cartão de crédito (35%) e o crédito à habitação (14,1%). Contudo, poucos possuem produtos financeiros com alto risco de investimento, como é o caso das ações (51,9 %, afirma conhecer, mas apenas 1,5% dos entrevistados os detêm), dos fundos de investimento (39,3 % dos entrevistados afirma conhecer, mas apenas 2,6% dos inqueridos os detêm) ou até dos criptoativos (21,5% dos entrevistados afirma conhecer, mas apenas 1,5% dos entrevistados os possuem).

Enfim, é interessante constatar que apesar de existir cada vez mais informação sobre alguns dos produtos financeiros com maior risco de investimento, como é o caso dos fundos de investimento e das ações, existiu uma redução significativa na percentagem de entrevistados que tem conhecimento sobre estes produtos, respetivamente (72,2%, 2020) (82,7%, 2020) e (39, %, 2023) (51,9%, 2023).

Outro resultado relevante é o facto de apesar de, como observado no capítulo anterior, o volume de crédito à habitação e hipotecário ter vindo a aumentar significativamente ao longo dos anos, a percentagem de entrevistados que detêm este produto financeiro tem vindo a diminuir significativamente (20,2%, 2020) (14,2%, 2023). Isto poderá eventualmente ser justificado pelo aumento significativo do valor dos imóveis, que faz com que exista um aumento no montante concedido de crédito à habitação e hipotecário, mas por sua vez uma diminuição do número de pessoas com possibilidade de contratar o crédito. Pode ainda ser um resultado de alterações nas características das amostras utilizadas dos inquiridos.

Ainda na temática da inclusão financeira, inicialmente nos inquiridos foi abordado o tópico relativo ao acesso aos serviços mínimos bancários, sendo estes aqueles que permitem o acesso a uma conta de depósito à ordem com o complemento de um cartão de débito e serviços considerados essenciais a um custo reduzido. Assim, em 2010 a grande maioria dos entrevistados desconhecia a existência deste serviço (71%), e dos que conheciam, uma reduzida parte sabia as condições de acesso aos mesmos (5%). Todavia estes indicadores melhoraram em 2015, passando de 71% para 63,7% os que desconheciam e de 5% para

13,8% os que referiram saber as condições de acesso. Este não foi um tópico abordado no relatório de 2020 e 2023, mas permite concluir que a população portuguesa ainda desconhece a existência de alguns serviços benéficos e disponíveis ou não sabe as condições de acesso aos mesmos.

2.9.3. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Planeamento do Orçamento Familiar e da Poupança)

No ponto referente ao planeamento do orçamento familiar e da poupança foi possível observar que tem existido uma evolução positiva na realização de poupança por parte dos entrevistados, há exceção do último relatório de 2023. Uma possível explicação para este decréscimo poderá ser o aumento significativo da inflação e das taxas de juro, (52%, 2010), (59%, 2015), (65%, 2020) (53,9%, 2023), no entanto ainda existe uma grande percentagem de entrevistados que referiu não realizar qualquer poupança. Dos quais é consensual afirmar que os rendimentos baixos auferidos em Portugal não permitem realizar uma poupança (88%, 2010), (87,8%, 2015).

Já para os entrevistados que realizam poupança, a grande maioria deixa-a na sua conta à ordem (52%, 2010), (60,8%, 2015), (58,5%, 2020) (84%, 2023), e, ou colocam numa conta poupança (34,4%, 2015), (33,2%, 2020), (33,9%, 2023). Não obstante, apesar de o número ter crescido em 2023, ainda são poucos os entrevistados com poupança que utilizam a mesma para adquirir produtos de investimento (3,9%, 2015), (9,4%, 2020), (5,2%, 2023).

Outro indicador importante para o presente trabalho parte de perceber a capacidade dos entrevistados para conseguirem pagar uma despesa inesperada, onde a maioria afirma conseguir pagar uma despesa inesperada equivalente ao seu rendimento mensal (60,8%, 2015), (60,7%, 2020), (67,6%, 2023).

Relativamente às atitudes e comportamentos financeiros e numa escala de 1 a 5 (1- discorda totalmente; 5 – concordo totalmente), a grande maioria dos entrevistados refere ponderar antes de se sujeitar a uma despesa (valor médio na escala de 4,45, 2015 e 2020). Estes discordam de afirmações como “dá-me mais prazer gastar dinheiro do que poupar para o futuro” e “tendo a comprar coisas de forma impulsiva”.

No que se refere a mais um indicador adicionado no relatório de 2015, este referente à situação financeira dos entrevistados, a grande maioria não concorda nem discorda acerca de estar satisfeito com a sua situação financeira atual (2,80, 2015), (2,81, 2020). Porém, quando questionados sobre: “sinto que financeiramente estou apenas a manter-me” e

“preocupa-me que o meu dinheiro não dure para sempre”, os valores tendem a passar para o concordo, (valor médio na escala de 3,36, 2020), (3,75, 2020), o que demonstra que existe alguma preocupação a nível financeiro por parte dos entrevistados.

Por fim, relativamente aos indícios de incumprimento e risco, a grande maioria dos entrevistados concorda que paga as suas contas a tempo (valor médio na escala de 4,17, 2015), (4,65, 2020) e caso peça um empréstimo, sente a responsabilidade de cumprir com as suas obrigações de pagamento (4,58, 2020).

2.9.4. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Escolha e Gestão de Produtos Financeiros)

No que diz respeito à escolha e gestão de produtos financeiros, torna-se relevante compreender o nível de conhecimento que os entrevistados têm acerca das taxas de juro. Aqui poucos são os entrevistados que afirmam ter conhecimento exato dos montantes a pagar ou a receber (10 %, 2010), (19,9%, 2015), sendo que alguns apenas se informam no momento da contratação (14%, 2010), (10,7%, 2015).

Dos entrevistados com empréstimos ou produtos de poupança, apenas uma pequena percentagem comparou a taxa de juro oferecida pelo banco onde detinha conta com a de outras instituições (26,7%, 2010), (24%, 2015). Assim, a grande maioria dos entrevistados não fez qualquer comparação das taxas de juro (47,8%, 2010), (48,5%, 2015). É importante referir que este indicador deixou de ser utilizado no relatório de 2020.

Outro resultado a ter-se em conta é o relativo à informação pré-contratual que os entrevistados receberam antes de contratarem um empréstimo ou um produto de poupança, onde a grande maioria dos entrevistados refere ter lido estas informações (83%, 2010), (82,9%, 2015), (61,4%, 2020). Todavia, apenas uma pequena percentagem destes afirma ter lido em detalhe as mesmas (34%, 2010), (22%, 2015), (21,2%, 2020). Isto poderá indicar que o aumento da quantidade de detalhe que existe nas informações pré-contratuais, mesmo sendo para proteção dos consumidores, contribui para que os mesmos apenas leiam os detalhes mais relevantes, como por exemplo, o quanto vão pagar ou receber com a contratação dos produtos.

Em relação ao caso específico do crédito à habitação, a maioria dos entrevistados contratou este produto financeiro com base no valor da prestação que iria pagar no momento (41%, 2010), (44,2 %, 2015). Dos quais, e conforme visto anteriormente, a escolha tende a privilegiar o banco onde detêm conta (28%, 2010), (19,5%, 2015). Contudo, ainda existiram

alguns entrevistados que optaram pelo crédito à habitação com base nas taxas de juro e na TAEG (22%, 2010), (36,1%, 2015).

Por último, entre os entrevistados que detinham algum tipo de crédito, foi analisada a taxa de esforço correspondente aos créditos no orçamento familiar. Onde apesar deste indicador não ter sido utilizado nos inquéritos de 2020 e 2023, denotou-se uma tendência para o aumento do número de entrevistados cuja taxa de esforço pesava entre os 25% e os 50% (31,8%, 2010) e (45,3%, 2015), e para uma diminuição do número de entrevistados cuja taxa de esforço pesava entre os 0% e os 25% (43,2%, 2010) e (37,6%, 2015).

2.9.5. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Escolha das Fontes de Informação)

Outro fator importante de análise na literacia financeira é a escolha das fontes de informação que a população portuguesa utiliza para se informar sobre a atualidade do mundo financeiro. Neste tópico uma grande parte dos entrevistados acompanham regularmente as notícias gerais sobre a economia (50,5% 2010), (51,7%, 2015), (47,9%, 2020) e também a evolução das taxas de juro (32,2%, 2010), (30,7%, 2015), (26,7%, 2020).

No que concerne às fontes de informação a que os entrevistados recorrem, a grande maioria utiliza múltiplas fontes. Porém, as que mais se destacam são o gestor de conta ou bancário como fonte principal (58,7%, 2015), (64,6%, 2020), (62,9%, 2023) seguida da consulta a amigos e família (45,3% 2015), (36,3% 2020) (58,1% 2023). Isto pode indiciar que os entrevistados confiam quer na experiência de quem vende os produtos financeiros, quer em pessoas próximas que já tenham tido experiências anteriores semelhantes. Contudo, é de se salientar que uma das fontes que viu maior crescimento entre 2015 e 2023 foi o recurso à *Internet*, demonstrando que os entrevistados cada vez mais recorrem a esta fonte (11,2% 2015), (23,4% 2020).

Adicionalmente, o último inquérito de 2023 veio acrescentar algumas opções que anteriormente não constavam nos relatórios. Entre eles, os *sites* de comparação de produtos financeiros, que têm recebido um maior número de visitas, e as recomendações de “*influencers*” via redes digitais. Com isto, é possível concluir que tem existido um reconhecimento cada vez maior destas novas formas de consulta de informação, onde as mesmas começam a ter um grande peso na tomada de decisão dos entrevistados no que diz respeito à aquisição de produtos financeiros.

2.9.6. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Conhecimentos Financeiros)

Finalmente, nos relatórios em análise são realizadas algumas questões com o objetivo de determinar os conhecimentos dos entrevistados em alguns assuntos financeiros. Entre os resultados obtidos é possível constatar que a grande maioria dos entrevistados responde corretamente às questões financeiras mais básicas, como a relação entre a inflação e o custo de vida (57%, 2010), (87%, 2015), (74,4% 2020), (90,1% 2023). Não obstante, ainda existe um grande desconhecimento em questões mais técnicas, especificamente no que diz respeito aos custos inerentes à contratação de um crédito, como por exemplo, o conceito de *spread* (17% 2010), (21,4% 2015) e o conceito de Euribor (9% 2010), (10,5% 2015), assim como o cálculo de juros simples e compostos, respetivamente (42,5 e 31%, 2020), (39,1 e 24,2%, 2023).

2.9.7. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Finanças Digitais)

Com o aumento significativo do uso da *Internet*, a mesma traz as suas vantagens e desvantagens (BdP, 2022), pelo que surge a necessidade de avaliar os níveis de literacia financeira neste âmbito.

É desta forma que pela primeira vez surge no inquérito de 2023 um tópico dedicado às finanças digitais. Sendo que, embora não que seja possível realizar uma comparação com os relatórios anteriores, é exequível retirar alguma informação relevante, nomeadamente que 73% dos entrevistados indicam ter acesso à *Internet* de forma regular, dos quais 17% já contratou algum produto financeiro de forma *online*. Deste modo, e com a possibilidade deste número de pessoas vir a aumentar nos próximos anos, torna-se significativo analisar se as mesmas têm conhecimentos acerca dos riscos associados a estas operações.

Conforme se pode observar no relatório de 2023, mais de metade dos entrevistados (52,7%) consideram seguro efetuar este tipo de operações numa rede de “*Wi-Fi*” pública, assim como apenas 9,9% dos entrevistados altera as suas palavras-passe de forma regular. Isto revela que ainda existe um longo percurso a percorrer para se aumentar a literacia financeira no tópico das finanças digitais.

O quadro nº2.5 sintetiza os resultados dos inquéritos no que se concerne às questões relacionadas com o crédito à habitação, sendo remetido para o Anexo II o quadro síntese completo.

Quadro nº2.2: Síntese dos Resultados dos Relatórios à Literacia Financeira da População Portuguesa

Síntese da Análise Descritiva dos Resultados dos Inquéritos	1º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2010)	2º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2015)	3º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2020)	4º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2023)
Escolha de Produtos Bancários (Conhecimento das taxas de juro)	<ul style="list-style-type: none"> Dos entrevistados com empréstimos 22% sabe o valor exato que irá pagar com as taxas de juro, 43% sabe o valor aproximado, 13% informa-se no momento da contratação e 22% não sabe Relativamente aos produtos de poupança, 16% sabe o valor exato, 50% sabe o valor aproximado, 15% informa-se no momento da contratação e 19% não sabe. 	<ul style="list-style-type: none"> Dos entrevistados com empréstimos ou produtos de poupança 19,9% sabe o valor exato das taxas de juro, 54,4% sabe o valor aproximado, 10,7% informa-se no momento da contratação e 15% não sabe. 	<ul style="list-style-type: none"> Deixa de ser um indicador. 	<ul style="list-style-type: none"> Deixa de ser um indicador.
Escolha de Produtos Bancários (Comparação das taxas de juro)	<ul style="list-style-type: none"> Dos entrevistados com empréstimos ou produtos de poupança 25,3% comparou as taxas de juro nos bancos que era cliente, 26,7% nos bancos que era cliente e noutros bancos e 47,8% não comparou 	<ul style="list-style-type: none"> Dos entrevistados com empréstimos ou produtos de poupança 27,5% comparou as taxas de juro nos bancos que era cliente, 24% nos bancos que era cliente e noutros bancos e 48,5o% não comparou 	<ul style="list-style-type: none"> Deixa de ser um indicador 	<ul style="list-style-type: none"> Deixa de ser um indicador
Escolha de Produtos Bancários (Informação Pré-contratual)	<ul style="list-style-type: none"> 83% dos entrevistados com produtos financeiros referem ler as informações pré-contratuais, no entanto apenas 34% destes lê com algum detalhe 	<ul style="list-style-type: none"> 82,9% dos entrevistados com produtos financeiros referem ler as informações pré-contratuais, no entanto apenas 22% destes lê com algum detalhe 	<ul style="list-style-type: none"> 61,4% dos entrevistados com produtos financeiros referem ler as informações pré-contratuais, no entanto apenas 21,2% destes lê com algum detalhe 	<ul style="list-style-type: none"> Deixa de ser um indicador
Escolha de Produtos	<ul style="list-style-type: none"> A razão pela qual contrataram aquele 	<ul style="list-style-type: none"> A razão pela qual contrataram aquele 	<ul style="list-style-type: none"> Não é mencionado 	<ul style="list-style-type: none"> Não é mencionado

Bancários (Crédito à Habitação)	crédito à habitação: 41% refere o valor da prestação, 28% recorrer ao banco usual, 18% taxa de juro, 7% outras razões, 4% pela taxa anual efetiva, 1% pela publicidade e 1% não responde	crédito à habitação: 44,2% refere o valor da prestação, 19,5% recorrer ao banco usual, 20,1% taxa de juro, 13,5% pela taxa anual efetiva ou taxa anual efetiva global, 1,5% pela publicidade e 0,3% não responde		
Escolha de Produtos Bancários (Taxa de Esforço de entrevistados com empréstimos)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 43,2% menos de 25% ○ 31,8% entre 25% e 50% ○ 12% acima de 50% ○ 13% não sabe/não responde 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 37,6% menos de 25% ○ 45,3% entre 25% e 50% ○ 8,6% acima de 50% ○ 8,5% não sabe/não responde 	○ Não é mencionado	○ Não é mencionado
Escolha das fontes de informação (Tipo de informação económica e financeira acompanhada)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 50,5%, notícias gerais sobre a economia ○ 32,2% evolução das taxas de juro ○ 17,5%, legislação e regulação de produtos financeiros 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 51,7%, notícias gerais sobre a economia ○ 30,7% evolução das taxas de juro ○ 19,3%, legislação e regulação de produtos financeiros ○ 16,5%, notícias sobre o mercado imobiliário ○ 15,5% notícias sobre o mercado acionista 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 47,9%, notícias gerais sobre a economia ○ 27,6% evolução das taxas de juro ○ 15%, legislação e regulação de produtos financeiros ○ 28%, notícias sobre o mercado imobiliário ○ 13,6% notícias sobre o mercado acionista 	○ Não é mencionado
Escolha das fontes de informação (Fontes utilizadas para obter informação sobre produtos financeiros com resposta múltipla)	○ Não é mencionado	<ul style="list-style-type: none"> ○ 58,7%, gestor de conta ou bancário ○ 45,3%, amigo, família ou colegas ○ 22,2%, televisão ou rádio ○ 18,7%, intermediário financeiro ○ 12%, jornais da especialidade ○ 11,2%, internet ○ 8,4% outra imprensa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 64,6%, gestor de conta ou bancário ○ 36,3%, amigo, família ou colegas ○ 10,4%, televisão ou rádio ○ 9,3%, intermediário financeiro ○ 7,2%, jornais da especialidade ○ 23,4%, internet ○ 4,0%, outra imprensa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 62,9%, gestor de conta ou bancário ○ 58,1% amigo, família ou colegas ○ 11,1% entidades especializadas ○ 8,6% sites de comparação de produtos ○ 1,7% jornais da especialidade ○ 1,3% em redes sociais através de “influencers”

				○ 0,8% através de televisão ou rádio.
Compreensão Financeira (Questões sobre conhecimentos financeiros)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 9% respondeu corretamente ao conceito de Euribor ○ 17% respondeu corretamente ao conceito de <i>spread</i> ○ 57% respondeu corretamente à relação entre taxa de inflação e taxa de juro 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 58,4% respondeu corretamente ao cálculo do juro simples ○ 39,5% respondeu corretamente ao cálculo do juro composto ○ 10,5% respondeu corretamente ao conceito de Euribor ○ 21,4% respondeu corretamente ao conceito de <i>spread</i> ○ 87% respondeu corretamente à relação entre taxa de inflação e custo de vida 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 42,5% respondeu corretamente ao cálculo do juro simples ○ 31% respondeu corretamente ao cálculo do juro composto ○ 74,4% respondeu corretamente à relação entre taxa de inflação e custo de vida 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 39,1% respondeu corretamente ao cálculo do juro simples ○ 24,2% respondeu corretamente ao cálculo do juro composto ○ 90,1% respondeu corretamente à relação entre taxa de inflação e custo de vida.

Nota: Elaborado pelo autor com base nos relatórios dos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa de 2010,2015,2020 e 2023 disponíveis no BdP

2.9.8. Síntese dos Resultados dos Relatórios (Índices Globais)

No inquérito à literacia financeira de 2020 existiu a inclusão de um conjunto de questões que foram definidas pela FINE da OCDE com a finalidade de medir os níveis de literacia financeira, tendo por base algumas atitudes e comportamentos dos entrevistados e ainda os seus conhecimentos financeiros. Assim, estes resultados permitiram comparar a nível internacional a literacia financeira em Portugal com a de um conjunto de 26 países, incluindo 12 países participantes da OCDE.

Conforme referido, a literacia financeira foi medida com base em três pilares principais: as atitudes, os comportamentos e os conhecimentos financeiros dos entrevistados.

No que diz respeito ao indicador global (soma dos indicadores de atitudes, comportamentos, e conhecimentos financeiros) de literacia financeira, Portugal em 2020 posicionou-se acima da média (60,5), tendo obtido o 7º lugar com 62,3 pontos. Onde apresentou resultados positivos nos tópicos de atitudes e comportamentos financeiros, já no indicador de conhecimentos financeiros Portugal regista piores resultados, tendo-se colocado em 17º lugar.

No inquérito de 2020 são ainda analisadas um conjunto de questões que têm por objetivo medir a resiliência e o bem-estar financeiro da população dos países. Desta forma, Portugal no nível da resiliência financeira demonstra estar acima da média dos países analisados no que diz respeito ao controlo do dinheiro (90,1% dos entrevistados não recorreu a dinheiro emprestado, sendo a média 74,2%) e à ponderação de despesas (84,1% dos entrevistados pondera antes de se envolver numa despesa, sendo a média 71,1%). Já no nível do stress e preocupação financeira, no planeamento das finanças pessoais e na deteção de situações fraudulentas, a população portuguesa apresenta resultados menos favoráveis. Por outras palavras, os entrevistados apresentam algumas dificuldades em cobrir as suas despesas, e consequentemente manifestam alguma preocupação com a sua estabilidade financeira, assim como apresentam uma poupança abaixo da média dos restantes países da OCDE e também uma menor capacidade de detetar situações fraudulentas.

Já relativamente ao bem-estar financeiro, Portugal surge muito abaixo da média da totalidade dos países participantes (9,5), bem como da média dos 12 países da OCDE (9,9) registando 8,8 pontos neste indicador.

Numa análise global, a população portuguesa aparenta ter alguma resiliência financeira, sendo capaz de pagar as suas despesas atempadamente sem recorrer a créditos e com algum controlo das suas finanças pessoais, ponderando a sua situação financeira antes de incorrer em algumas despesas. Contudo, numa análise mais detalhada parece que a população portuguesa, do ponto de vista financeiro, está apenas a manter-se (53,4%, em comparação à média da OCDE de 39,2%). Isto provoca consequências, particularmente nos níveis de poupança, que conforme é possível observar através dos resultados obtidos, a população portuguesa realiza uma poupança (65,2%) abaixo da média de todos os países analisados (70,4%) e da OCDE (68,9%). Enfim, em relação ao stress financeiro, apesar da população portuguesa conseguir fazer face às suas despesas, o cumprimento das mesmas é uma preocupação recorrente no dia-a-dia (69,3%, comparativamente à média da OCDE 37,6%) o que terá impacto na sua perceção de qualidade de vida e de bem-estar.

Posteriormente, em dezembro de 2023, foram divulgados os resultados do novo inquérito à literacia financeira realizado pela OCDE. Este foi realizado em 39 países, incluindo 20 da OCDE, pelo que existe alguma dificuldade em o comparar com os resultados obtidos em 2020 ao nível do *ranking*, pois nesse apenas se encontravam 26 países em análise, sendo 12 deles pertencentes à OCDE.

Assim, Portugal desce do 7.º para o 13.º lugar no indicador global de literacia financeira, mantendo, no entanto, uma pontuação semelhante à de 2020 (62,3 pontos), com 63 pontos em 2023. No novo relatório surge um indicador interessante, a definição de um objetivo, este define-se pela obtenção obrigatória de um mínimo de 70 pontos para que os entrevistados do país em questão tenham um bom nível de literacia financeira. Assim, dos entrevistados em Portugal apenas 37% obteve uma pontuação acima dos 70 pontos, encontrando-se abaixo da média da OCDE (39%), mas acima da média geral (34%).

Em suma e de um modo geral, os resultados pouco variaram comparativamente aos apresentados em 2020. Isto é, Portugal continua a apresentar resultados acima da média nas componentes das atitudes e comportamentos financeiros, mas mantém resultados abaixo da média nos conhecimentos financeiros. Tendo ficado em 21º lugar e obtendo 61 pontos, abaixo da média da OCDE (67 pontos) e da totalidade dos países participantes (63 pontos), ainda assim estes resultados são ligeiramente superiores aos obtidos em 2020, ano em que Portugal obteve 57 pontos. Esta comparação internacional revela que relativamente aos conhecimentos financeiros há ainda um longo percurso a realizar em Portugal.

De salientar que neste inquérito de 2023 é incluído um capítulo sobre a literacia financeira digital, que com a evolução das tecnologias e a utilização cada vez maior da *Internet* como recurso de consulta de informação, se torna relevante analisar a literacia financeira digital. Desta forma, Portugal regista resultados relativamente positivos neste aspeto, sendo que dos entrevistados com acesso à *Internet*, Portugal fica em 8º lugar registando 62 pontos acima da média dos países da OCDE (56 pontos) e da média dos países participantes (55 pontos). Por fim, em relação ao indicador do bem-estar financeiro, segundo o novo inquérito, Portugal passa da 16ª posição para o 7º lugar tendo registado 51 pontos, valor acima da OCDE (47 pontos) e dos países participantes (42 pontos).

Em conclusão, e conforme evidenciado nos relatórios previamente analisados, a população portuguesa apresenta uma evolução positiva a nível de atitudes e comportamentos financeiros; demonstra preocupações para com o futuro, em particular através da realização de poupança e controlo das suas despesas, evitando o sobre endividamento. Todavia, é nos conhecimentos financeiros que a população portuguesa apresenta valores inferiores à média da OCDE. Aqui evidencia que apesar de existirem preocupações com o futuro e a realização de poupança, poderão não existir os conhecimentos suficientes para melhorar as condições contratuais no que diz respeito à aquisição de produtos financeiros, especialmente o crédito

à habitação e hipotecário. Isto comprova que existe ainda a necessidade de melhorar a formação da população portuguesa.

Por último, apesar dos maus resultados a nível dos conhecimentos financeiros da população portuguesa, o relatório refere uma evolução positiva no bem-estar financeiro e na resiliência. Portugal surge acima assim da média dos 37 países, o que poderá querer dizer que algumas iniciativas já implementadas através do PNFF, podem estar a produzir resultados. Contudo, é relevante referir que os resultados devem ser analisados com ponderação, uma vez que por exemplo, 69% dos entrevistados afirmam ter capacidade de pagar uma despesa inesperada no montante equivalente ao seu rendimento mensal sem pedir dinheiro emprestado, mas simultaneamente apenas 29,7% afirmam que lhes sobra dinheiro no final do mês.

2.10. Principais Iniciativas no Âmbito da Formação Financeira

Segundo consta no PNFF 2011 a 2015, (CNSF, 2011, pag. 5) “a formação financeira contribui para que os cidadãos tomem decisões informadas e confiantes em todos os aspetos da vida financeira”.

Neste sentido, surge a criação de um PNFF que define um conjunto de objetivos e iniciativas no âmbito da formação financeira. Assim, o primeiro PNFF foi criado em 2011, definindo objetivos e iniciativas a serem realizados num horizonte de cinco anos, já a segunda versão do plano vigorou entre 2016 e 2020, e atualmente está em curso a versão para os anos de 2021 a 2025.

Com isto, algumas das iniciativas já tomadas no âmbito da formação financeira que constam dos Planos Nacionais de Formação Financeira são:

- A criação do Portal do PNFF (Todos Contam), um portal de literacia financeira que conta com a parceria dos três reguladores financeiros (BdP, CMVM e ASF), onde estão abordados os conceitos necessários para a tomada de decisões financeiras informadas e que serve de plataforma para o apoio e a divulgação das iniciativas a desenvolver no âmbito do PNFF;
- As iniciativas de formação financeira específicas para vários segmentos da população, como por exemplo, em parceria com o Ministério da Educação: ensinar a importância do dinheiro e da poupança aos jovens do secundário; transmitir informações sobre os meios de pagamento e o acesso ao crédito aos jovens universitários; transmitir informação sobre os produtos financeiros, os conceitos de

rentabilidade e risco, assim como informação relativa ao investimento em produtos financeiros complexos para grupos considerados vulneráveis (idosos e emigrantes); existiram iniciativas sobre o acesso a produtos bancários, abertura de conta de serviços mínimos, gestão do orçamento; e para o público em geral existiram ações de informação sobre produtos financeiros, conceitos de crédito à habitação e ações de formação direcionadas em funções das várias etapas da vida;

- A realização de um programa de formação de professores que permitiu desenvolver conteúdos pedagógicos (Cadernos de Educação Financeira);
- O concurso “Todos Contam”, uma iniciativa que visa promover e incentivar o desenvolvimento de projetos de educação financeira nas escolas. Este concurso prevê a atribuição de “Prémios Escola” para distinguir os melhores projetos de educação financeira e conta já com 12 edições;
- A participação no exercício de avaliação da literacia financeira do programa realizado pela OCDE;
- Os programas de formação específicos para pequenas e médias empresas;
- A divulgação do plano nas diversas redes sociais;
- Desde 2012 é assinalado com várias iniciativas o dia da formação financeira a 31 de outubro.

2.11. Perspetivas futuras

Apesar das várias iniciativas de formação financeira que foram adotadas, conforme consta no PNFF 2021-2025, é notório que o programa ainda não foi eficaz a chegar a todo o público-alvo, em particular junto dos jovens que terminam o ensino obrigatório e de grupos vulneráveis. A fim de tentar chegar a mais pessoas o PNFF 2021-2025 procura introduzir novas linhas de ação prioritárias, especificamente a:

1. Educação financeira nas escolas;
2. Formação financeira no local de trabalho;
3. Formação financeira através das autarquias locais;
4. Formação financeira dos desempregados;
5. Formação financeira para micro, pequenas e médias empresas;
6. Parcerias com instituições de apoio aos cidadãos;
7. Campanhas de sensibilização dirigidas aos jovens.

Acrescenta-se ainda que a pandemia que se iniciou em 2019 terá acelerado a inovação digital em mais de sete anos na Europa, o que conduz a que grande parte das perspetivas futuras que constam no PNFF 2021-2025, se destinem a reforçar parcerias e a apostar no digital. Assim, procura-se promover cada vez mais a formação financeira digital para o acesso informado a produtos e serviços financeiros nos canais digitais, fomentando uma linha segura de produtos e serviços digitais e ainda para sensibilizar a população para enviesamentos comportamentais que o acesso a estes canais poderá estimular.

2.12. Economia Comportamental e Proteção do Consumidor Financeiro

A Economia Comportamental é um ramo da ciência económica relativamente recente, tendo apenas sido reconhecida por volta dos anos 80. A mesma resulta de uma transposição de conhecimentos da Psicologia experimental e comportamental para o estudo dos processos de tomada de decisão, nomeadamente dos consumidores (Costa, 2019). Neste sentido e numa altura em que os canais digitais oferecem uma grande facilidade para que as pessoas possam recorrer ao crédito de forma cómoda, torna-se relevante compreender os conceitos da economia comportamental (BdP, 2018).

Assim, apesar dos esforços realizados para melhorar os níveis de literacia financeira da população portuguesa, muitas vezes os consumidores não fazem escolhas financeiras que os beneficiam, conforme é referido pela OCDE (2017), com base nos resultados dos estudos efetuados no âmbito da economia comportamental, entre eles o de Kahneman & Tversky (1979) e Thaler & Sustein (2008). Estes estudos revelam que os consumidores estão sujeitos a enviesamentos cognitivos que nem sempre os levam a fazer escolhas que os beneficiem. Consequentemente, de acordo com o Relatório de Supervisão Comportamental do BdP (2017), os consumidores financeiros podem beneficiar dos resultados da economia comportamental, prevenindo a influência desses enviesamentos.

Desta forma, alguns dos enviesamentos que serão mencionados seguidamente, podem influenciar a aquisição do crédito à habitação. Assim, os resultados da investigação da economia comportamental revelam que os consumidores tendem a recorrer a heurísticas na sua tomada de decisão, ou seja, recorrem a “atalhos” cognitivos para responderem de forma rápida quando as situações são complexas. Entre elas a sobrevalorização do presente, em que os consumidores valorizam os benefícios das decisões a curto prazo não pensando nos riscos associados às mesmas no futuro. Este enviesamento pode estar relacionado com o referido anteriormente no capítulo 2, em específico sobre a taxa de esforço que se encontra

em média nos 69% nas famílias que recorreram a pedidos de ajuda junto da DECO, em que a contratação do crédito à habitação no passado poderá ter sido realizada através da valorização dos benefícios a curto prazo, ficando agora vulneráveis aos riscos do futuro, neste caso o risco de incumprimento.

Outros dois enviesamentos em que as pessoas incorrem são o excesso de confiança e a projeção. No primeiro as pessoas tendem a ter excesso de confiança na sua capacidade de fazer face às suas obrigações, enquanto no enviesamento de projeção tendem a considerar que as suas escolhas se irão manter ao longo do tempo e que a sua situação presente não será muito modificada no futuro (BdP, 2017). Estes enviesamentos podem estar relacionados com o facto de mais de 80% dos créditos à habitação em 2016 terem sido contratados com uma taxa de juro variável, numa altura em que as taxas de juro registavam mínimos históricos. Já o enviesamento de projeção, que assume a continuidade do cenário atual, pode ter sido outro fator que justifica os elevados valores de créditos contratados com taxas de juro variáveis.

O último enviesamento referido é o “arrependimento”, no qual as pessoas agem de modo a evitarem sentir ambiguidade, arrependimento ou stress por não terem tomado uma ação na devida altura (BdP, 2017). Este pode ter levado a “uma corrida” à contratação do crédito à habitação, pois as pessoas não queriam perder as condições vantajosas que existiam em 2016 e receavam que se tornasse mais difícil a aquisição do crédito à habitação no futuro.

Com isto, com base nos estudos realizados no âmbito da economia comportamental, a Comissão Europeia preparou regulamentação e diretivas referentes ao crédito hipotecário. Como por exemplo, o direito de revogação de um contrato de crédito por um período de 14 dias, que permite a oportunidade de reflexão sobre a tomada de decisão e a correção de decisões precipitadas baseadas em enviesamentos (BdP, 2017).

Tem sido também observado que os governos em Portugal (2020-2024) implementaram medidas que amenizam os impactos do aumento das prestações do crédito à habitação ou até que facilitem o acesso ao crédito à habitação, como é o caso da nova proposta lei nº6/XVI/1ª aprovada no passado dia 12 de junho de 2024, referente à isenção do imposto sobre as transmissões onerosas e o imposto de selo para jovens até aos 35 anos de idade na compra da sua primeira habitação própria e permanente. Adiciona-se que, será interessante observar os efeitos destas medidas, na qualidade das decisões sobre a contratação do crédito à habitação.

Em conclusão, é de salientar que os resultados dos estudos realizados no âmbito da Economia Comportamental têm vindo a ter cada vez mais importância à medida que os canais digitais tornam todo o processo de aquisição de crédito mais acessível e rápido, aumentando o risco de a tomada de decisão ser influenciada por enviesamentos. Assim, para os prevenir e evitar, os reguladores têm vindo a criar regulamentação para proteção do consumidor financeiro.

3. Estudo Empírico

Realizou-se um estudo empírico com o objetivo de caracterizar a experiência vivida pelos titulares de crédito à habitação. Em particular, e considerando as questões de investigação formuladas, procurou-se identificar as fontes de informação a que recorrem os titulares de crédito à habitação, os fatores que privilegiaram no processo de tomada de decisão e a forma como avaliam a qualidade da relação estabelecida com as instituições financeiras.

3.1. Metodologia

No estudo empírico recorreu-se a uma metodologia qualitativa, estudo exploratório, pois como referido anteriormente, pretendeu-se recolher informação sobre as perceções e experiências vividas dos titulares de crédito à habitação.

Assim, realizaram-se 12 entrevistas semiestruturadas, o guião da entrevista é apresentado no Apêndice 1 e o mesmo foi elaborado com base na revisão da literatura efetuada e apresentada nos pontos anteriores, e foram também consideradas as questões de investigação. Optou-se por este tipo de entrevista por permitir ao investigador guiar o entrevistado, considerando o quadro de referência previamente definido, mas dando-lhe liberdade para produzir o seu discurso. Adicionalmente, permite flexibilidade para explorar vários temas com os entrevistados, garantindo a obtenção de dados comparáveis.

O guião da entrevista contém um total de 28 perguntas e tiveram como foco entrevistados que detenham ou tenham detido, contratos de crédito à habitação, independentemente da sua faixa etária.

3.1.1. Procedimento

As entrevistas foram realizadas entre os meses de fevereiro e maio de 2024, tendo como duração média 22 minutos. Destas, 10 entrevistas foram realizadas de forma presencial e as restantes duas através de uma videochamada na plataforma “*teams*”, sendo que todas as entrevistas foram gravadas e transcritas. Importa esclarecer que todos os procedimentos respeitaram as normas de ética e privacidade dos entrevistados e o seu respetivo consentimento.

3.1.2. Amostra

Relativamente à amostra, foram entrevistadas 12 pessoas que trabalham em vários setores de atividade, e por isso, com diversas profissões, tendo também habilitações académicas

diversificadas. Considerando a caracterização sociodemográfica dos inquiridos, 8 dos entrevistados são do sexo feminino e 4 do sexo masculino e a idade dos mesmos situa-se entre os 28 e os 65 anos de idade. Relativamente às habilitações académicas, 50% têm ensino superior e os outros 50% têm habilitações ao nível do ensino secundário.

Neste sentido, o critério de escolha dos entrevistados foi apenas passarem pela experiência de um ou mais processos de contratação de crédito à habitação. Para este efeito, foram contactados familiares, amigos e colegas de profissão que tivessem a disponibilidade para partilhar a sua experiência.

No quadro nº3.1 apresenta-se a caracterização sociodemográfica da amostra.

Quadro nº3.1: Caracterização Sociodemográfica da Amostra

Dados Sociodemográficos	Respostas	N (N=12)	%
Sexo	Feminino	8	67%
	Masculino	4	33%
Idade	20-29	1	8%
	30-39	3	25%
	40-49	2	17%
	50-59	5	42%
	60+	1	8%
Escolaridade	Ensino Básico	1	8%
	Ensino Secundário	5	42%
	Licenciatura	5	42%
	Mestrado	1	8%
Profissão	Técnico de Contabilidade	2	17%
	Chefe de Área Financeira	1	8%
	Source to Pay Specialist	1	8%
	Técnica de Faturação	1	8%
	Gestor de Negócios	1	8%
	Analista Financeiro	1	8%
	Source to Pay Analyst	1	8%
	Chefe de Operações Bancárias	1	8%
	Analista de Projetos e Melhoria	1	8%
	Gestor de Estações de Serviço	1	8%
Desempregado(a)	1	8%	

3.1.3. Tratamento e Análise dos Dados

Conforme referido anteriormente, o objetivo da realização das entrevistas passou por dar resposta às questões de investigação definidas no início da dissertação.

Deste modo, as respostas dos entrevistados foram sujeitas à técnica de análise de conteúdo, que segundo Amado (2000, p.53), “trata-se de uma técnica que procura arrumar num conjunto de categorias os mais diversos tipos de comunicações”. Para este efeito foram transcritas as entrevistas previamente gravadas, e as respostas foram codificadas inicialmente em categorias gerais tendo em conta os objetivos do trabalho e os temas previamente delineados. Seguidamente, as categorias foram especificadas através de subcategorias, ilustradas pelas unidades de registo mais significativas, especialmente frases ou parágrafos que têm como unidade de contexto as respostas dadas pelos entrevistados.

3.2. Análise de Resultados

Como anteriormente mencionado, ao longo dos anos tem sido observada uma evolução tanto no processo de contratação do crédito à habitação como na legislação referente ao mesmo. Considerando que os 12 entrevistados contraíram o crédito à habitação em anos diferentes, elaborou-se o quadro nº3.2 para facilitar a análise às respostas.

Quadro nº3.2: Informações relativas aos entrevistados

Entrevistado	Ano em que contratou o crédito à habitação	Habilitações Académicas
A	1982, 1988	Licenciatura
B	2020	Mestrado
C	2002	Secundário
D	1994	Secundário
E	2022,2024	Licenciatura
F	1998	Ensino básico
G	2007	Licenciatura
H	2016	Secundário
I	2019	Licenciatura
J	2016,2019	Licenciatura
K	1996	Ensino Secundário
L	2004	Ensino Secundário

Já o quadro nº3.3 sintetiza a informação relativa à pergunta nº4: “a que fontes de informação recorreu antes de tomar a sua decisão, nomeadamente na escolha da instituição financeira? Consultou internet, familiares, amigos, colegas?”

Após analisar as respostas, é possível observar que as mesmas se encontram em linha com os resultados obtidos nos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa de 2015 e 2020. Assim, 42% dos entrevistados recorreram ao seu gestor de conta ou à instituição

financeira onde detinha conta bancária, 25% aconselhou-se junto de amigos e familiares, 17% recorreu ao agente imobiliário da habitação que iria adquirir e 16% utilizou a *Internet* ou a publicidade para se informar.

Contudo é relevante referir que independentemente da primeira fonte de aconselhamento ou fonte de informação, todos os entrevistados se dirigiram posteriormente à instituição financeira onde falaram com o agente bancário, que de seguida os orientou no processo de contratação do crédito à habitação.

Como já tinha sido referido, no âmbito do PNFF 2011-2015 foi criado um Portal (“Todos Contam”) com o objetivo de abordar tópicos sobre a literacia financeira. Neste é também possível consultar vários detalhes sobre todo o processo de contratação de crédito à habitação, pelo que se procurou perceber se os entrevistados tinham recorrido a este Portal como forma de consulta de informação sobre o crédito habitação. Com isto, formulou-se a pergunta nº26: “conhece a plataforma digital Todos Contam?”. Adiante, foi constatado que apenas 1 dos entrevistados ouviu falar da plataforma, sendo que a totalidade dos entrevistados nunca a utilizou como fonte de consulta de informação. Este resultado leva a inferir que este meio de formação financeira necessita de maior divulgação junto da população portuguesa.

Quadro nº3.3: Fontes de informação a que os entrevistados recorrem

Categoria	Subcategoria	Fonte	Citações
Fontes de Informação	A quem recorrem?	Gestor de Conta	A: “(...) consultei vários bancos. (...), mas tudo ao balcão estamos a falar de 1982.”
			C: “Fui diretamente a 3 bancos porque tinha que levar o projeto (...) para construção da casa.” (2002)
			K: “(...) o primeiro crédito foi com a Caixa (...) porque na altura era a instituição financeira que dava mais créditos à habitação (...)”. (1996)
			L: “(...) fui diretamente ao meu banco (...)” (2004)”
			I: “Pedi propostas a três bancos (...) sou cliente BPI e pedi proposta à Caixa Geral de Depósitos e ao Banco Santander (...)”. (2019)
		Agente Imobiliário	J: “Vimos com a agência. Imobiliária (...) e depois falámos com o banco (...)” (2016)
			F: “(...) com a própria imobiliária que estava responsável pela casa (...) já tinha um protocolo com o Novo Banco (...) depois no banco é que nos deram as condições.” (1998)
		Amigos e Familiares	B: “Ninguém. Porque o meu namorado trabalhou na banca” (...). (2020)
			G: “(...) O meu irmão era gerente noutra instituição bancária, e aconselhei-me com ele (...)”. (2007)
			D: “(...) recordo-me que pedimos ajuda, até foi ao patrão do meu pai (...) ele aconselhou-nos a ir ao banco, onde ele tinha conhecimento, e nós fomos (...)” (1994)
Internet	E: “Foi pesquisa própria, primeiro pela internet naqueles simuladores (...) mas depois dirigi-me mesmos aos balcões dos bancos (...)” (2022)		
Publicidade	H: “(...) estava em casa a ver os anúncios a meio do telejornal e vejo uma campanha do meu banco (...)”. (2016)		

Como mencionado no enquadramento teórico, o crédito à habitação tem um grande peso no orçamento familiar. Deste modo torna-se significativo compreender as medidas que as pessoas adotam para aumentar a sua resiliência financeira após a contratação do crédito à habitação. Recolheu-se esta informação junto dos entrevistados através da pergunta nº19: “O que procurou fazer para aumentar a sua resiliência financeira antes e depois da contratação do crédito, isto é, como se preparou para eventuais imprevistos?”.

Neste sentido, a poupança através da aplicação em depósitos a prazo e certificados de aforro foi uma das respostas mais evidenciadas pelos entrevistados, independentemente da sua faixa etária. Deste modo, poucos foram os entrevistados que referiram a aquisição de algum produto financeiro com maior risco associado, o que está em linha com os relatórios dos inquiridos à literacia financeira da população portuguesa e indicia que as pessoas tendem a ter alguma aversão ao risco. Todavia, alguns entrevistados referiram ou não ter conhecimento sobre os mesmos ou não ter rendimentos suficientes para que os pudessem arriscar num produto sem capital garantido.

Adicionalmente, alguns entrevistados mostraram ter tido uma preocupação adicional no que diz respeito ao planeamento do orçamento, tendo sempre gerido o seu dinheiro de modo a que as despesas nunca ultrapassassem o seu rendimento, mesmo que para isso tivessem de abdicar de alguma coisa não essencial, como por exemplo, as férias, ou ainda fazendo uma poupança maior, em particular para aproveitarem os benefícios do Decreto Lei nº24/2023 de 29 de maio que proíbe as instituições financeiras de cobrar comissões pela amortização de capital no crédito à habitação.

É ainda interessante referir que um dos entrevistados afirmou que apenas com o vencimento que auferir não conseguiria fazer qualquer tipo de gestão que lhe permitisse aumentar a sua resiliência financeira, pelo que recorre à economia paralela na sua gestão financeira, só assim pode continuar a cumprir com as suas obrigações no pagamento do crédito à habitação. Isto poderá ser algo curioso para analisar dado que existem pessoas que recorreram à DECO apresentando taxas de esforço acima dos 60%, no entanto, aparentemente não tem existido um aumento do número de créditos em incumprimento.

Por fim, conforme visto nos capítulos anteriores, o crédito à habitação tem um grande peso no orçamento da população portuguesa, e apesar de ser notório que grande parte dos entrevistados conseguem realizar poupança a fim de aumentar a sua resiliência financeira, ainda existem alguns que não o conseguem fazer, ou pelo menos não de uma forma

recorrente, o que vai ao encontro da informação dos relatórios à literacia financeira da população portuguesa.

Quadro nº3.4: Resiliência Financeira dos Entrevistados.

Categoria	Subcategoria	Fonte	Citações
Resiliência	O que fazem?	Poupança	A: “(...) tentei nunca dar um passo maior que a perna (...) conseguia ter poupanças (...) punha o depósito a prazo (...) a taxa de juro era alta, sempre para cima e portanto, a pessoa punha o depósito a prazo, também tinha algum rendimento com isso (...)”.
			C: “Tento poupar numa conta de poupança normal, num depósito a prazo”
			D: “(...) certificados de aforro era o principal (...) antes de ter o crédito à habitação tinha uma poupança que servia mesmo para dar uma entrada para o crédito (...)”
			E: “(...) poupamos um pouco, mas como eu tenho alguma aversão ao risco mantemos quase tudo em depósitos a prazo (...)”
			F: “(...) sempre poupança, no meu orçamento familiar, sempre me regi pelo peso nas várias rubricas do orçamento, 35% para casa, 30% para despesas gerais (...) e tentar para poupança os 10%.”
			G: “Sim, mais a nível de poupança, porque lá estava, eu tinha o meu filho (...) e, portanto, optava sempre por situações mais seguras (...) mas era mais poupança, certificados de aforo, coisas assim mais seguras.”
			H: “Ainda consigo poupar um bocado nada de especial, mas normalmente fica tudo em depósitos a prazo.”
			I: “Fiz mais recentemente os certificados de aforro (...)”
			J: “(...) acho que tento fazer uma poupança com vista a ter capacidade para amortizar (...)”
			L: “Nada que fazíamos de diferente sem ser trabalhar (...)”
		Investimentos	A: “(...) investi num bem, comprei um terreno (...)”
			K: “(...) fiz alguns investimentos ao longo da minha vida (...) tive algumas ações (...)”
		Gestão Fiscal	B: “(...) tentámos obter rendimento variável, por fora dos nossos salários fixos (...)”
		Formação Financeira	E: “Sim, comecei a ler mais sobre o assunto, a consultar muito aquelas páginas do doutor finanças e ouvir mais podcasts que falam de finanças pessoais, e estudava um bocado mais sobre o crédito à habitação para tentar sempre melhorar as minhas condições”
B: “(...) tendo contacto no banco, nós estamos sempre a mandar as nossas condições atuais. Portanto nós estamos mesmos sempre à procura, todos os anos analisamos (...)”			

Portugal, conforme visto no capítulo 2, é um dos países cujos créditos à habitação contratados com taxa de juro variável ascendem a mais de 70% em 2023. Considerando o aumento significativo das taxas de juro que por consequência, traduziu-se no aumento das prestações mensais, pretendeu-se compreender que fatores os consumidores privilegiam na escolha deste tipo de operação. Assim questionaram-se os entrevistados com três questões: a nº5: “Que fatores privilegiou durante o processo de escolha da instituição financeira?”; a

nº:9 “Que tipo de taxa de juro escolheu na contratação de crédito? Porquê?”; e a nº: 26 “Que tipo de taxa de juro lhe foi recomendada pela instituição financeira?”.

Com a análise das respostas resumidas no quadro nº3.5, constatou-se que apenas um dos entrevistados mencionou ter tido como fator principal na tomada de decisão o tipo de taxa de juro associada à operação.

Relativamente à taxa de juro, verificou-se que oito dos doze entrevistados contraíram crédito com taxa variável. Sendo que, quando questionados sobre o motivo desta escolha, a grande maioria referiu que aceitou a sugestão da instituição financeira, ficando o valor da prestação mensal inferior ao que seria contratado com uma taxa de juro fixa. Isto é congruente com o facto de oito dos entrevistados terem apresentado como fator principal na sua tomada de decisão o valor mensal da prestação a pagar.

É ainda interessante mencionar que os quatro créditos à habitação contratado com taxa de juro fixa foram concretizados há mais tempo. Assim, todos os créditos contratados mais recentemente (a partir de 2016) apresentam taxas de juro variável, tendo em média uma taxa de esforço a rondar os 30%. Destes quatro entrevistados que contrataram este produto financeiro a uma taxa de juro fixa, dois deles tinham o ensino secundário e outros dois tinham o ensino superior (licenciatura), referindo como principal fator para esta decisão a segurança de saberem quanto iriam pagar ao final do mês.

Estes resultados levam a inferir que, conforme referido anteriormente, o preço médio do metro quadrado em Portugal duplicou entre 2016 e 2023, fazendo com que os montantes necessários a pedir num crédito à habitação fossem superiores aos que seriam necessários para adquirir uma habitação no passado. Entre 2016 e 2021 a Euribor apresentava valores negativos (-0,215% e -0,534%), o que poderá ter levado os gestores das instituições financeiras a recomendar a taxa de juro variável como um cenário mais vantajoso à taxa de juro fixa. Considerando também que a média da taxa de esforço dos oito entrevistados que adquiriram o crédito com taxa variável nos anos mais recentes rondava os 30% com uma Euribor negativa, pode significar que caso os mesmos tivessem optado pela taxa de juro fixa, esta taxa de esforço poderia ultrapassar o valor recomendado pelo BdP (35%) e o valor máximo definido pelo Decreto-Lei nº74-A/2017 de 23 de junho de 2017 de 50%, conduzindo a que a instituição financeira não aprovasse o pedido.

É também possível relacionar esta decisão dos oito entrevistados com um dos enviesamentos cognitivos referidos no âmbito da economia comportamental, em específico o excesso de

confiança. Neste caso os entrevistados, ao pensarem que a situação se iria manter, optaram por adquirir o crédito à habitação uma vez que a Euribor se encontrava a valores negativos, é então observado um excesso de confiança ao presumirem que seriam sempre capazes de conseguir fazer face às suas obrigações.

A pergunta nº16: “Alguma vez procurou saber a diferença de valores na sua prestação ao mudar o crédito à habitação de instituição financeira?” e a pergunta nº13: “Foi lhe proposto algum benefício caso escolhesse os seguros obrigatórios inerentes ao crédito junto da instituição financeira?”, permitiram constatar que dos oito entrevistados com taxa de juro variável, quatro destes com ensino superior, foram os que procuraram mais proactivamente renegociar as suas condições do crédito, tendo inclusive conseguido baixar o seu *spread* e alterar a taxa de juro variável para mista (em dois dos casos).

Conforme consta no quadro nº3.6, a grande maioria dos entrevistados teve algum benefício proposto pela instituição financeira relativamente aos seguros de vida e multirriscos caso estes fossem contratados junto da instituição. Constata-se ainda que, apenas dois dos 12 entrevistados (com mestrado e licenciatura), procuram ativamente renegociar os valores fora da instituição financeira, afirmando que mesmo com a possível redução do *spread*, seria sempre mais vantajoso ter o seguro contratado com uma entidade externa.

Quadro nº3.5: Fator de escolha preferencial antes de contrair o crédito à habitação dos entrevistados

Categoria	Subcategoria	Respostas
Crédito à habitação	Fator de escolha preferencial	A: Possibilidade de amortização sem custos associados
		B: Valor da prestação mensal
		C: Valor da prestação mensal
		D: Taxa de juro e <i>spread</i>
		E: Disponibilidade e amabilidade do gestor da instituição financeira
		F: Valor da prestação mensal
		G: Valor da prestação mensal
		H: Valor da prestação mensal
		I: <i>Spread</i>
		J: Valor da prestação mensal e <i>spread</i>
		K: Valor da prestação mensal
		L: Valor da prestação mensal

Quadro nº3.6: Renegociação de contratos e benefícios com aquisição de seguros

Categoria	Subcategoria	Citações
Crédito à habitação	Renegociação de Contratos	A: Tivemos essa abordagem nos últimos empréstimos (...), mas nunca acedemos porque nós tínhamos um <i>spread</i> fantástico, não nos compensava de modo algum tocar naquilo.
		B: (...) nós estamos sempre a mandar as nossas condições atuais (...) porque nós estamos mesmo sempre à procura. Todos os anos analisamos. E por isso é que já mudamos quatro vezes.
		C: Em 2012 (...) para reduzir a prestação e juros (...).
		D: Sim, sim renegociei, a nível do <i>spread</i> (...).
		E: (Crédito recentemente adquirido, não aplicável)
		F: (...) na altura fui ao meu banco e perguntei quanto é que eles podiam baixar e passamos de 2,5% para 0,4% (...).
		G: Não, por preguiça, é verdade, porque nós acabamos por nos habituar (...).
		H: (...) quando foi para renegociar o crédito não foram tão prestáveis (...).
		I: Sim, na parte da contratação quando está a procurar fazer o empréstimo são prestáveis e muito rápidos a reagir as tuas dúvidas (...) depois quando queres renegociar esse apoio parece que desaparece (...).
		J: Sim, no ano passado, foi quando finalizou os 4 anos de fixa, pedi uma oferta da parte do meu banco para melhorar as condições (...) além de que me demorou imenso tempo a fazer aquilo que eu lhe pedi (...).
		K: (...) porque a taxa que nós tínhamos na Caixa era elevada comparada ao restante mercado, passamos para o Millennium, porque tinha uma taxa mais vantajosa (...).
		L: Não.
		Seguros (Benefícios Oferecidos)
	B: Nós escolhemos sempre os seguros fora (...) porque é mais barato.	
	C: Não me recordo (...).	
	D: (...) a única coisa era, se contratasse os seguros de vida por eles, a redução do seguro havia ali uma redução que compensava não contratar fora (...).	
	E: Para diminuir o <i>spread</i> , foi o seguro multirrisco (...) tinha que ter o cartão de crédito, não precisava ter movimentos, só tinha que ter o cartão (...). O seguro de vida optei por fazer fora (...).	
	F: Contratamos o seguro de vida que era obrigatório, inerente ao empréstimo (...) pelo que não nos sugeriram nenhum benefício (...).	
	G: Obviamente que logo o doce que dá o inicial é se contratar, se adquirir o cartão de crédito, se domiciliar...o ordenado, e se fizer aqui, nós conseguimos manter esta taxa (...).	
	H: Não, não me sugeriram nada (...).	
I: Sim (...) eu tinha um <i>spread</i> relativamente baixo (...) que seria 1,5 se não contratasse os seguros (...).		
J: (...) voltando ao início uma das coisas que fez optar pelo banco Deutsche Bank foi os pacotes... eu quase não teria de ter nada de pacotes para ter um benefício no nosso <i>spread</i> (...).		
K: Não, nem chegaram a fazer referência simplesmente incluíram os produtos (...).		
L: Não.		

No seguimento da análise efetuada à evolução da legislação aplicável ao crédito à habitação, nomeadamente no que diz respeito à informação obrigatória a ser prestada quando se dá início ao processo de contratação do crédito, analisou-se como é que os consumidores percecionam esta evolução, em particular se a consideram positiva.

Outro fator importante a averiguar, além da informação prestada, é o apoio que o consumidor tem por parte da instituição financeira antes e após a contratação do crédito à habitação.

Desta forma, questionaram-se os entrevistados sobre as perguntas nº11: “Procurou ler em detalhe a informação pré-contratual disponibilizada?”, nº12: “Considerou útil a informação disponível na Ficha de Informação Normalizada?” e nº22: “Como avalia a informação e aconselhamento prestados pela instituição financeira durante e após a contratação do crédito à habitação?”

Foi então possível observar que nos créditos à habitação que foram pedidos há mais anos, os entrevistados A, F e L, todos com os créditos realizados antes de 2004 (antes da legislação que visou aumentar a proteção das instituições financeiras e do consumidor), consideraram que a informação que lhes era prestada em suporte documental não era excessiva. Contudo, os mesmos reconhecem que pelo facto de não existirem canais digitais, os clientes necessitavam de realizar múltiplas deslocações às instituições financeiras para o esclarecimento de dúvidas. Reconhecem ainda que, para quem tivesse menor literacia financeira, poderia ser negativo o facto de não existir mais informação para a proteção dos próprios.

Em linha com o que foi analisado anteriormente no subcapítulo referente à evolução da legislação aplicável ao crédito à habitação, os entrevistados que possuem créditos à habitação adquiridos mais recentemente, como é o caso dos entrevistados B, E, H, I e J, na sua generalidade referem que o aumento da quantidade de informação (ainda que para proteção do consumidor) se tornou excessiva, fazendo muitas vezes com que o interessado desista da sua leitura, nomeadamente no que diz respeito aos produtos associados, como é o caso dos seguros. Adicionalmente, o entrevistado E refere que a informação disponibilizada carece de uma linguagem mais simples.

Relativamente ao apoio prestado por parte das instituições financeiras, fica claro que, com base nas respostas dos entrevistados, quando o consumidor procura pedir esclarecimentos para contratação do crédito à habitação, as instituições tendem a ser céleres no processo e bastante proativas no esclarecimento de quaisquer dúvidas que possam existir.

No que se refere ao apoio recebido das instituições de crédito após o contrato de crédito estar concluído, as opiniões dos entrevistados não foram unânimes. Assim cerca de metade dos entrevistados continua a ter uma opinião positiva da instituição financeira, maioritariamente através do apoio do seu gestor de conta ou dos canais digitais que a instituição oferece para apoio e esclarecimento de dúvidas. Já a outra metade dos entrevistados, sentiu que perdeu o apoio que tinha inicialmente, dado que as instituições financeiras passam a demorar mais

tempo na resposta, perdendo a proatividade tida durante o processo de aquisição do crédito à habitação.

Neste âmbito, verificou-se que o apoio e aconselhamento prestados por parte das instituições financeiras, tende a variar consoante a instituição. Sendo que, metade dos entrevistados se encontram satisfeitos com o apoio prestado por parte das instituições antes e após a contratação do crédito à habitação, enquanto os restantes afirmam que durante o processo de aquisição as instituições são bastante prestáveis, todavia após a contratação, se for necessário algum apoio, passam a perder a proatividade.

Por último, também é relevante referir que os entrevistados sentem que apesar do apoio dos canais digitais, a relação entre instituições financeiras e consumidores tornou-se mais distante, visto que a assistência passa pelo digital através de *robots* automáticos de gravação, e este não é o apoio que o consumidor mais procura.

Quadro nº3.7: Qualidade e quantidade de informação/apoio e aconselhamento prestado aos entrevistados por parte das instituições financeiras

Categoria	Subcategoria	Citações
Instituições Financeiras	Qualidade e quantidade de informação	<i>A: Na altura não era excessivo, porque na altura a informação (...), não tinha as variáveis todas que têm hoje, e a informação até nem era muito abundante (...), na altura fomos lá diversas vezes até que ficou esclarecida (...) porque a pessoa vai e recolhe uma série de informação até porque nos suportes não eram como existem hoje, que nós temos tudo na internet (...).</i>
		<i>B: Não estive a ler aquilo tudo à tarde (...) para mim é excessiva. É excessiva porque eu acho que aquilo é tipo letras pequeninas e não sei o que. Ou seja, uma pessoa não vai ler aquilo. Ainda para mais quando está ali sob pressão para assinar, não é? (...).</i>
		<i>C: Não leu a informação.</i>
		<i>D: Acho que havia muito mais informação que eles forneciam no segundo crédito (...) não sei dizer se foi para melhor (...) tinham mais detalhe de informação para oferecer ao cliente (...).</i>
		<i>E: Não li toda, acho que era esclarecedora, sinceramente, se é demasiada informação e se calhar para ser perceptível para toda a gente, teria de ter uma linguagem mais fácil ou ter uma linguagem mais corrigida diria. Mas acho que aqueles resumos, pelo meio da documentação toda, acabam por facilitar isso (...)</i>
		<i>F: (...) não foi muita informação, foram duas ou três folhas (...) mas presumo que para quem não tenha tanto conhecimento talvez fosse insuficiente (...).</i>
		<i>G (...) É sempre muito, é sempre demasiado detalhado, é muito excessivo. Acho que as cláusulas contratuais são sempre monstruosas, mas têm de ser prestadas. Mas de facto, é sempre muito excessiva (...).</i>
		<i>H: Isto sou eu atenção, mas às vezes senti que a quantidade de informações pode ser um pouco excessiva e complica de entender completamente, acho que existe uma margem de melhora (...).</i>
		<i>I: Na minha opinião não, porque acaba por desviar do que realmente deve-se olhar. Pois a parte dali, há muitas coisas que as pessoas passam um pouco ao lado, mesmo dos seguros (...).</i>
		<i>J: Eu já tinha lido antes de ir à agência. Eu fui na perspetiva de uma hora de almoço, ou seja, já fazer uma hora e meia de almoço e acabei por estar lá duas horas a assinar papéis (...).</i>
<i>K: Quando fizemos a transição do crédito eles deram-nos os papeis, e com eles nunca tive dúvidas naquilo que assinei, mas se a pergunta é se é muito extensa, sim achei que era um bocado massudo, nomeadamente na parte que oferecem os serviços adicionais do banco.</i>		

		<i>L: Achei normal (...) o suficiente.</i>
Aconselhamento e apoio	<i>A: Não tive problemas, e tivemos um bom acompanhamento porque tínhamos um excelente gestor de conta (...).</i>	
	<i>B: (...) quando é para assinarmos o contrato é para ontem. Quando são coisas novas, ou seja quando são coisas que já não lhes interessam (...) mas variou muito consoante a instituição financeira que tivemos.</i>	
	<i>C: Não, nada sempre achei que foram corretos comigo, até porque tinha uma taxa de esforço perto dos 50% e aprovaram o crédito com alguma rapidez (...).</i>	
	<i>D: Nunca tive grande problema, porque lá está, o gestor era uma pessoa amiga, facilmente a gente ligava e resolvia os problemas (...).</i>	
	<i>E: Sim, a minha experiência por acaso tem sido ótima. No primeiro crédito da casa atual, extávamos com uma gestora de conta que (...) quase sempre foi impecável, antes de contrairmos o crédito e depois também (...).</i>	
	<i>F: (...) sempre contei com o apoio do nosso gestor de conta (...).</i>	
	<i>G. Sim, sempre que precisamos de esclarecimentos ou ajuda (...) temos um serviço digital muito bom, sendo que na aplicação movel já é possível consultar quase toda a informação que precisamos (...).</i>	
	<i>H: Antes, sim sem dúvida o processo foi muito célere, e após também até ao momento não tive qualquer problema.</i>	
	<i>I: Na parte da contratação quando está a procurar fazer o empréstimo, são prestáveis e muito rápidos a reagir às tuas dúvidas, depois que contratas esse apoio parece que desaparece (...) está fechado o empréstimo já está fechado já não querem saber de ti (...) como eles sabem mais ou menos o que é que a concorrência faz anda tudo ali dentro ou vais para aqueles bancos menos conhecidos (...) ou então é muito complicado.</i>	
	<i>J: (...) no após senti que infelizmente quando precisei de renegociar o crédito não foram tão prestáveis como quando foi para negociar a primeira vez, as respostas eram mais demoradas, se calhar também porque não lhes interessava tanto (...).</i>	
<i>L: (...) a pessoa da agência foi espetacular nesse aspeto e prestou me um ótimo esclarecimento em todas as dúvidas que fui tendo.</i>		

Com base nos resultados obtidos nos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa, principalmente os de 2015 e 2020, procurou-se averiguar, através das perguntas: nº15: “Algum vez teve dificuldade em fazer face ao pagamento da prestação de crédito à habitação?”; nº21: “Como avalia o seu bem-estar financeiro?”; nº22: “Sente segurança na sua situação financeira no presente e no futuro?”; e nº23: “Sente que a sua situação financeira lhe permite qualidade de vida?”, se o bem-estar financeiro que as pessoas percecionavam estaria relacionado com os seus conhecimentos financeiros e as suas habilitações académicas. Os entrevistados B, E, G e J, com grau académico correspondente ao ensino superior, relatam ter um bem-estar financeiro elevado, sentem que não estão apenas a trabalhar para pagar as contas. Observa-se ainda um maior bem-estar financeiro no caso dos entrevistados G e J, que contrataram os seus créditos num período anterior a 2016. Já para os entrevistados cujo grau académico é igual ou superior à licenciatura, mas que contrataram crédito recentemente, percecionam a sua situação financeira de forma menos positiva.

Seguidamente durante a entrevista, e em linha com o que foi elaborado nos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa, formularam-se duas ques acerca dos conhecimentos financeiros dos entrevistados, particularmente as perguntas nº17: “Conhece

os conceitos de Euribor e *spread*?” e nº12: “Sabe o que é e se considerou útil a informação disponível na ficha de informação normalizada?”.

Dos resultados obtidos, pode observar-se que dois dos entrevistados responderam corretamente à totalidade das três questões (ambos com ensino superior), três responderam corretamente a duas das três questões (tendo ambos o ensino superior), cinco responderam corretamente apenas a uma das três questões (os três não tinham habilitações académicas ao nível do ensino superior) e por fim, dois dos entrevistados não responderam a nenhuma das questões corretamente (ambos os entrevistados sem o ensino superior). As respostas obtidas estão em linha com os resultados obtidos nos inquéritos anteriormente analisados à população portuguesa.

Quadro nº3.8: Bem-estar financeiro dos entrevistados

Categoria	Subcategoria	Citações
Crédito à habitação	Bem-estar financeiro	A: (...) senti que não estava exclusivamente a viver para pagar o empréstimo (...),
		B: Sim isso é o base, ou seja, nós temos sempre de ter dinheiro para o crédito (...) Esta é uma pergunta difícil, porque eu acho que melhorei, mas melhorei só porque me juntei.
		C: (...) é trabalhar para pagar as despesas e para manter (...) estamos num país que para ser ajudado é preciso ser-se muito pobre e para ser taxado basta ganhar acima do mínimo (...).
		D: (...) tive um período da minha vida que vivi para pagar (...).
		E: Sinto que não tenha uma folga grande, mas também não trabalho só para pagar contas.
		F: (...) sempre tive segurança e o rendimento suficiente para aquilo que estava a pagar da prestação do crédito.
		G: (...) conseguimos mais num mês ou menos no outro gerir as nossas despesas relativamente bem.
		I: Trabalho para pagar contas literalmente (...) eu penso que nos últimos anos temos caminhado a largos passos para a classe média ficar cada vez mais sufocada (...)
		J: Considero que consigo ter uma qualidade... sim. Tenho a perceção que tenho um bocadinho de estabilidade acima da média. Especialmente pelo que referi há bocado, como fiquei com uma mochila quando vendi outra casa.
		K: Uma vez ou outra vez, sim, mas no geral não tão difíceis, sempre deu para pagar as contas e acabar o mês com dinheiro na conta (...).
L: (...) não vivo espetacular, mas também não nos contemos.		

Quadro nº3.9: Conhecimentos financeiros dos entrevistados

Categoria	Subcategoria	Citações
Crédito à habitação	Conhecimento Financeiro	A: Sim às duas perguntas
		B: Sim às duas perguntas
		C: Não a ambas as perguntas
		D: Sim a uma das perguntas (<i>spread</i>)
		E: Sim a uma das perguntas (<i>spread</i>)
		F: Sim a uma das perguntas (<i>spread</i>)
		G: Sim a uma das perguntas (<i>spread</i>)
		H: Não a ambas as perguntas
		I: Sim às duas perguntas
		J: Sim a duas perguntas (<i>spread</i> e Euribor)

		K: Sim a uma das perguntas (<i>spread</i>)
		L: Sim a uma das perguntas (<i>spread</i>)

Como referido anteriormente, segundo o estudo da DECO “*Tempos de Crise 2022/2023*”, várias das famílias que realizaram pedidos de apoio junto da instituição registavam taxas de esforço superiores a 60%, o que considerando a recomendação do BdP de não ultrapassar os 35% admitindo ir até aos 50% nos créditos à habitação, procurou-se durante as entrevistas tentar perceber quais a taxas de esforço que os entrevistados tinham na altura da contratação do crédito à habitação.

Assim, dos entrevistados que ainda se recordavam da taxa de esforço que tinham, é possível observar que 50% dos mesmos teve o seu crédito aprovado com taxas de esforço iguais ou superiores a 35%, dos quais mais de metade destes créditos foram contratados com taxa de juro variável. Estes resultados poderão ajudar a perceber os resultados obtidos pela DECO, dado que se as taxas de esforço já se encontravam algumas perto dos 50%, e com o aumento acentuado das taxas de juro a partir de 2021, o valor das prestações mensais subiu e créditos com taxas de esforço acima de 35%, podem ter ultrapassado os 50%.

Por fim, procurou-se tentar averiguar se os entrevistados que demonstraram ter mais financeiros, foram os que melhores condições contratuais conseguiram obter.

Dos resultados obtidos, foi possível observar que os entrevistados que responderam corretamente a duas ou mais respostas, apesar de não serem na sua totalidade os que melhores condições conseguiram ao nível do *spread* na contratação do crédito à habitação, são aqueles que melhor conseguem aumentar as suas condições ao longo do tempo. Especificamente no âmbito da redução mais acentuada do *spread*, da contratação de seguros fora das instituições e da redução dos produtos financeiros adicionais oferecidos por parte das instituições, sendo isto conseguido através da proatividade na pesquisa e da renegociação ativa dos seus contratos.

Quadro nº3.10: Tipo de taxa de juro, *spread*, duração do contrato e taxa de esforço

Categoria	Subcategoria	Respostas
Condições Contratuais	Tipo de Taxa de Juro	A: Taxa de juro fixa (escolha própria)
		B: Taxa de juro variável (escolha própria)
		C: Taxa de juro fixa (recomendação da instituição)
		D: Taxa de juro fixa (escolha própria)
		E: Taxa de juro variável e taxa de juro mista com fixa a 3 anos (escolha própria / recomendação da instituição)
		F: Taxa de juro variável (recomendação da instituição)
		G: Taxa de juro fixa e posteriormente variável (escolha própria)
		H: Taxa de juro variável (recomendação da instituição)
		I: Taxa de juro variável (recomendação da instituição)
		J: Taxa de juro variável e taxa de juro mista com fixa a 4 anos (recomendação da instituição)
		K: Taxa de juro variável (recomendação da instituição)
		L: Taxa de juro variável. (recomendação da instituição)
		Spread
	B: 0,7%	
	C: Não se recorda	
	D: 0,8%	
	E: 0,9% e 0,75%	
	F: 2,5% (renegociado a 0,4%)	
	G: 0,8%	
	H: 0,9%	
	I: 0,8%	
	J: 0,7%	
	K: 0,5%	
	L: 0,8%	
	Duração	
		B: 38 anos
		C: 30 anos
		D: 25 anos
		E: 40 anos
		F: 30 anos
		G: 20 anos
		H: 35 anos
		I: 40 anos
		J: 40 anos
		K: 30 anos
		L: 40 anos
		Taxa de esforço
	B: 35%	
	C: 50%	
	D: 30%	
	E: 20%	
	F: Não se recorda	

		G: 35%
		H: 30%
		I: Não se recorda
		J: 25%
		K: 50%
		L: 40%

Com a realização do estudo empírico procurou-se recolher informação para caracterizar a experiência de um conjunto de pessoas ao contratar o crédito à habitação, desta forma constatou-se que:

- A maioria das pessoas antes da contratação do crédito à habitação, procuram aconselhamento junto das instituições financeiras, estando isto em linha com a informação recolhida nos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa;
- Algumas medidas que têm vindo a ser implementadas no âmbito do PNFF, como é o exemplo do portal “Todos Contam”, que integra informação útil para a contratação do crédito à habitação, necessitam de mais divulgação junto da população, visto que nem todos os entrevistados conheciam o portal, e nenhum o consultou;
- A maioria dos entrevistados contraíram o crédito à habitação recorrendo à taxa de juro variável, o que está conforme ao referido anteriormente acerca de esta ser a opção maioritária dos portugueses, contrariamente ao que acontece na maioria dos países europeus;
- A maioria dos entrevistados refere que o principal fator de decisão é o valor da prestação mensal e o aconselhamento da instituição financeira. Assim, optaram por uma taxa de juro variável, visto que das propostas apresentadas pelas instituições financeiras, as com taxa de juro variável eram as mais favoráveis, ou seja, apresentavam prestações mensais inferiores;
- Dos entrevistados que ainda se recordavam da taxa de esforço que tinham na altura da aquisição do crédito à habitação (10 entrevistados), a taxa de esforço média rondava os 34%, o aumento das taxas de juro poderá tê-la elevado para valores próximos ou superiores a 50% como referido relatório anteriormente analisado da DECO;
- Os entrevistados que indicaram ter melhores conhecimentos financeiros, apesar de não serem os que conseguem melhores condições no momento da contratação, tendem a ser mais proativos na renegociação dos contratos, aparentando obter melhores condições a longo prazo.

- As opiniões divergem no que respeita à avaliação da relação com as instituições financeiras. Cerca de metade dos entrevistados afirma ter tido experiências positivas, os restantes referem que o apoio inicial é positivo, mas após o contrato estar concluído diminui.

4. Conclusões

4.1. Principais Conclusões

Os temas do acesso à habitação e da literacia financeira são temas atuais e importantes, quer em Portugal quer em vários países da União Europeia (UE). Neste sentido, esta dissertação teve como objetivo principal averiguar como a formação financeira, especialmente algumas iniciativas implementadas no âmbito do Plano Nacional de Educação Financeira, têm influenciado os processos de contratação do crédito à habitação.

Para a concretização deste objetivo formularam-se um conjunto de objetivos específicos e questões de investigação, para as quais se procurou encontrar resposta através de um trabalho de revisão de literatura (análise documental) e de um estudo empírico (estudo qualitativo).

Relativamente à evolução do crédito à habitação em Portugal constatou-se que os montantes de empréstimo concedidos têm aumentado, sendo este o fator principal de endividamento das famílias e ainda que, contrariamente ao que acontece na maioria dos países europeus, os portugueses tendem a privilegiar, na contratação de crédito, a taxa de juro variável. Adicionalmente, observou-se que apesar dos montantes de crédito concedidos serem superiores, não existe um aumento significativo do número de imóveis cujo proprietário é o próprio, o que vai ao encontro do referido anteriormente, em particular o aumento do preço do m^2 como justificação para este incremento dos montantes de crédito concedidos.

Esta situação leva-nos a sugerir que os planos de formação financeira deveriam integrar também informação acerca dos resultados dos estudos da economia comportamental, particularmente sobre os enviesamentos cognitivos em que os consumidores tendem a incorrer.

No que diz respeito à evolução da legislação sobre o crédito à habitação, a análise de conteúdo efetuada aos diplomas permite concluir que a legislação tem evoluído de forma constante ao longo dos anos. Com a análise conclui-se também que a mesma tem evoluído no sentido de garantir maior eficiência, confiança e segurança do sistema financeiro, através de medidas para aumentar a transparência e harmonização da informação prestada ao consumidor, de medidas de proteção do consumidor e das instituições, da criação de um mercado concorrencial e da criação de mecanismos de supervisão e formação financeira.

A análise dos pedidos de apoio das famílias leva a referir que algumas das que realizaram pedidos de ajuda tinham taxas de esforço superiores a 60%, o que poderia, eventualmente,

traduzir-se num aumento dos casos de incumprimento, todavia o mesmo não é verificável. Esta situação de não incumprimento poderá encontrar justificação em medidas de apoio governamental e também, eventualmente, em atividades no âmbito da economia paralela (hipótese que no futuro se considera interessante investigar).

Relativamente ao tema da literacia financeira, a análise efetuada à evolução dos resultados dos inquéritos à literacia da população portuguesa, revela que na sua generalidade o cidadão português tem atitudes e comportamentos acima da média da OCDE que participaram nos estudos, tentando efetuar poupanças e evidenciando preocupação em relação ao futuro. Contudo, quanto ao indicador sobre conhecimentos financeiros, Portugal fica abaixo da média, demonstrando poucos conhecimentos técnicos nas questões financeiras, o sugere a necessidade da adoção de medidas para aumentar os conhecimentos financeiros da população.

O estudo empírico teve como objetivo perceber as experiências vividas pelas pessoas que contrataram crédito à habitação. Constatou-se que as fontes que os entrevistados privilegiam para se informarem, foram num primeiro momento a consulta de informação através *da Internet* ou através de amigos e familiares, junto de quem procuraram obter uma opinião, no entanto, no final deslocaram-se sempre à instituição financeira. Isto ressalta a importância da formação dos profissionais bancários na linha do estabelecido na Diretiva (Diretiva 2014/17/EU de 4 de fevereiro de 2014, artº9), tendo a mesma sido um passo importante na definição de requisitos de conhecimento e competências que os Estados-Membros devem assegurar que os bancários apresentem. Ressalva-se que esta formação deverá ser contínua, acompanhando a evolução digital.

Também é relevante aumentar a divulgação de algumas iniciativas implementadas no âmbito do PNFF, como o portal “Todos Contam”, uma vez que nem todos os entrevistados tinham conhecimento do portal e nenhum o consultou.

Quanto aos fatores que as pessoas privilegiam na escolha das operações, verifica-se que o fator preferencial é o valor a pagar mensalmente. Poucos optam pela taxa de juro fixa (apesar de que com esta garantem a certeza de saber o valor mensal a pagar), optando assim pela taxa de juro variável onde têm uma prestação mensal mais baixa, o que nos remete novamente para importância do estudo sobre os enviesamentos cognitivos.

A poupança em produtos financeiros com capital garantido é uma das formas que os entrevistados têm para manterem e aumentarem a sua resiliência financeira. Já os produtos

financeiros sem capital garantido (de risco) são ainda vistos com algum receio, contudo alguns entrevistados procuram, através das plataformas digitais, começar a compreender melhor como funcionam.

Quanto à forma como avaliam a relação com a instituição de crédito e o aconselhamento recebido, constata-se que existe uma evolução na avaliação que os entrevistados fazem da informação prestada pelas instituições, mais especificamente conforme o ano em que realizaram a contratação do crédito à habitação. Assim, entrevistados com créditos à habitação mais antigos, referem que a informação prestada poderia ser mais abrangente, e aqueles com créditos à habitação mais recentes, maioritariamente referem que apesar estarem satisfeitos, consideram a informação excessiva. Isto está, mais uma vez, em linha com o referido sobre a evolução da legislação no que diz respeito ao acréscimo de informação e detalhe da mesma para a proteção da instituição e do consumidor.

Por fim, é referido que a utilização de termos técnicos no suporte documental inviabiliza a compreensão completa do que está escrito. Com isto, considerando os relatórios à literacia financeira da população portuguesa no campo dos conhecimentos financeiros, a população portuguesa posiciona-se abaixo da média dos países participantes, expressões muito técnicas podem dificultar a compreensão do consumidor durante a contratação do crédito à habitação.

4.2. Limitações do trabalho

Apesar de todo o trabalho realizado na análise documental e no estudo empírico, é necessário reconhecer algumas limitações que podem impactar a interpretação dos resultados.

Neste sentido, o estudo empírico teve por base 12 entrevistas, ou seja, contou com um número limitado de participantes, mesmo que estes pertençam a diversos setores e idades. Adicionalmente, a seleção dos participantes poderá ter sido influenciada por fatores como a disponibilidade e disposição de colaboração.

Outro ponto prende-se com o facto de os participantes poderem ter tendência a mostrar as experiências por um lado mais positivo, isto é, potencialmente não se sentirem confortáveis para expor numa entrevista vivências mais negativas que possam ter acontecido na contratação do crédito à habitação.

Por fim, menciona-se que os relatórios dos inquéritos à literacia financeira da população portuguesa do ponto de vista metodológico nem sempre adotaram o mesmo conjunto de questões. Esta evolução é vista como necessária pois demonstra capacidade de adaptação,

contudo dificulta a análise e comparação dos resultados, especialmente em questões como os serviços mínimos bancários e o crédito à habitação.

4.3. Sugestões para investigações futuras

Com base nas análises e conclusões deste estudo, várias sugestões para investigações futuras podem ser exploradas, nomeadamente sobre as novas iniciativas que têm vindo a ser adotadas para aumentar os níveis de literacia e a formação financeira da população portuguesa, e ainda os impactos das mesmas na aquisição do crédito à habitação.

Sugere-se também a realização do mesmo estudo, todavia com uma amostra geográfica mais dispersa, tentando compreender se a localização geográfica poderá ser também um fator de influência tanto na literacia financeira como no processo de aquisição do crédito à habitação.

Por último, propõe-se tentar compreender os impactos que a economia paralela poderá ter para o crédito à habitação e para o risco do seu incumprimento.

~

Referências Bibliográficas

Abanca. (2023). Relatório e Contas 2023.

<https://www.abanca.pt/files/documents/relatoriocontas2023-532102cb.pdf>

ActivoBank. (2023). Relatório e Gestão 2023.

<https://www.activobank.pt/pt/Documents/footer/institucional/0023-CAI-202312.pdf>

Amador, J. S. (2000). A Técnica da Análise de Conteúdo. *Revista Referência*, 5, 53-64.

Banco Atlântico Europa S.A. (2023). Relatório Anual 2023.

<https://www.atlantico.eu/DocsGenerator/Public/DownloadFile?fileName=RC2023PT.pdf>

Banco Best. (2023). Relatório e Contas 2023.

https://www.bancobest.pt/ptg/bestsite/best_docs/relatoriosContasBest2023.pdf

Banco Bic Português, S.A. (2023). Relatório e Contas 2023.

Banco BNI Europa. (2023). Relatório e Contas 2023.

Banco Comercial Português, S.A. (2023). Relatório e Contas 2023.

https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/2023/RCBCP2023PT_27032024.pdf

Banco CTT. (2023). Relatório e Contas 2023.

https://www.bancoctt.pt/application/themes/pdfs/rc_2023.pdf?language_id=1555597541833

Banco de Portugal. (2011). *Plano Nacional de Formação Financeira 2011-2015*.

Disponível em:

<https://www.todoscontam.pt/sites/default/files/SiteCollectionDocuments/PlanoNacionaldeFormacaoFinanceira.pdf>

Banco de Portugal. (2018). *Relatório de Supervisão Comportamental*. Disponível em:

https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/rsc_2017_pt.pdf

Banco de Portugal. (2022). *Relatório do Conselho de Administração*. Disponível em:

https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdfboletim/relatorio_atividade_contas_2022_pt.pdf#page=27

Banco de Portugal. (2023). *Bonificação temporária de juros no crédito à habitação. Novas medidas para mitigar os efeitos do aumento das taxas de juro*. Disponível em:

<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/bonificacao-temporaria-de-juros-no-credito-habitacao-novas-medidas-para-mitigar-os-efeitos>

Banco de Portugal. (2023). *Limites ao rácio LTV, ao DSTI e à Maturidade*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/limites-ao-racio-ltv-ao-dsti-e-maturidade>

Banco de Portugal. (2023). *Medidas Macroprudenciais*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/perguntas-frequentes-de-medidas-macroprudenciais>

Banco de Portugal. (2023). *Taxas de Juro e Montantes de Novos Empréstimos e Depósitos*. Disponível em: <https://bpstat.bportugal.pt/conteudos/noticias/1981>

Banco de Portugal. (2023). *Taxas de juro e montantes de novos empréstimos e depósitos: nota de informação estatística de agosto de 2022*. Disponível em: <https://bpstat.bportugal.pt/conteudos/noticias/1771/>

Banco Montepio. (2023). *Relatório e Contas 2023*. <https://www.bancomontepio.pt/content/dam/montepio/pdf/institucional/investor-relations/relatorios-comunicados-e-informacao-financeira/2023/informacao-anual/relatorio-contas-anual-banco-montepio-2023.pdf>

BCE. (2022). *Guerra da Rússia contra a Ucrânia* [Web site]. Disponível em: https://www.ecb.europa.eu/home/search/russia_ukraine_war/html/index.pt.html

BPI. (2023). *Relatório e Contas 2023*. https://www.bancobpi.pt/contentservice/getContent?documentName=PR_UCMS02106736

Caiado, A. C. (2008). *Gestão de Instituições Bancárias*. Lisboa: Silabo.

CEMAH. (2023). *Relatório e Contas 2023*. <https://cemah.pt/pt/institucional/informa%C3%A7%C3%A3o-financeira/>

CGD. (2023). *Relatório de Gestão e Contas*. <https://www.cgd.pt/Investor-Relations/Informacao-Financeira/CGD/Relatorios-Contas/2023/Documents/Relatorio-Contas-CGD-2023.pdf>

Comissão Europeia (2008) *Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0048>

Comissão Europeia (2010) *Regulamento (UE) N°1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho. (15-12-2010) relativo à criação de uma Autoridade Europeia de Supervisão*. 10-46. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32010R1093>

Comissão Europeia (2014) *Diretiva 2014/17/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação e que altera as*

Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (EU) n° 1093/2010. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32014L0017>

Comissão Europeia (2016) Regulamento (UE) 2016/1011 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo a índices utilizados como índices de referência no quadro de instrumentos e contratos financeiros. (08-06-2016). 1-52. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/1011/oj/por>

Comparajá. (2023). Crédito à Habitação Instituições [Web site]. Disponível em: <https://www.comparaja.pt/credito-habitacao/instituicoes>

Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. (2010). *Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da população portuguesa*. Disponível em: <https://www.cnsf.com.pt/sites/default/files/Relatorio4ILF2023.pdf>

Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. (2015). *Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da população portuguesa*. Disponível em: <https://www.cnsf.com.pt/sites/default/files/Relatorio4ILF2023.pdf>

Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. (2020). *Relatório do 3º Inquérito à Literacia Financeira da população portuguesa*. Disponível em: <https://www.cnsf.com.pt/sites/default/files/Relatorio4ILF2023.pdf>

Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. (2021). *Plano Nacional de Formação Financeira 2021-2025*. Disponível em: https://www.todoscontam.pt/sites/default/files/2021-11/plano_nacional_de_formacao_financeira_2021-2025.pdf

Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. (2023). *Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da população portuguesa*. Disponível em: <https://www.cnsf.com.pt/sites/default/files/Relatorio4ILF2023.pdf>

Crédito Agrícola. (2023). Relatório e Contas 2023. <https://www.creditoagricola.pt/institucional/informacao-financeira>

DECO. (2023). *Tempos de Crise 2022/2023*. Disponível em: <https://deco.pt/wp-content/uploads/2023/04/Relatorio-TEMPOS-DE-CRISE-2022-2023.pdf>

Decreto-Lei n.º 10-J/2020 da Presidência do Conselho de Ministros. Diário da República: I Série (26-03-2020). 1-8. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/10-j-2020-130779509>

Decreto-lei n.º 20-B/2023 da Presidência do Conselho de Ministros. Diário da República: I Série. (22-03-2023). 32-38. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/20-b-2023-210543863>

Decreto-Lei n.º 298/92 do Ministério das Finanças. Diário da República. I Série-A (31-12-1992). 21-40. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/298-1992-448953>

Decreto-lei n.º 305/2003 do Ministério das Finanças. Diário da República. I Série-A. (09-12-2003). <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/305-2003-429177>

Decreto-Lei nº133/2009 do Ministério da Economia e da Inovação. Diário da República. I Série (02-06-2009). 3438-3452. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2009-34518975-44278975>

Decreto-Lei nº394/98 da Presidência do Conselho de Ministros. Diário da República. I Série-A (10-12-1998). 6731-6739. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/394-1998-221167>

Decreto-Lei nº74-A/2017 da Presidência do Conselho de Ministros. Diário da República. I Série (23-06-2017). 4-36. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2017-107572846-107573076>

Decreto-Lei nº91/2023 da Presidência do Conselho de Ministros. Diário da República. I Série (11-10-2023). 78-85. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/91-2023-222645051>

European Central Bank. (2023). *Share of Variable Rate Loans in Total Loans for House Purchase - Euro Area*. Retrieved from: <https://data.ecb.europa.eu/data/data-categories/financial-markets-and-interest-rates/bank-interest-rates/risk-assessment-indicators/data>.

European Union. (2023). Consumer Credit Agreements. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/PT/legal-content/summary/consumer-credit-agreements.html>

https://bnieuropa.pt/wp-content/themes/responsive/pdf/RC/RC_BNIE_2023.pdf

<https://www.eurobicabanca.pt/-/media/A6E3374E1CE945399B08493E67989952.ashx>

Idealista. (2016). Crédito à habitação: 2016 com Euribor em baixo e empréstimos em alta, Portugal [Web site]. Disponível em: <https://www.idealista.pt/news/financas/credito-a-habitacao/2016/12/21/32338-credito-a-habitacao-euribor-em-baixo-e-emprestimos-em-alta>

Idealista. (2022). Evolução do preço das casas à venda, Portugal [Web site]. Disponível em: <https://www.idealista.pt/media/relatorios-preco-habitacao/>

IFB. (2023). Crédito a Particulares e a Empresas [Web site]. Disponível em:

<https://ifb.pt/cursos/credito-a-empresas-e-a-particulares-2/>

Kahneman D. & Tversky A. (1979). *Prospect Theory: An analysis of decision under risk*, *Econometrica*, Vol. 47 No. 2, pp. 263-292.

Lei n.º 24/2023. D.R. I Série (29-05-2023) 2-9.

Miguel, A. (2015). *O Crédito à Habitação: Uma Evidência Empírica em Portugal* (Dissertação de Mestrado), Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, Lisboa, Portugal. Disponível em:

https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/4610/1/O%20cr%C3%A9dito%20%C3%A0%20habita%C3%A7%C3%A3o%20-%20Uma%20evid%C3%Aancia%20emp%C3%ADrica%20em%20Portugal%20_%20Ana%20Cristina%20Miguel.pdf

Miguel, A. (2015). *O Crédito à Habitação: Uma Evidência Empírica em Portugal* (Dissertação de Mestrado), Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, Lisboa, Portugal. Disponível em:

https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/4610/1/O%20cr%C3%A9dito%20%C3%A0%20habita%C3%A7%C3%A3o%20-%20Uma%20evid%C3%Aancia%20emp%C3%ADrica%20em%20Portugal%20_%20Ana%20Cristina%20Miguel.pdf

Novo Banco. (2023). Relatório e Contas 2023.

<https://www.novobanco.pt/content/dam/novobancopublicsites/docs/pdfs/divulga%C3%A7%C3%B5es-financeiras/2023/relat%C3%B3rio-e-contas/RC%20novobanco%202023.pdf.coredownload.inline.pdf>

OECD. (2005). *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*. Retrieved from: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>.

OECD. (2017). *Behavioral Economics and Financial Consumer Protection*. Retrieved from: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/0c8685b2-en.pdf?expires=1697997329&id=id&accname=guest&checksum=1C55DDC5102E4565039EC8695577F2FB>.

Parecer n.º 90/2003. D.R. II Série (05-09-2005). 12954-12966.

Plano Nacional de Formação Financeira. (2023). 12.^a edição do Concurso Todos Contam: conheça os vencedores [Web site]. Disponível em: <https://www.todoscontam.pt/pt-pt/noticias/12a-edicao-do-concurso-todos-contam-conheca-os-vencedores>

Pordata. (2022). Estatísticas Sobre Banca e Crédito [Web site]. Disponível em: <https://www.pordata.pt/subtema/portugal/banca+e+credito-263>

Pordata. (2022). Estatísticas Sobre Portugal e Europa [Web site]. Disponível em: [https://www.pordata.pt/portugal/taxa+de+inflacao+\(taxa+de+variacao+do+indice+de+precos+no+consumidor\)+total+e+por+consumo+individual+por+objetivo-2315](https://www.pordata.pt/portugal/taxa+de+inflacao+(taxa+de+variacao+do+indice+de+precos+no+consumidor)+total+e+por+consumo+individual+por+objetivo-2315)

Portada. (2023). *Montantes de empréstimos concedidos por ano a particulares*. Disponível em: <https://www.pordata.pt/db/portugal/ambiente+de+consulta/tabela>

Ribeiro, A.C. (2020). Dinâmica Recente dos Preços da Habitação em Portugal: Uma Análise para NUTS II (Dissertação de Mestrado), Faculdade de Economia da Universidade do Porto, Porto, Portugal. Disponível em: https://sigarra.up.pt/fep/en/pub_geral.show_file?pi_doc_id=261069

Rodrigues, J. (2023). Gestão Estratégia das Instituições Financeiras (a completar)

Santander. (2023). Relatório Anual 2023. <https://www.santander.pt/institucional/investor-relations/santander-totta-sa/relatorios-e-contas>

Schagen, S. (1997). *The evaluation of Natwest Face 2 Face with Finance*, National Foundation for Educational Research.

Serralheiro, M. (2014). *O Banco de Portugal e a Supervisão Bancária*. (Dissertação de Mestrado) Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal. Disponível em: <https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/34913?locale=en>.

Tavares, P. C. (2015). *Crédito à Habitação em Portugal: Análise do Incumprimento dos Particulares* (Dissertação de Mestrado), Instituto Superior de Gestão, Lisboa, Portugal. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/10831/1/final.pdf>

Thaler R. & Sunstein C. (2008). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*, Yale University, Yale.

União de Créditos Imobiliários. (2023). Como funciona o crédito habitação. Disponível de: <https://www.uci.pt/credito-habitacao/temas/o-que-e-o-credito-habitacao-696-718>

VAZ, V. F. (2019). Estudo Exploratório sobre as Decisões dos Consumidores à Luz da Economia Comportamental (Dissertação de Mestrado), Universidade do Minho Escola de Economia e Gestão, Minho, Portugal. Disponível em:

https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/64529/1/Vanessa%2bVaz%2btese_Final.pdf

Voto n.º 120/IX. A.R. II Série-B (10-01-2004). 65.

Apêndices

Apêndice 1 - Guião das Entrevistas

P1: O que o levou a contrair um crédito à Habitação? Ponderou outras alternativas de acesso à Habitação?

P2: – Em que ano realizou a contratação do crédito à habitação?

P3: – Já tinha tido experiência com outras situações de contratação de crédito? Se sim quais?

P4: – A que fontes de informação recorreu antes de tomar a sua decisão, nomeadamente na escolha da instituição financeira? Consultou a Internet, Familiares, amigos, colegas?

P5: - Que fatores privilegiou durante o processo de escolha da instituição financeira?

P6: – Procurou analisar propostas, relativamente às condições do crédito à habitação em mais do que uma instituição financeira? Porquê?

P7: – Como avaliou o risco inerente à contratação do crédito á habitação? Considerou a possibilidade de desemprego, doença?

P8: Analisou o seu orçamento familiar e a taxa de esforço que o crédito à habitação exigiria?

P9: – Que tipo de taxa de juro escolheu na contratação do crédito? Porquê?

P10: Qual a duração do seu crédito? Porque escolheu esse período?

P11: – Procurou ler em detalhe a informação pré-contratual disponibilizada?

P12: – Sabe o que é e se considerou útil a informação disponível na Ficha de informação normalizada?

P13: – Foi-lhe proposto algum benefício caso escolhesse os seguros obrigatórios inerentes ao crédito junto da instituição financeira?

P14: – Alguma vez realizou pagamentos antecipados do seu empréstimo? Quais os custos que lhe são cobrados por esta operação?

P15: Alguma vez teve dificuldade em fazer face ao pagamento da prestação do crédito à Habitação?

P16: – Alguma vez procurou saber a diferença de valores na sua prestação ao mudar o crédito à habitação de instituição financeira?

P17: – Conhece os conceitos de Euribor e spread?

P18: - A contração do crédito alterou os seus hábitos de consumo e o seu orçamento familiar?

P19: – O que procurou fazer para aumentar a sua resiliência financeira antes e depois da contratação de crédito, isto é, como se preparou para eventuais imprevistos?

P20: – Sente que tem capacidade para fazer face aos seus encargos no presente e no futuro?

P21: – Como avalia o seu bem-estar financeiro?

P22: - Sente segurança na sua situação financeira no presente e no futuro?

P23: - Sente que a sua situação financeira lhe permite qualidade de vida?

P24: – Como avalia a informação e aconselhamento prestados pela instituição financeira durante e após a contratação do crédito à habitação? Considera que foi bem informado, antes da contratação do crédito?

P25: -Considera que foi apoiado/acompanhado durante o período de vigência do contrato?

P26: – Que tipo de taxa de juro lhe foi recomendada pela instituição financeira?

P27: – Conhece o Plano Nacional de Formação Financeira e as suas iniciativas?

P28: – Conhece a Plataforma digital Todos Contam?

Anexos

Anexo I - Principais Saliências Prudenciais

Legislação	Objetivos Principais	Aplicação	Principais Saliências Prudenciais
Decreto-Lei nº394/98 de 11 de novembro de 1998	<ul style="list-style-type: none"> ○ Introdução de novas regras que visam contribuir para um maior rigor na aplicação dos regimes de crédito bonificado; ○ Necessidade de reequacionar a afetação de recursos financeiros do Estado após descida acentuada das taxas de juro; ○ Agilização do processo de mudança de instituição de crédito; ○ Questões de terminologia legislativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contratos de crédito com finalidade de aquisição, construção e realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente; ○ Contratos de crédito com finalidade de aquisição de terreno para construção de habitação própria permanente. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Art 23.º n.º2 - Possibilidade de constituir um seguro de vida do mutuário e cônjuge ou outras garantias adequadas ao risco; ○ Art 28.º - Possibilidade de mudança de instituição de crédito procurando assim condições mais favoráveis.
Diretiva 2008/48/CE de 23 de abril de 2008 Aplicado posteriormente em Portugal através do Decreto-Lei nº133/2009 2 de junho de 2009	<ul style="list-style-type: none"> ○ Homogeneizar as diferentes legislações entre Estados-Membros no domínio do crédito ao consumo; ○ Criação de mecanismos de proteção ao consumidor. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contratos de crédito ao consumo; ○ Exclui desta forma os contratos de crédito garantidos por hipoteca e cujo valor seja inferior a 200 euros e superior a 75 mil euros. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Art. 4.º - Obrigatoriedade de inclusão de informações normalizadas na publicidade relativa a contratos de crédito; ○ Art 5.º – Obrigatoriedade de prestação de informação em formato papel através da Ficha de Informação Normalizada; ○ Art 8.º – Obrigatoriedade de avaliação da solvabilidade do consumidor; ○ Art 9.º – Partilha comum de bases de dados entre Estados-Membro; ○ Art 19.º – Informações sobre o cálculo da taxa anual de encargos efetiva global; ○ Art 21.º – Obrigatoriedade de os intermediários de crédito indicarem o alcance dos seus poderes no processo de contratação de crédito.
Decreto-Lei nº222/2009 de 11 de setembro 2009	<ul style="list-style-type: none"> ○ Assegurar a não imposição aos consumidores de contratos de seguro de vida associados ao crédito à habitação vão além do estritamente necessário. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contratos de seguro de vida cuja contratação tenha por objetivo o reforço da garantia de crédito à habitação. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Art 5.º - Definição de conteúdos mínimos das propostas de contrato de seguro de vida associados ao crédito à habitação que devem ser propostas aos consumidores.

<p>Regulamento (UE) N°1093/2010 de 24 de novembro 2010</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Formação de uma autoridade europeia de supervisão (Autoridade Bancária Europeia); ○ Melhorar o funcionamento do mercado interno através de melhor e mais eficaz supervisão e regulamentação; ○ Reforçar a coordenação internacional no domínio da supervisão; ○ Evitar a arbitragem regulamentar ○ Maior proteção dos consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Instituições financeiras pertencentes aos Estados-Membros. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Art 15.º – Apresentação de normas técnicas de execução; ○ Art 16.º – Orientações e recomendações de supervisão a fim de definir práticas coerentes e uniformes; ○ Art 23.º – Desenvolvimento de critérios para identificação dos riscos sistémicos.
<p>Lei n°59/2012 de 9 de novembro de 2012</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alterações ao Decreto-Lei n°349/98, de 11 de novembro com o propósito de criar salvaguardas adicionais para os mutuários de crédito à habitação. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contrato de crédito com finalidade de aquisição, construção e realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente; ○ Contrato de crédito com finalidade de aquisição de terreno para construção de habitação própria permanente. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Art 7.º-A e 7.º -B – Definição de um período consecutivo de incumprimento para que a instituição de crédito possa proceder á resolução do contrato de crédito. (3 prestações vencidas); ○ Art 28.º-A – Impossibilidade de agravamento dos encargos com o crédito mediante algumas condições nomeadamente aumentando os spreads estipulados.
<p>Diretiva 2014/17/UE de 4 de fevereiro de 2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Criação de um enquadramento legal da União Europeia, harmonizando as questões legais tendo em conta as diferenças de cada mercado nacional; ○ Regulamentação sobre as informações pré-contratuais referentes à concessão de créditos em moeda estrangeira nomeadamente no âmbito do risco de taxa de câmbio; ○ Criação de regimes dirigidos especificamente para intermediários de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contratos de crédito garantidos por hipoteca ou por outra garantia equivalente habitualmente utilizada num Estado-Membro sobre imóveis de habitação ou garantidos por um direito relativo a imóveis de habitação; ○ Contratos de crédito cuja finalidade seja financiar a aquisição ou a manutenção de direitos de propriedade sobre terrenos ou edifícios já existentes ou projetados. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Art 6.º - Promoção de medidas para apoiar a formação financeira dos consumidores no que diz respeito á contratação de crédito responsável e gestão de dívida; ○ Art 8.º - Obrigatoriedade de prestar informações aos consumidores a título gratuito; ○ Art 9.º - Definição de requisitos e competências necessárias aos trabalhadores que estão habilitados ao processo de contratação de crédito; ○ Art 10.º - Exigência de comunicações de publicidade leais, claras, não enganosas e com um conjunto definido de critérios necessários; ○ Art 13.º - Obrigatoriedade de apresentação da Ficha de Informação Normalizada

			<p>Europeia para contratos de crédito à habitação;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Art 15.º - Requisitos de informação relativos aos intermediários de crédito e representantes nomeados; ○ Art 17.º - Reforço informativo sobre o cálculo da TAEG; ○ Art 18.º - Aumento do controlo sobre a avaliação da solvabilidade dos consumidores; ○ Art 23.º - Obrigatoriedade de criação de um enquadramento regulamentar adequado na matéria de créditos em moeda estrangeira, nomeadamente sobre o risco de taxa de câmbio; ○ Art 24.º - Obrigatoriedade de assegurar que créditos contratados a taxa variável contém os índices ou taxas de referência claras, objetivas e acessíveis pelas partes no contrato e autoridades competentes; ○ Art 39.º - Obrigatoriedade de assegurar procedimentos adequados e eficazes (Mecanismos de resolução de litígio).
Regulamento (UE) 2016/1011 de 8 de junho de 2016	<ul style="list-style-type: none"> ○ Assegurar a precisão, robustez e integridade dos índices de referência e do processo de determinação dos mesmos. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contratos de crédito à habitação, que se referenciem num índice de referência; ○ Contratos de crédito ao consumo com garantia hipotecária, que se referenciem num índice de referência. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Art 9.º – Criação de um mecanismo de tratamento de reclamações; ○ Art 11.º - Definição de um conjunto de critérios para a elaboração de um índice de referência; ○ Art 15.º - Códigos de conduta; ○ Art 18.º - Regulamentação sobre a criação de índices de referência das taxas de juro.
Decreto-Lei nº74-A/2017 de 23 de junho de 2017	<ul style="list-style-type: none"> ○ Transposição parcial da Diretiva nº2014/17/EU, a fim de garantir o enquadramento e harmonização da informação pré-contratual (FINE) e ao cálculo da TAEG. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contrato de crédito com finalidade de aquisição, construção e realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente; ○ Contrato de crédito com finalidade de aquisição de 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Art 5.º - Políticas de Remuneração de trabalhadores devem promover uma gestão sã e prudente de riscos; ○ Art 6.º – Definição de requisitos de conhecimento e competência técnica para trabalhadores;

		<p>terreno para construção de habitação própria permanente;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Contratos de crédito que, independentemente da finalidade estejam garantidos por hipoteca ou por outra garantia equivalente habitualmente utilizada sobre imóveis, ou garantidos por um direito relativo a imóveis. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Art 7.º - Obrigatoriedade de prestar informações aos consumidores a título gratuito; ○ Art 10.º - Exigência de comunicações de publicidade leais, claras, não enganosas e com um conjunto definido de critérios necessários; ○ Art 11.º - Definição de vendas associadas obrigatórias e facultativas (seguro de vida); ○ Art 12/13.º - Obrigatoriedade de apresentação da Ficha de Informação Normalizada Europeia para contratos de crédito à habitação; ○ Art 15.º - Reforço informativo sobre o cálculo da TAEG; ○ Art 21.º – Obrigatoriedade de garantir clareza, eficiência e verificabilidade do indexante utilizado para calcular as taxas de juro variáveis; ○ Art 23.º – Direitos de reembolso e amortização; ○ Art 25.º – Possibilidade de renegociação do contrato de crédito mediante um conjunto de situação definidas; ○ Art 41.º - Apoio referente a reclamações junto do Banco de Portugal; ○ Art 42.º - Iniciativas de formação financeira.
<p>Decreto-Lei nº74-A/2017 de 23 de junho de 2017</p> <p>(Emissão de Recomendação do Banco de Portugal no âmbito de novos contratos de crédito – 1 de julho de 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reforçar e promover a avaliação de risco inerente aos contratos de crédito de forma a regular os vários aspetos do Decreto-Lei 74ºA/2017; ○ Assegurar a resiliência do sistema financeiro. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contrato de crédito com finalidade de aquisição, construção e realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente; ○ Contrato de crédito com finalidade de aquisição de terreno para construção de habitação própria permanente; ○ Contratos de crédito que, independentemente da finalidade estejam garantidos por hipoteca ou 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Limites ao Loan-to-Value, recomenda-se que as instituições financeiras não concedam créditos à habitação superiores a 90% do valor do imóvel e de 80% caso seja para aquisição de imóveis que não sejam destinados à habitação própria permanente; ○ Limites ao Debt Servisse-to-Income de 50%, ou seja, a taxa de esforço que o crédito irá ter nos rendimentos do agregado; ○ Limites à maturidade dos contratos de crédito;

		<p>por outra garantia equivalente habitualmente utilizada sobre imóveis, ou garantidos por um direito relativo a imóveis.</p>	<p>○ Requisito de pagamentos regulares de capital e juros.</p>
<p>Decreto-Lei nº91/2023 de 11 de outubro de 2023</p>	<p>○ Reforço de medidas e apoios extraordinários no âmbito dos créditos à habitação.</p>	<p>○ Contrato de crédito com finalidade de aquisição, construção e realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente;</p> <p>○ Contrato de crédito com finalidade de aquisição de terreno para construção de habitação própria permanente;</p> <p>○ Contratos de crédito que, independentemente da finalidade estejam garantidos por hipoteca ou por outra garantia equivalente habitualmente utilizada sobre imóveis, ou garantidos por um direito relativo a imóveis.</p>	<p>○ Art 3.º - Fixação temporária da prestação correspondente a 70% da taxa de juro de referência.</p>

Anexo II – Síntese dos Resultados dos Relatórios e Inquéritos à Literacia Financeira da População Portuguesa.

Síntese da Análise Descritiva dos Resultados dos Inquéritos	1º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2010)	2º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2015)	3º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2020)	4º Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2023)
Caracterização dos Entrevistados (sem nível de escolaridade)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2000 mil entrevistados ○ 52% sexo feminino e 48% sexo masculino ○ 16,3% dos 16 aos 24 anos ○ 27,8% dos 25 aos 39 anos ○ 23,8% dos 40 aos 54 anos ○ 19,1% dos 55 aos 69 anos ○ 13% com mais de 70 anos ○ 58% em situação laboral ativa e 42% não ativa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1100 mil entrevistados ○ 52,8% sexo feminino e 47,2% sexo masculino ○ 11,6% dos 16 aos 24 anos ○ 25,4% dos 25 aos 39 anos ○ 25,5% dos 40 aos 54 anos ○ 20,9% dos 55 aos 69 anos ○ 16,6% com mais de 70 anos ○ 56,5% em situação laboral ativa e 43,5% não ativa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1502 mil entrevistados ○ 53,5% sexo feminino e 46,5% sexo masculino ○ 11,2% dos 16 aos 24 anos ○ 20,7% dos 25 aos 39 anos ○ 26,5% dos 40 aos 54 anos ○ 23% dos 55 aos 69 anos ○ 18,6% com mais de 70 anos ○ 59,4% em situação laboral ativa e 40,6% não ativa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1500 mil entrevistados ○ 52,9% sexo feminino e 47,1% sexo masculino ○ 11,1% dos 16 aos 24 anos ○ 19,6% dos 25 aos 39 anos ○ 25,8% dos 40 aos 54 anos ○ 23,5% dos 55 aos 69 anos ○ 20% com 70 ou mais anos ○ 58,2% em situação laboral ativa e 41,8% não ativa
Nível de Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> ○ 9,6% sem instrução primária ○ 37,2% com 4º ano ○ 22,2% com 9º ano ○ 19% com 12º ano ○ 12% com ensino superior 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 6,1% sem instrução primária ○ 30,4% com 4º ano ○ 9,6% com 6º ano ○ 15,1% com 9º ano ○ 19,4% com 12º ano ○ 19,4% com ensino superior 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 6,7% sem instrução primária ○ 32,7% com 4º ano ○ 20% com 9º ano ○ 21,9% com 12º ano ○ 18,7% com ensino superior 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 6% sem instrução primária ○ 31,8% com o ensino básico ○ 23,6% com ensino secundário ○ 20,9% com ensino superior
Inclusão Financeira (Detenção de produtos financeiros)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 88,9% Depósitos à ordem ○ 32,4% Seguros ○ 26,7% Depósitos a prazo ○ 28,2% Cartões de crédito ○ 22,2% Crédito à habitação ou créditos com garantia hipotecária 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 92,5% Depósitos à ordem ○ 73,1% Seguros ○ 38,7% Depósitos a prazo ○ 31,6% Cartões de crédito ○ 21,9% Crédito à habitação ou créditos com garantia hipotecária 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 90,9% Depósitos à ordem ○ 42,8% Seguros ○ 41,6% Depósitos a prazo ○ 36,2% Cartões de crédito ○ 20,2% Crédito à habitação ou créditos com garantia hipotecária 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 96% Depósitos à ordem ○ 43,8% Seguros ○ 34,2% Depósitos a prazo ○ 35% Cartões de crédito ○ 14,1% Crédito à habitação e hipotecário

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 14,3% Outros créditos ○ 13,5% Planos de poupança ○ 21,6% Descoberto bancário ○ 3,9% Certificados de Aforro ○ 3,3% Ações ○ 2,3% Fundos de Investimento ○ 2,3% Produtos complexos ○ 0,6% Obrigações ○ 25,4% Nenhum 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 15,5% Outros créditos ○ 15% Planos de poupança ○ 12,6% Descoberto bancário ○ 9,9% Certificados de Aforro ○ 4,1% Ações ○ 1,9% Fundos de Investimento ○ 0,6% Produtos complexos ○ 0,5% Obrigações ○ 6,3% Nenhum 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 15,9% “Mbway” ○ 12,9% Outros créditos ○ 14,8% Planos de poupança ○ 6,3% Descoberto bancário ○ 8,6% Certificados de Aforro ○ 5,4% Ações ○ 4,1% Fundos de Investimento ○ 1,2% Cripto ativos ○ 2,9% Obrigações ○ 4,8% Nenhum 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 33% “Mbway” ○ 15,8% Outros Créditos ○ 16,7% Planos de poupança ○ 4% Descoberto bancário ○ 14,2% Certificados de aforro ○ 1,5% Ações ○ 2,6% Fundos de investimento ○ 1,5% Cripto ativos ○ 1,7% Obrigações ○ 3,4% Nenhum
Inclusão Financeira (Serviços Mínimos Bancários condições de acesso)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 71% dos entrevistados desconhecem a sua existência e dos 29% com conhecimento ○ 53% dos entrevistados julga ser necessário ter rendimentos reduzidos ○ 25% dos entrevistados não sabe ○ 16% julgar ser necessário estar desempregado ○ 5% dos entrevistados julgar ser necessário não ter outra conta bancária ○ 1% Não responde 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 63,7% dos entrevistados desconhecem a sua existência, 0,7% não responde e dos 35,6% com conhecimento ○ 58,2% dos entrevistados julga ser necessário ter rendimentos reduzidos ○ 27,8% julgar ser necessário estar desempregado ○ 13,8% dos entrevistados julgar ser necessário não ter outra conta bancária ○ 0,2% Não responde 	○ Deixa de ser um indicador.	○ Deixa de ser um indicador.
Planeamento do orçamento familiar e poupança (Hábitos de Poupança no último ano)	○ Não era um indicador	○ 68,3% dos entrevistados realizou poupança no último ano	○ 65% dos entrevistados realizou poupança no último ano	○ 53,9% dos entrevistados realizou poupança no último ano
Planeamento do orçamento familiar e poupança (Hábitos de Poupança - Aplicação)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dos entrevistados com poupança em média 52% deixa a poupança na conta habitual para gastar de futuro ○ 23,8% deixa o na conta habitual para mais tarde fazer um 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dos entrevistados com poupança em média 60,8% deixa a poupança na conta habitual. ○ 34,4% coloca o dinheiro numa conta de poupança 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dos entrevistados com poupança em média 58,5% deixa a poupança na conta habitual. ○ 33,2% coloca o dinheiro numa conta de poupança 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dos entrevistados com poupança em média 84% deixa a poupança na conta habitual.

	<p>depósito a prazo ou outra aplicação financeira</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 14,7% faz de imediato uma aplicação financeira. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 14,5% guarda o dinheiro em casa ou na carteira ○ 3,9% comprou produtos de investimento ○ 2,7% deu dinheiro a terceiros para poupar ○ 1,9% aplicou de outra forma 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 15,6% guarda o dinheiro em casa ou na carteira ○ 9,4% comprou produtos de investimento ○ 6,8% deu dinheiro a terceiros para poupar ○ 5,6% aplicou de outra forma ○ 1% aplicou em criptoativos 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 33,9% coloca o dinheiro numa conta de poupança. ○ 7,7% guarda o dinheiro em casa ou na carteira. ○ 5,2% comprou produtos de investimento ○ 2,3% deu dinheiro a terceiros para poupar ○ 1,6% aplicou de outra forma ○ 1,6% aplicou em criptoativos
<p>Planeamento do orçamento familiar e poupança (Capacidade de pagar uma despesa inesperada de montante equivalente ao rendimento mensal)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Indicador não utilizado em 2010 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 60,8% dos entrevistados responde que sim ○ 33,6% dos entrevistados responde que não ○ 5,7% não tem a certeza 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 60,7% dos entrevistados responde que sim ○ 35% dos entrevistados responde que não ○ 4,2% não tem a certeza 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 67,6% dos entrevistados responde que sim ○ 30,7% dos entrevistados responde que não ○ 1,7% não tem a certeza
<p>Planeamento do orçamento familiar e poupança (Atitudes e comportamentos financeiros)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 65% dos entrevistados prefere poupar primeiro antes de comprar alguma coisa enquanto 26% o faz as vezes ○ 75% dos entrevistados raramente tende a fazer compras impulsivas enquanto 21% o faz às vezes e apenas 2% o faz quase sempre, assim como 2% nunca o faz. ○ 83% dos entrevistados raramente recorre ao crédito para consumo, enquanto 14% o faz as vezes, 1% o faz quase 	<ul style="list-style-type: none"> ○ A maioria dos entrevistados evidencia ponderar antes de incorrer numa despesa (4,45), e demonstra discordar com afirmações como “Dá-me mais prazer gastar dinheiro do que poupar para o futuro” (2,51) e “Tendo a comprar coisas de forma impulsiva” (2,28) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Relativamente a 2015 a variação foi baixa tendo apenas mais entrevistados discordado com a afirmação “Tendo a comprar coisas de forma impulsiva”. (1,70) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Foi alterado a forma como o indicador era apresentado. ○ 68% dos entrevistados discorda de “vivo para o presente não me preocupo com o futuro” ○ 52,6%, dos entrevistados discorda de “Dá-me mais prazer gastar dinheiro do que poupar para o futuro”

	sempre e 2% nunca o faz			<ul style="list-style-type: none"> ○ 23,9% dos entrevistados discorda de “O dinheiro existe para ser gasto”
Planeamento do orçamento familiar e poupança (Situação financeira dos entrevistados)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Indicador não utilizado em 2010 	<ul style="list-style-type: none"> ○ A maioria dos entrevistados não concorda nem discorda estar satisfeito com a sua situação financeira atual (2,80), assim como se a sua situação financeira limita a possibilidade de realizar coisas que são importantes para os mesmos (3,40) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Os resultados mantêm-se semelhantes a 2015, com a adição de algumas questões nomeadamente “As minhas finanças pessoais controlam a minha vida” (2,95), “Sinto que financeiramente estou apenas a manter-me” (3,36), “Preocupa-me que o meu dinheiro não dure para sempre” (3,75) e “Por causa da minha situação financeira, sinto que nunca terei as coisas que quero (3,10). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Foi alterado a forma como o indicador era apresentado. ○ 78,5% dos entrevistados discorda que “neste momento tenha demasiadas dívidas” ○ 51,1% dos entrevistados discorda que “por causa da minha situação financeira sinto que nunca terei as coisas que quero”. ○ 45,4% dos entrevistados discorda que “sinto que financeiramente estou apenas a manter-me” ○ 44,3% dos entrevistados discorda que “as minhas finanças pessoais controlam a minha vida” ○ 41,6% dos entrevistados concorda “estou satisfeito(a) com a minha situação financeira atual” ○ 41,4% dos entrevistados discorda que “o

				<p>pagamento das minhas despesas correntes costuma preocupar-me”</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 40,1% dos entrevistados discorda que “a minha situação financeira limita-me à possibilidade de fazer coisas que são importantes para mim” ○ 28,6% dos entrevistados concorda que “sobra-me dinheiro ao do mês” ○ 27,7% dos entrevistados discorda que “preocupa-me que o meu dinheiro não dure para sempre”
<p>Planeamento do orçamento familiar e poupança (Indícios de incumprimento e risco)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Indicador não utilizado em 2010 	<ul style="list-style-type: none"> ○ A maioria do inquirido concorda que paga as suas contas a tempo (4,17), não tendo demasiadas dívidas (1,95), sentindo alguma aversão ao risco para colocar parte do seu dinheiro num investimento através de um produto financeiro (2,42) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ A maioria dos entrevistados concorda que paga as suas contas a tempo (4,65), não tendo demasiadas dívidas (1,77), sentindo uma aversão ao risco para colocar parte do seu dinheiro num investimento através de um produto financeiro (2,22) ○ Adicionalmente a maioria dos entrevistados caso peçam um empréstimo sentem a responsabilidade de o pagar (4,58) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alteração no formato das questões. (foram agregadas ao tópico anterior).

Escolha de Produtos Bancários (Conhecimento das taxas de juro)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dos entrevistados com empréstimos 22% sabe o valor exato que irá pagar com as taxas de juro, 43% sabe o valor aproximado, 13% informa-se no momento da contratação e 22% não sabe ○ Referentemente aos produtos de poupança, 16% sabe o valor exato, 50% sabe o valor aproximado, 15% informa-se no momento da contratação e 19% não sabe. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dos entrevistados com empréstimos ou produtos de poupança 19,9% sabe o valor exato das taxas de juro, 54,4% sabe o valor aproximado, 10,7% informa-se no momento da contratação e 15% não sabe. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Deixa de ser um indicador. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Deixa de ser um indicador.
Escolha de Produtos Bancários (Comparação das taxas de juro)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dos entrevistados com empréstimos ou produtos de poupança 25,3% comparou as taxas de juro nos bancos que era cliente, 26,7% nos bancos que era cliente e noutros bancos e 47,8% não comparou 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dos entrevistados com empréstimos ou produtos de poupança 27,5% comparou as taxas de juro nos bancos que era cliente, 24% nos bancos que era cliente e noutros bancos e 48,50% não comparou 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Deixa de ser um indicador 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Deixa de ser um indicador
Escolha de Produtos Bancários (Informação Pré-contratual)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 83% dos entrevistados com produtos financeiros referem ler as informações pré-contratuais, no entanto apenas 34% destes lê com algum detalhe 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 82,9% dos entrevistados com produtos financeiros referem ler as informações pré-contratuais, no entanto apenas 22% destes lê com algum detalhe 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 61,4% dos entrevistados com produtos financeiros referem ler as informações pré-contratuais, no entanto apenas 21,2% destes lê com algum detalhe 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Deixa de ser um indicador
Escolha de Produtos Bancários (Crédito à Habitação)	<ul style="list-style-type: none"> ○ A razão pela qual contrataram aquele crédito à habitação: 41% refere o valor da prestação, 28% recorrer ao banco usual, 18% taxa de juro, 7% outras razões, 4% pela taxa anual efetiva, 1% pela publicidade e 1% não responde 	<ul style="list-style-type: none"> ○ A razão pela qual contrataram aquele crédito à habitação: 44,2% refere o valor da prestação, 19,5% recorrer ao banco usual, 20,1% taxa de juro, 13,5% pela taxa anual efetiva ou taxa anual efetiva global, 1,5% pela publicidade e 0,3% não responde 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Não é mencionado 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Não é mencionado

Escolha de Produtos Bancários (Taxa de Esforço de entrevistados com empréstimos)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 43,2% menos de 25% ○ 31,8% entre 25% e 50% ○ 12% acima de 50% ○ 13% não sabe/não responde 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 37,6% menos de 25% ○ 45,3% entre 25% e 50% ○ 8,6% acima de 50% ○ 8,5% não sabe/não responde 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Não é mencionado 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Não é mencionado
Escolha das fontes de informação (Tipo de informação económica e financeira acompanhada)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 50,5%, notícias gerais sobre a economia ○ 32,2% evolução das taxas de juro ○ 17,5%, legislação e regulação de produtos financeiros 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 51,7%, notícias gerais sobre a economia ○ 30,7% evolução das taxas de juro ○ 19,3%, legislação e regulação de produtos financeiros ○ 16,5%, notícias sobre o mercado imobiliário ○ 15,5% notícias sobre o mercado acionista 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 47,9%, notícias gerais sobre a economia ○ 27,6% evolução das taxas de juro ○ 15%, legislação e regulação de produtos financeiros ○ 28%, notícias sobre o mercado imobiliário ○ 13,6% notícias sobre o mercado acionista 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Não é mencionado
Escolha das fontes de informação (Fontes utilizadas para obter informação sobre produtos financeiros com resposta múltipla)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Não é mencionado 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 58,7%, gestor de conta ou bancário ○ 45,3%, amigo, família ou colegas ○ 22,2%, televisão ou rádio ○ 18,7%, intermediário financeiro ○ 12%, jornais da especialidade ○ 11,2%, internet ○ 8,4% outra imprensa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 64,6%, gestor de conta ou bancário ○ 36,3%, amigo, família ou colegas ○ 10,4%, televisão ou rádio ○ 9,3%, intermediário financeiro ○ 7,2%, jornais da especialidade ○ 23,4%, internet ○ 4,0%, outra imprensa 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 62,9%, gestor de conta ou bancário ○ 58,1% amigo, família ou colegas ○ 11,1% entidades especializadas ○ 8,6% sites de comparação de produtos ○ 1,7% jornais da especialidade ○ 1,3% em redes sociais através de “influencers” ○ 0,8% através de televisão ou rádio.
Escolha das fontes de informação (Entidade a que recorreria em caso de impossibilidade de fazer face às prestações de empréstimos, com resposta múltipla)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Não é mencionado 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 66%, família ○ 44,6%, ao banco próprio ○ 8,6%, associação de defesa de consumidores ○ 2,1%, rede de apoio ao consumidor endividado ○ 9,3%, banco de Portugal ○ 0,6%, outra ○ 8%, não sabe/não responde 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 49,8%, família ○ 31,2%, ao banco próprio ○ 10,1%, associação de defesa de consumidores ○ 3,9%, rede de apoio ao consumidor endividado ○ 2,3%, banco de Portugal ○ 1,9%, outra 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Não é mencionado.

			<ul style="list-style-type: none"> ○ 20%, não sabe/não responde 	
Compreensão Financeira (Questões sobre conhecimentos financeiros)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 9% respondeu corretamente ao conceito de Euribor ○ 17% respondeu corretamente ao conceito de spread ○ 57% respondeu corretamente à relação entre taxa de inflação e taxa de juro 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 58,4% respondeu corretamente ao cálculo do juro simples ○ 39,5% respondeu corretamente ao cálculo do juro composto ○ 10,5% respondeu corretamente ao conceito de Euribor ○ 21,4% respondeu corretamente ao conceito de spread ○ 87% respondeu corretamente à relação entre taxa de inflação e custo de vida 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 42,5% respondeu corretamente ao cálculo do juro simples ○ 31% respondeu corretamente ao cálculo do juro composto ○ 74,4% respondeu corretamente à relação entre taxa de inflação e custo de vida 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 39,1% respondeu corretamente ao cálculo do juro simples ○ 24,2% respondeu corretamente ao cálculo do juro composto ○ 90,1% respondeu corretamente à relação entre taxa de inflação e custo de vida.
Finanças Digitais (Acesso e utilização dos canais digitais)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 73% dos entrevistados indicam ter acesso à internet
Finanças Digitais (Produtos e serviços financeiros digitais)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 17% dos entrevistados com acesso à internet contrataram um produto financeiro online
Finanças Digitais (Atitudes financeiras digitais)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 29,6% dos entrevistados confia nos serviços financeiros prestados por bancos online e “Fintechs” ○ 20,8% dos entrevistados considera que as instituições financeiras devem utilizar uma vasta gama de dados pessoais não financeiros, inclusive a partir das redes

				<p>sociais nas decisões de concessão de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 80,8% dos entrevistados discorda que considero que não é importante ler os termos e condições quando efetuo uma compra online ○ 78,6% dos entrevistados concorda ser importante prestar atenção à segurança de um sítio da internet antes de efetuar uma transação. ○ 47,3% dos entrevistados discorda de considerar ser seguro efetuar comprar online utilizando redes publicas de “Wi-fi”
Finanças Digitais (Comportamentos Financeiros Digitais)	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ○ 68,5% dos entrevistados discorda de que é mais provável que faça compras impulsivas quando compro online do que quando compro uma loja presencialmente ○ 42,8% dos entrevistados discorda que é mais provável

				<p>que eu leia os termos em condições e um contrato se estiverem em papel do que se estiverem online</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 9,9% dos entrevistados concorda que altero regularmente as palavras-passes de sítios que utilizo para efetuar compras online e gerir as finanças pessoais ○ 40,3% dos entrevistados concorda que antes de comprar um produto financeiro online verifica se a instituição financeira está regulada o meu país ○ 97% dos entrevistados não partilha os seus dados pessoais
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------