

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

## **O MERCADO E O IMPACTO DO CRÉDITO AO CONSUMO EM PORTUGAL NO SÉCULO XXI**

Nuno Guerra Buisel  
Nº 103099

Seminário em Economia da Empresa e da Concorrência  
MEEC

Orientador:  
Prof. Doutor Nuno Crespo  
Departamento de Economia, ISCTE Business School

Outubro, 2023





**BUSINESS  
SCHOOL**

---

Departamento de Economia

**O MERCADO E O IMPACTO DO CRÉDITO AO CONSUMO EM  
PORTUGAL NO SÉCULO XXI**

Nuno Guerra Buisel  
Nº 103099

Seminário em Economia da Empresa e da Concorrência  
MEEC

Orientador:  
Prof. Doutor Nuno Crespo  
Departamento de Economia, ISCTE Business School

Outubro, 2023



## SUMÁRIO

No presente século, e com as duas grandes crises verificadas durante este período, foi sobretudo a pandemia de Covid-19 que veio trazer novos desafios e novas preocupações, designadamente quanto ao crédito ao consumo e às suas consequências. Neste sentido, o objetivo central desta investigação prende-se com a análise da evolução do crédito concedido aos consumidores nos vários segmentos (pessoal, automóvel e cartões de crédito) e em que medida este mercado tem evoluído em Portugal.

Para aprofundamento do estudo, foi realizada uma pesquisa nos relatórios disponibilizados pelas entidades responsáveis por analisar este mercado, como por exemplo o Banco de Portugal, Instituto Nacional de Estatística e Portadata. Com esta investigação conseguiu-se ter uma perceção sobre o impacto do mercado na vida dos portugueses, ao nível financeiro, e também na economia do país.

Este estudo permitiu concluir que o crédito ao consumo tem um papel fundamental na vida dos consumidores e na economia portuguesa, criando uma necessidade de controlo e elucidação de funcionamento do mercado, com o objetivo de criar um clima de estabilidade económica e financeira no seio de grande parte das famílias portuguesas.

Palavras-chave: Consumo, Crédito, Endividamento, Incumprimento, Responsabilidade Social

Código JEL: G01; G41



## ABSTRACT

In the current century, and with the two crises that took place during this period, it was mainly the Covid-19 pandemic that brought new challenges and new concerns, particularly regarding consumer credit and its consequences. In this sense, the main objective of this research is to analyse the evolution of credit granted to consumers in the various segments (personal, car and credit cards) and the extent to which this market has evolved in Portugal.

To deepen the study, a survey was carried out in the reports made available by the entities responsible for analyzing this market, such as Banco de Portugal, Instituto Nacional de Estatística and Portadata. With this research it was possible to have a perception about the impact of the market on the lives of the Portuguese, at the financial level, and also on the country's economy.

This study led to the conclusion that consumer credit plays a fundamental role in the lives of consumers and in the Portuguese economy, creating a need for control and clarification of how the market works, with the aim of creating a climate of economic and financial stability within most Portuguese families.

Key words: Consumption, Credit, Indebtedness, Noncompliance, Social Responsibility

Code JEL: G01; G41





## AGRADECIMENTOS

O presente estudo tem a finalidade da obtenção do nível académico de mestrado, envolveu um enorme esforço, entre estudos e trabalho, com o objetivo de terminar mais uma etapa da vida escolar. O culminar de mais uma etapa da minha vida académica, uma das etapas mais entusiasmantes e desafiantes. Um trajeto de dois anos nesta instituição, que sempre foi vista como um objetivo fora dos alcances que pensaria ter possibilidades de concretizar.

Em primeiro lugar, terei de salientar os meus pais, irmão e restante família, sem eles nada disto seria possível. A paixão com que acompanharam esta caminhada e viveram os meus sucessos, de uma maneira tão intensa, que não poderia deixar de lhes dedicar todo este percurso. A todo o corpo docente do ISCTE presente nestes dois anos, ao meu orientador Professor Doutor Nuno Crespo e à Professora Doutora Nádia Simões que me ajudaram a tomar as melhores decisões no meu percurso académico. A estes todos um eterno obrigado.

Um agradecimento também à “Go Invest Company” pelo apoio ao longo do último ano, em especial à minha amiga e colega de trabalho Filipa Marvão pela ajuda incansável que teve, aos meus dois chefes e amigos Hélder Fonseca e João Portugal por me terem acolhido na família GO e terem me dado sempre todo o apoio necessário nestes dois anos, sem eles não seria possível chegar à conclusão do tema que me propus investigar. Por último, a todos os amigos e colegas, que se cruzaram comigo nesta jornada académica, guardo todos os momentos dentro do meu coração.

A todos, sem exceção, o meu sincero obrigado!



## *INDICE*

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Enquadramento geral.....	1
1.2 Objetivos .....	3
2. METODOLOGIA .....	5
3. REVISÃO DA LITERATURA.....	11
3.1 Crédito ao Consumo.....	11
3.2 Crises.....	13
3.3 Responsabilidade Financeira.....	15
4. ENQUADRAMENTO DO CRÉDITO AO CONSUMO.....	19
4.1 Tipos de Créditos.....	20
4.2 Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) .....	22
4.3 Diretrizes do Banco de Portugal.....	23
4.4 Intermediação financeira.....	24
4.5 Tipos de Intermediários de Crédito .....	26
5. DESENVOLVIMENTO DO CRÉDITO AO CONSUMO EM PORTUGAL.....	29
5.1 Importância da descida da média da taxa de juro.....	29
5.2 Subprime .....	30
5.3 Covid-19.....	37
5.3.1 Comportamento do Crédito ao Consumo durante a Pandemia.....	37
5.3.2 Moratórias .....	39
5.4 Pós-Pandemia.....	42
6. AUMENTO DAS TAXAS DE JURO: IMPORTÂNCIA E IMPLICAÇÕES.....	47
7. RESPONSABILIDADES DAS ENTIDADES DE CRÉDITO E INTERMEDIÁRIOS FINANCEIROS .....	51
7.1 Responsabilidade Social.....	51
7.2 Consciencialização feita pelas Entidades Financeiras e dos Intermediários de Crédito.....	53
8. CONCLUSÕES.....	55
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57

### **ANEXOS**

Anexo I – Aviso Banco de Portugal para crédito ao consumo online

Anexo II – Aviso Banco de Portugal para os serviços bancários digitais

Anexo III – consciencialização por parte da Cofidis

Anexo IV – consciencialização por parte da Cetelem

## *ÍNDICE DE FIGURAS*

Figura 2.1 - Esquema de metodologia.....	6
Figura 2.2 - Informação qualitativa e quantitativa .....	8

## *ÍNDICE DE GRÁFICOS*

Gráfico 5.1 - Penetração do crédito ao consumo.....	30
Gráfico 5.2 - Produto Interno Bruto 2013-2023, ano de 2023 valor previsto; ano de 2022 valor provisório. ....	33
Gráfico 5.3 - Dívida Pública em % do PIB – Portugal entre 2013-2023, ano de 2023 valor previsto; ano de 2022 valor provisório.....	34
Gráfico 5.4 - Dívida Privada em % do PIB .....	35
Gráfico 5.5 - Total de número de novos créditos aos consumidores.....	36
Gráfico 5.6 - Crédito aos consumidores   Montante de crédito concedido   Taxa de variação   2017-2020.....	38
Gráfico 5.7 - Crédito aos consumidores   Distribuição do montante de crédito concedido  2018-2020	39
Gráfico 5.8 - Evolução de créditos em moratórias durante a pandemia.....	40
Gráfico 5.9 - Evolução do crédito malparado a particulares .....	42
Gráfico 5.10 - Crédito aos consumidores   Montante de crédito concedido   Taxa de variação   2017-2021 .....	42
Gráfico 5.11 - Crédito aos consumidores   Distribuição do montante de crédito concedido  2019-2021 .....	44
Gráfico 5.12 - Crédito aos consumidores   Distribuição do montante de crédito concedido  2020-2022 .....	44
Gráfico 5.13 - Crédito aos consumidores   Montante de crédito concedido   Taxa de variação   2019-2022.....	45

## *ÍNDICE DE TABELAS*

Tabela 5.1 - Número de novos créditos e montante de novos créditos em diferentes períodos de 2022 .....	46
Tabela 6.1 - Taxas máximas aplicáveis aos contratos de créditos aos consumidores ano de 2022 e 1ºtrimestre de 2023.....	49

## *GLOSSÁRIOS DE SIGLAS*

ASFAC	Associação de Instituições de Crédito Especializado
ALD	Aluguer de Longa Duração
BCE	Banco Central Europeu
BP	Banco de Portugal
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
INE	Instituto Nacional de Estatística
ORPA	Operação de Refinanciamento de Prazo Alargado Direcionada
PERSI	Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento
TAEG	Taxa Anual de Encargos Efetiva Global
UE	União Europeia
ONU	Organização das Nações Unidas
ESG	Environmental, Social, and Corporate Governance



# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1 Enquadramento geral

Num País em que a sociedade vive num crescente endividamento, com sucessivas crises resultantes do desemprego e de outros problemas sociais, surge a importância de conhecer e investigar de que forma o crédito ao consumo se tem desenvolvido ao longo do século e como reage aos problemas económicos das últimas décadas. O aumento do ato de consumo na década de 90, deixou de servir unicamente para satisfazer uma necessidade individual para passar a responder a uma necessidade social: mostrar aos outros o grupo ou a classe social ao qual se pertence.

Com este crescimento do consumo, foi possível também assistir ao aumento do recurso ao crédito como forma de financiamento. A necessidade de apresentar uma imagem e um estilo de vida semelhante ao do grupo de referência social (Veblen 1899), levou a um grande crescimento da procura de crédito ao consumo, uma vez que este permite aos indivíduos um acréscimo no seus rendimentos, fazendo face às suas despesas e financiando-lhes a aquisição de uma vasta gama de bens e serviços.

O crédito ao consumo em Portugal no séc. XXI tem desempenhado um papel importante na estabilização do poder de compra das famílias, sobretudo em períodos de queda de rendimento, de modo a antecipar a compra futura de bens e serviços (ASFAC, 2019). O aumento registado ao longo das últimas décadas tem representado um impacto na economia portuguesa, na dependência das famílias portuguesas a recorrerem a este tipo de soluções financeiras e no aumento do volume de capital financiado, nos vários tipos de financiamento disponíveis no mercado. Prova disso são os dados revelados pelo Banco de Portugal em 2021, num ano de recuperação de uma pandemia, em que o montante de crédito ao consumo registou um aumento relativamente aos valores de crédito concedido no ano anterior. Apesar deste aumento, o mercado manteve-se aquém dos níveis pré-pandemia. Atente-se ainda que se tratou do ano em que a Covid-19 paralisou muitos dos mercados, onde o crédito ao consumo tinha uma grande utilidade.

É possível constatar que a necessidade, por parte dos portugueses, de recorrer ao financiamento tem estado cada vez mais presente, sendo que só em períodos de crise é que esta situação tem sofrido descidas, rapidamente ultrapassadas após esses períodos. Foi o que se verificou tanto na crise do “Subprime” como, mais recentemente, após a pandemia, com picos na variação do número de pedidos de crédito (em comparação ao que ocorre antes destas crises).

Para além de descrever o que é o crédito ao consumo e as suas finalidades, e tendo como base de análise o desenvolvimento do crédito ao consumo ao longo do corrente século, este trabalho dá especial atenção à crise do “Subprime” e à crise pandémica Covid-19, pois foram dois períodos recentes em que os mercados dos produtos de crédito manifestaram mais oscilações.

Esta dissertação pretende analisar a problemática associada ao aumento verificado nas últimas décadas do número de créditos, em correlação inversa da diminuição do rendimento disponível, com consequentes condicionantes no modo de vida dos portugueses, tendo um impacto significativo na vida financeira das famílias. A correlação dos ciclos económicos com as crises que afeta o mercado do financiamento é uma das explicações que pode ajudar a entender o que leva ao aumento dos pedidos por parte de clientes e como estes créditos assumem cada vez mais, um papel na vida de cada um. Convém salientar que os estudos somente sobre o crédito ao consumo não abundam, tanto a nível nacional como a nível global.

Após um período de crise devido a uma pandemia mundial e, desde março de 2022, com o conflito que se tem mantido entre a Rússia e a Ucrânia, todo o mundo tem sofrido com um aumento generalizado da inflação, que está a dificultar a vida das pessoas, sendo que muitas estão preocupadas com a possibilidade desta inflação elevada ter vindo para ficar. Consequentemente, e para fazer frente a esta situação, em julho de 2022, o Conselho do BCE (Banco Central Europeu) aumentou as taxas de juro pela primeira vez em 11 anos, prosseguido a sua ação com sucessivos aumentos desde então, atingindo-se em setembro desse ano o maior aumento das taxas de juro da história do BCE.

Tratando-se de uma realidade singular, que advém de condições particulares e cumulativas, importa analisar quais serão as consequências deste aumento no mercado de crédito e como irá influenciar os níveis de insolventes em Portugal, constatando-se que não existem ainda muitas investigações e trabalhos sobre este problema, sendo assim desafiante poder estudar esta problemática e os impactos da mesma no contexto do mercado em análise.

Simultaneamente, focalizar-se-á como objeto de estudo os picos de pedidos de créditos por parte dos consumidores, relacionando os fatores sociais com a responsabilidade que as entidades financeiras (Bancos e Instituições Financeiras) devem exercer no endividamento e nos riscos associados aos pedidos de crédito.



## 1.2 Objetivos

O presente estudo tem como objetivo central a análise da evolução do crédito ao consumo em Portugal no século XXI.

Num primeiro momento, pretende-se definir o que conceito de crédito ao consumo, detalhando as componentes do mercado e quais os tipos de financiamentos deste género de crédito a que os consumidores podem recorrer no nosso País, de modo a ter uma noção da dimensão abrangente do produto financeiro e compreender o motivo pelo qual este mercado teve um aumento substancial.

É fundamental descrever as entidades financeiras e os intermediários de crédito que são autorizados pelo Banco de Portugal (BP), no sentido de se poder elucidar as condições necessárias para pedir um crédito.

Outro objetivo desta investigação passa por analisar de que forma histórica evoluiu o crédito ao consumo em Portugal ao longo do século XXI, tendo como foco de maior rigor as duas grandes crises “Subprime” e a pandemia Covid- 19. Para isso, é fundamental entender a visão delineada por diversos autores sobre o modo como estas crises influenciaram o mercado do financiamento.

Com os dados fornecidos pelo BP proceder-se-á ao estudo dos períodos temporais em que os consumidores mais recorrem aos pedidos de financiamento e através desta análise, verificar a correlação dos períodos de crise com o aumento da procura do crédito e, conseqüentemente, com a subida do endividamento.

Assim, pretende-se aprofundar o conhecimento sobre o período crítico do “Subprime”, onde existiram oscilações significativas no mercado, seguindo-se a atual conjuntura, ainda associada à crise da pandemia e, mais recentemente, os efeitos do conflito militar que afeta a Europa, e que no seu todo levaram ao aumento das taxas de juro e à crescente inflação.

Por último, propõe-se uma reflexão sobre a responsabilidade social das empresas na prestação de serviços de crédito ao consumo, nomeadamente quanto a abordagem que estas entidades desenvolvem para atrair / cativar os consumidores.

	<b>Questões a responder</b>	<b>Como responder</b>
<b>1</b>	Os portugueses estão cada vez mais a recorrer aos créditos ao consumo?	Identificar as razões pelas quais os portugueses recorrem ao crédito, interligando-as com o aumento ao longo do século do número de créditos concedidos.
<b>2</b>	Investigar se existe correlação entre as crises financeiras que ocorrem no século XXI com os períodos de maior dependência de financiamento?	Recolher e analisar os dados referentes a esses períodos, tendo como objetivo evidenciar o comportamento do mercado durante as crises.
<b>3</b>	Quais as problemáticas associadas ao aumento das taxas de juro no concebimento de novos créditos?	Estudar a correlação entre as taxas de juro e a taxa de esforço da maioria dos clientes e como o seu aumento poderá dificultar a aprovação de novos créditos de consumo.
<b>4</b>	Responsabilidade Social das Entidades Financeiras?	Analisar o comportamento destas entidades com os clientes.

## **2. METODOLOGIA**

Desde o momento da planificação de um projeto de investigação, a metodologia de pesquisa e, em particular, a preparação dos instrumentos e dos procedimentos, precisa de ser pensada em conexão com a teoria do projeto, uma do investigador e uma conjectura das relações estabelecidas entre as mesmas no decurso do processo de pesquisa.

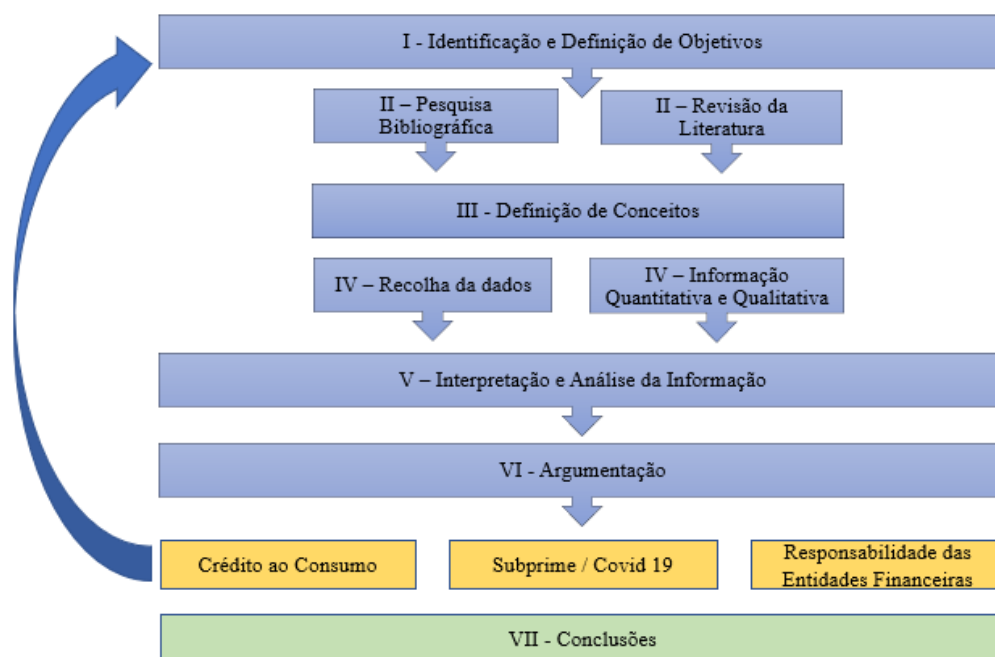
Com vista à prossecução dos objetivos anteriormente referidos, foi estabelecida uma metodologia geral de enquadramento dos estudos a desenvolver, que define uma orientação do método a seguir, constituída por várias etapas interrelacionadas. Importa também referir que a metodologia preconizada para a presente dissertação, assume-se como dinâmica e evolutiva, adaptando-se ao longo do desenvolvimento dos estudos, das contingências e dificuldades que se vão encontrando, assim como com os resultados obtidos ao longo do trabalho.

A análise de conteúdos (técnica de tratamento de informação e não um método) pode integrar-se em qualquer dos tipos de procedimentos lógicos de investigação e, deste modo, servir os diferentes níveis de investigação empírica.

De modo a explicar o procedimento de trabalho desta investigação, é imprescindível a elaboração de uma metodologia eficaz, de modo a responder aos objetivos propostos. Neste sentido, incorporando tanto a pesquisa teórica como de recolha de dados para análise, estabelecem-se como principais etapas metodológicas as seguintes:

- I - Identificação e Definição de Objetivos
- II – Pesquisa Bibliográfica / Revisão da Literatura
- III - Definição de Conceitos
- IV – Recolha dos dados / Informação Quantitativa e Qualitativa
- V – Interpretação e Análise da Informação
- VI – Conclusões

Na figura que se segue, apresentam-se as várias etapas metodológicas, assim como a sua interdependência.



Fonte: elaboração própria

**Figura 2.1 - Esquema de metodologia**

### I - Identificação e Definição de Objetivos

A importância da identificação e definição objetivos para um projeto, revela-se fundamental para o que se pretende alcançar / concluir com o trabalho de investigação, quer no enquadramento da relevância ou pertinência do tema, como no estabelecimento dos limites do estudo, pelo que, ainda que alguns destes objetivos possam ter influência na estratégia da investigação, estes estão mais relacionados com as conclusões finais.

Nesta etapa, pretende-se levantar o problema, as perguntas e hipóteses a que este trabalho se propõe responder, correlacionando com as problemáticas e o impacto que este tema tem na sociedade atual.

### II – Pesquisa Bibliográfica / Revisão da Literatura

A bibliografia relacionada com a temática é explorada e classificada como de valor acrescentado para a investigação, estendendo-se à leitura de um conjunto alargado de documentos, estudos, comunicações, críticas, dissertações de mestrado e doutoramento, relatórios técnicos diversos, publicações periódicas e permanentes (por exemplo: no caso do Banco de Portugal), bem como de obras publicadas.

Para a definição de conceitos e recolha de dados é, pois, necessário o acesso a diferentes fontes, designadamente: site do Banco de Portugal, portais governamentais, portais de instituições financeiras, pesquisa on-line de trabalhos produzidos por outros autores.

### III - Definição de Conceitos

Relativamente à metodologia utilizada na presente dissertação numa fase teórica, com base na definição de conceitos, na revisão de literatura e na pesquisa bibliográfica, de forma a obter-se uma ideia estabelecida do mercado do crédito em Portugal. No capítulo “ENQUADRAMENTO DO CRÉDITO AO CONSUMO”, analisam-se especificamente as definições referidas no site do Banco de Portugal neste mercado em estudo, tendo como objetivo estabelecer o conceito de crédito ao consumo e as suas componentes. Pretendendo-se demonstrar, em primeiro lugar, o desenvolvimento e importância do crédito ao consumo na sociedade portuguesa e, em segundo lugar, a relevância económica do tema de trabalho. O conceito é aqui apresentado e desenvolvido de modo a demonstrar a abrangência de produtos e clientes que este mercado apresenta, neste caso, descrito com base em opiniões de vários autores, caracterizações e definições conceptuais.

### IV – Recolha dos dados / Informação Quantitativa e Qualitativa

Preconiza-se uma recolha de dados e uma análise das principais fontes estatísticas disponíveis em Portugal, suscetíveis de utilização pelos economistas. Podemos dividir em duas componentes: relativas a estatísticas internacionais e a estatísticas internas, sendo estas últimas as que fundamentarão a presente investigação.

Destacam-se, como principais fontes de informação, para estudo em apreço as seguintes:

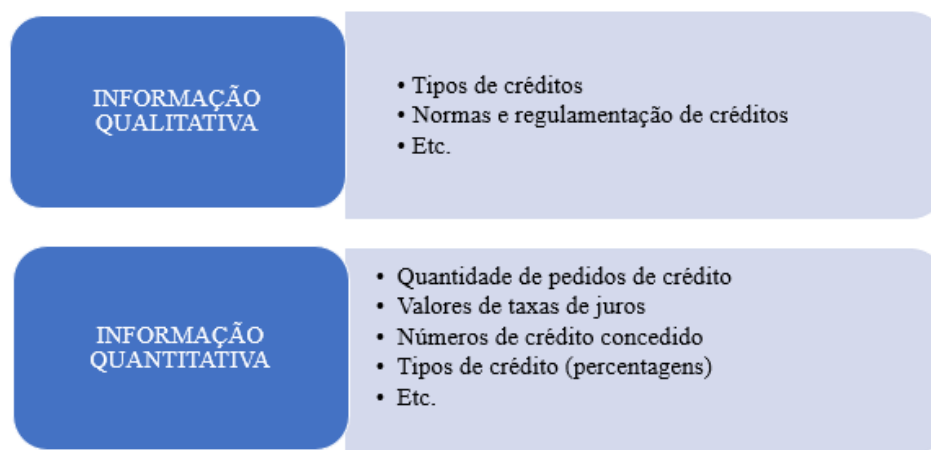
Banco de Portugal – Para além de ser responsável pela emissão de notas de euro e por colocar em circulação as moedas metálicas, embora o Banco Central Europeu (BCE) detenha o direito exclusivo de autorizar a sua emissão, compete ao BP regular, fiscalizar e promover o bom funcionamento dos sistemas de pagamentos, gerir as disponibilidades externas do País e agir como intermediário das relações monetárias internacionais do Estado, bem como aconselhar o Governo nos domínios económico e financeiro. Cabe ainda a recolha e elaboração das estatísticas monetárias, financeiras, cambiais e da balança de pagamentos. O BP supervisiona e fiscaliza todas as entidades financeiras legais no país, como também as entidades que operam com ativos virtuais, estes mais recentes como o exemplo das criptomoedas.

Pordata – É uma base de dados sobre Portugal contemporâneo, com estatísticas oficiais e certificadas sobre o país e a Europa, dividida num amplo conjunto de temas como a população, educação, saúde, entre outros. Esta está disponível para todos os cidadãos, é gratuita, de informação rigorosa e isenta. Toda a sua informação provém de entidades oficiais, tais como o Instituto Nacional de Estatística (INE) ou o Eurostat.

Instituto Nacional de Estatística (INE) – É o organismo oficial de Portugal responsável por produzir e divulgar informação estatística oficial de qualidade, promovendo a coordenação, o desenvolvimento e a divulgação da atividade estatística nacional.

Para além destes três motores de busca essenciais para a elaboração deste trabalho, é igualmente importante ter dados fornecidos por entidades financeiras que se encontram no mercado, de modo a poder fazer uma crítica mais profunda e concreta em certos pontos da investigação.

Neste sentido, é crucial saber o tipo de informação que se pretende analisar, sendo assim, tal como se pode observar na Figura 2.2, é possível constatar tanto a informação qualitativa, como a quantitativa.



Fonte: elaboração própria

**Figura 2.2 - Informação qualitativa e quantitativa**

#### V – Interpretação e Análise da Informação

Nesta fase, pretende-se analisar e interpretar os dados e informação obtidos na fase anterior, circunscrevendo os mesmos ao quadro conceptual estabelecido. No capítulo denominado de “DESENVOLVIMENTO DO CRÉDITO AO CONSUMO EM PORTUGAL”, consideram-se os dados que levaram ao aumento do crédito ao consumo, tal como gráficos anuais, especialmente nos períodos de crise em estudo (“Subprime” e, mais recentemente, Covid-19), assim como os elementos fornecidos pelos relatórios realizados anualmente pelo Banco de Portugal. Estes elementos constituem a base para uma análise criteriosa que fundamente a abordagem preconizada.

No capítulo referente ao “AUMENTO DAS TAXAS DE JURO: IMPORTÂNCIA E IMPLICAÇÕES”, através de dados recolhidos nas plataformas disponíveis são analisados os valores correspondentes ao aumento das taxas de juro no ano de 2022, durante o período de

inflação decorrente da guerra na Ucrânia, relacionando-os com a problemática que este aumento traz para o mercado em estudo.

Por fim, no ponto de análise “RESPONSABILIDADES DAS ENTIDADES DE CRÉDITO E INTERMEDÁRIOS FINANCEIROS”, serão apresentados os dados recolhidos das próprias entidades financeiras, tanto dados estatísticos, como dados e informação disponibilizados pelos sites oficiais das empresas em questão. Com o objetivo contextualizar a responsabilidade social das empresas de financiamento, proceder-se-á a uma “leitura” dos procedimentos e da consciência de boas condutas, que as entidades presentes no mercado de crédito assumem junto dos clientes.

#### VI – Conclusões

Nesta etapa final do estudo, expõe-se as principais conclusões retiradas da análise efetuada, apresentando as respostas às questões da investigação e as conclusões sobre a temática de pesquisa. São também identificadas e justificadas as limitações da investigação, bem como sugestões para estudos futuros. No final da dissertação, consta a lista de referências bibliográficas utilizadas ao longo do trabalho.





### **3. REVISÃO DA LITERATURA**

#### **3.1 Crédito ao Consumo**

A consulta documental e de obras de referência pretende assegurar uma análise das fontes que sustentam a explicação das questões relativas ao aumento significativo e, cada vez mais frequente, dos créditos solicitados pelos consumidores em Portugal, durante o século XXI, seja de modo a combater a falta de capital próprio para pagar dívidas, seja para aquisição de bens e serviços, como por exemplo: carro, eletrodomésticos de valor mais elevado, realização de obras, entre outros (ASFAC, 2019).

Sobre esta problemática, quer no que diz respeito às suas origens quer no que se refere aos seus diferentes contextos, e apesar da reduzida bibliografia existente a nível nacional (à exceção da informação do Banco de Portugal), encontrou-se no artigo de Vieira e Garcia (2017), pelo foco específico na análise do crédito ao consumo, um suporte importante para a elucidação do objeto de estudo em análise.

O aumento do ato de consumir, ao longo das últimas décadas, veio desencadear o aumento progressivo dos vários tipos de créditos, pois verificou-se a necessidade de financiar o próprio consumo, tal como a necessidade das pessoas se integrarem na sociedade, querendo mostrar capital ou produtos adquiridos, muitos deles através de créditos, como refere Moreira (2011). Esta expansão e o aumento constante do mercado do crédito, configura uma nova situação que já não se enquadra apenas no expediente habitual das famílias com menores recursos, ou na prática das classes abastadas. Segundo esta autora, o crédito ao consumo veio, permitir às famílias antecipar parte do seu rendimento futuro, adequando o rendimento às despesas e melhorando a qualidade de vida e nível de conforto ao satisfazer necessidades pessoais e sociais.

A partir dos dados apresentados por diferentes autores foi possível inferir que, à semelhança nas economias mais desenvolvidas, também em Portugal o volume do crédito às famílias (sobretudo nas últimas décadas) tende a superar o de crédito às empresas (Dembiermont et al. 2013; Beck et al. 2014). Estabelece-se uma relação direta entre o estágio de desenvolvimento em que o país se encontra (de acordo com os principais indicadores económicos) e o maior percentual do crédito às famílias, no contexto do crédito total, sendo que este comportamento social decorreu também do incremento de políticas monetárias que favoreceram o mercado e, consequentemente, que incentivaram e permitiram o seu crescimento.

Segundo Bonfim (2019), essas políticas têm um papel importante de ligação entre a economia e o crédito. Neste sentido, e como refere o mesmo autor, os bancos assumem um papel de destaque na transmissão de políticas monetárias através das suas decisões de empréstimos e financiamento. Embora não considere o grau de desenvolvimento das economias, Banu (2013) refere que nenhuma economia consegue crescer sem a presença de crédito, já que este influencia o crescimento da economia, pois, se este aumenta, os consumidores podem obter mais empréstimos e gastar mais, adquirindo bens e serviços que não tinham acesso anteriormente. Seguindo Herkenhoff, K., Phillips, G., & Cohen-Cole, E. (2016), fica claro que o acesso ao crédito produz um efeito positivo no que diz respeito ao aumento do empreendedorismo e na capacidade de o sector do desemprego ter acesso a novos empregos em entidades empregadoras mais produtivas e com salários mais elevados, contribuindo assim para o bem-estar global da sociedade.

O conhecimento dos produtos disponíveis no mercado, quais as suas características, procedimentos e limitações, é fundamental para definir o contexto da sua procura, sendo que para isso a informação disponibilizada pelo Banco de Portugal constitui ferramenta útil de pesquisa, pois possibilita encontrar os tipos de crédito ao consumo existentes (crédito pessoal, crédito automóvel, crédito renovável, ultrapassagens de crédito, cartão de crédito, contrato de conversão de dívida), bem como o significado e em que situações se pode recorrer a cada um deles. Também se encontra informação importante sobre as financeiras e intermediários de crédito certificados pelo BP. Os dados disponibilizados por esta plataforma constituirão o ponto de partida deste trabalho, pois é nesta entidade que esta disponibilizada a informação detalhada do mercado do crédito ao consumo, o número de pedidos efetuados num período específico, o capital médio financiado nesse mesmo período, o tipo de crédito mais solicitado pelos clientes, entre outra informação relevante que é possível obter através da análise crítica dos relatórios trimestrais e anuais patentes na plataforma.

Com os avanços da tecnologia e, conseqüentemente, o aumento de fraudes e de burlas, as entidades financeiras e as entidades reguladoras do mercado têm alertado os clientes para estas situações. Pode encontrar-se no BP as entidades que estão certificadas e as normas de conduta que as mesmas devem observar. No portal do BP e nas suas redes sociais é também possível encontrar recomendações, de modo a diminuir o risco dessas práticas, cada vez mais frequentes no mercado, defendendo assim os clientes e as próprias Financeiras (Rosa Soares, artigo Jornal Publico 2018 - Queixas por fraude bancária disparam junto do Ministério Público e do BP).

## 3.2 Crises

As crises ocorridas em Portugal durante o século XXI, tal como documentado no trabalho de diversos autores, tiveram consequências nos mercados. Quer a designada crise do “Subprime” (2008-12) quer a crise pandémica da Covid-19 (2020-22) prejudicaram de forma evidente a economia portuguesa, sendo que, mais recentemente (Fevereiro de 2022), acrescem os efeitos globais decorrentes da guerra entre a Rússia e a Ucrânia.

Para além das interpretações de vários analistas sobre a crise do “Subprime” na economia portuguesa, considerando os diferentes níveis da sua afetação e os comportamentos reativos que levaram ao aumento de pedidos de financiamento, também é possível verificar esses efeitos em termos quantitativos nas informações disponibilizadas pelo BP, INE e Pordata.

A crise do “Subprime” chegou à Europa e, consequentemente, a Portugal, país que, segundo Baglioni e Cherubini (2013), sofreu com as ondas de choque, destabilizando-se pelas fragilidades da economia interna, sucedendo que o principal canal de transmissão dos efeitos da crise foi o Estado Português, apurando-se neste período um grande aumento nos incumprimentos de crédito, levando os clientes a tentar renegociar as dívidas com as entidades financeiras. Simultaneamente, e a par do aumento de pedidos, como já foi referido, assistiu-se a um cuidado e a uma preocupação acrescida por parte das instituições na concessão de novos créditos. Importa lembrar que os altos e baixos da economia seguem um padrão há muito assinalado pelos economistas: antes de uma recessão ocorre a desaceleração da atividade económica e, por outro lado, a fase de expansão é antecedida por uma aceleração económica (António Rua, 2017).

No início do ano de 2020, com o início de uma das maiores crises pandémicas da história recente, assistiu-se ao condicionamento do funcionamento das principais economias mundiais, estendendo-se a crise a nível global e levando a que no mercado financeiro em Portugal, sobretudo os bancos, se tomassem medidas orientadas à concessão de novos contratos de crédito ao consumo, com critérios de avaliação mais restritivos à capacidade creditícia do proponente. Para o presente trabalho é fundamental analisar os comportamentos económicos, financeiros e sociais ditados pela pandemia Covid-19, recorrendo às abordagens efetuadas a este respeito por outros investigadores (Caldas et al., 2020).

Convém também lembrar que, com a crise presente, resultante do conflito militar no leste da Europa, a economia portuguesa, como as restantes economias europeias, nomeadamente através de restrições energéticas que, em cascata, levaram ao aumento da inflação e, consequentemente, ao aumento histórico das taxas de juro no mercado financeiro.

O Banco de Portugal tem estudado as melhores formas de combater os problemas a que a economia se sujeita: numa primeira fase o confinamento e o distanciamento social causaram prejuízos importantes, tanto às empresas quanto às famílias, suspendendo as capacidades produtivas do lado da oferta e forçando a constituição de poupanças do lado da procura. A isto seguiu-se o disparar da inflação com a guerra, desencadeando alterações significativas no mercado de financiamento, por via os crescentes riscos associados. Este fator de risco verificou-se ao nível dos empréstimos por parte das entidades financeiras, assim como nas aquisições de capital, originando a cobrança de um diferencial sobre a taxa de juro da economia para cobrir perdas por falência (Banco de Portugal (Revista de Estudos Económicos, Vol. VIII, N.º 3 (2022))).

Após estas duas crises, já interpretadas em estudo de diversos autores, muitos concluem que o excesso de crédito foi uma das causas principais das crises económicas mais recentes. Segundo autores como Korkmaz (2015), Stolbov (2017) e Barradas (2020), a grande oferta de crédito tende a não trazer benefícios para a economia. Este último investigador procurou responder às questões associadas à relação entre o sistema financeiro português e a sua influência no crescimento económico. Barradas (2020) questiona-se sobre se o crescente aumento do mercado do financiamento na economia portuguesa entre 1977 e 2016, trouxe algum contributo para o crescimento económico do país. Persistem algumas controvérsias sobre esta abordagem, pois, por vezes, os clientes usam o capital concedido nos créditos para aquisição de bens e serviços que podem ter algum impacto na economia, mesmo quando estes assumem a responsabilidade de pagamento (período que o cliente fica a pagar o crédito).

No que respeita ao aumento das taxas de juro verificado no ano de 2022, anunciado pelo Banco Central Europeu, com destaque nas taxas de juro do crédito a habitação, este impacto determina uma quebra no sector do financiamento, pois grande parte da população portuguesa recorre ao crédito habitação. Neste contexto, deu-se uma quebra ligeira nos novos pedidos de crédito ao consumo. Assim de forma a esclarecer e acompanhar os clientes afetados e mesmo as entidades financeiras presentes no mercado, o BP disponibiliza a informação necessária de cada trimestre do ano, de modo a permitir avaliar o impacto que pode ter, ou não, nos futuros créditos ao consumo, sendo possível fazer uma previsão sobre a evolução do mercado, eventuais quebras significativas ou manutenção da tendência de melhoria, desde o período de pandemia.

Com a crise de inflação a prolongar-se, ainda não é possível obter dados consistentes relativos aos impactos que podem surgir desta problemática, não havendo ainda um distanciamento suficiente para avaliar os comportamentos de mercado reativos a estes recentes

contextos, mas é possível fazer uma análise a partir dos dados fornecidos semestralmente pelo BP, no sentido de verificar a variação das taxas impostas e tirar conclusões sobre o choque que este aumento inflacionário poderá provocar na concessão dos novos créditos.

### **3.3 Responsabilidade Financeira**

Apesar do crescimento sustentado do crédito ao consumo em Portugal, convém ter em conta que o endividamento excessivo pode levar a problemas financeiros graves para as famílias e empresas. Por isso, é fundamental que os consumidores façam uma análise cuidadosa da sua capacidade financeira antes de contrair um empréstimo e que as instituições financeiras concedam crédito de forma responsável.

Autores como Jude, Jean-Michei (1998), que estudaram a situação de diferentes países, mostraram que a ocorrência do sobre-endividamento não depende apenas de variáveis macroeconómicas, embora estas sejam um fator importante. Mesmo em conjuntura favorável, o sobre-endividamento é a outra face da abertura do crédito à generalidade dos estratos sociais. Este aumento generalizado levou muitos países a adotarem medidas quer de prevenção quer de recuperação das pessoas singulares insolventes.

Em primeiro lugar, há a convicção de que o sobre-endividamento deve ser gerido como um problema social e não levar tanto como uma questão judicial ou estritamente económico. Em segundo lugar, entende-se que as soluções extrajudiciais com mediação independente devem ser sempre preferidas às soluções estritamente judiciais, as quais deverão constituir um recurso. Por último, impõe-se reconhecer que a existência de uma regulação eficaz do sobre-endividamento deve proporcionar uma solução equilibrada entre interesses do devedor, da sociedade e dos credores. Neste sentido, é crucial a participação das instituições financeiras, para que esta problemática não se torne num obstáculo de risco elevado. A responsabilidade social das Financeiras tem assumido um papel importante nos últimos anos, no que se refere a toda a colaboração e informação que as instituições têm transmitido ao mercado e, especialmente, aos clientes, como a consciencialização no ato de fazer um crédito. Em 2021, foi realizado um estudo sobre o endividamento das famílias portuguesas, efetuado pelo Banco de Portugal, com o objetivo de analisar a evolução do endividamento das famílias portuguesas, no qual se identifica os principais fatores que contribuem para o aumento do endividamento.

A fronteira da responsabilidade das empresas tem vindo a aumentar nas últimas décadas. No século passado, preocupações como a da origem dos recursos ou do descarte do produto, não faziam parte das responsabilidades de uma organização (Schrempf e Palazzo, 2013).

O conceito de Responsabilidade Social Corporativa traduz-se no compromisso das empresas com a sociedade. Vai além de questões económicas, como a geração de lucros e empregos. Foi já estudado em diferentes perspetivas, por inúmeros especialistas, quer em termos conceptuais quer na avaliação da sua aplicabilidade e nos resultados que tem vindo a demonstrar em diferentes setores de atividades, fundamentando-se em pilares como o ambiente, a economia sustentável e o social, vertente que se pretende incorporar no presente trabalho.

Nos dias de hoje, em que as nações enfrentam desafios de capital importância para a sua própria sobrevivência, e em que os mercados são cada vez mais competitivos, a responsabilidade social corresponde a imperativos de ética e transparência, com vista à construção de uma sociedade melhor, num mundo sustentável.

Para lá dos lucros, a responsabilidade social é uma atuação voluntária das empresas, as quais adotam comportamentos que visam promover o bem-estar do seu público, interno e externo, de forma a ter um impacto positivo no mundo e, sobretudo, ter uma cultura de diversificação e boas práticas organizacionais, como defende Mazur, B. (2010). Estas práticas incrementam o bem-estar entre os próprios colaboradores, que perseguem um propósito no seu trabalho, e têm um efeito de atração em relação aos clientes, que cada vez mais se informam antes do processo de escolha e, por vezes, querem sentir que fazem parte de algo maior, ao consumirem produtos ou serviços de uma empresa responsável socialmente e, por essa via, tornam-se fiéis à marca.

A importância das práticas de responsabilidade social, voluntariamente implementadas pelas organizações em conjunto com a sociedade, foi destacada por autores como Waldman, D.; Kenett, R. S.; Zilberg, T. (2007). No mercado do financiamento não é diferente, sendo que existe uma responsabilidade por parte das entidades credoras, pois ter clientes cumpridores é o desejo de qualquer empresa do sector, e o risco de ter maus clientes leva ao aumento dos níveis de clientes em incumprimento.

Autores e instituições têm debatido, ao longo dos anos, a importância dos comportamentos sociais dentro das empresas, destacando-se duas definições que resumem de forma sucinta o que significa esta questão:

*“Integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas”;*

*“Responsabilidade das empresas pelo seu impacto na sociedade” Comissão europeia (2001:04) (2011:07).*

*“Sustentabilidade corporativa e responsabilidade social empresarial referem-se a atividades da empresa - voluntárias por definição - que demonstram a inclusão de*

*preocupações sociais e ambientais nas operações empresariais e nas interações com os stakeholders”. Van Marrewijk (2003:01).*

O papel das empresas da área de financiamento, financeiras e intermediários de crédito, revela-se fundamental para a sustentabilidade social. Alguns estudos (MPRA Paper No. 108150, posted 07 junho, 2021) procuram responder à questão, avaliando se realmente as empresas seguem o caminho de responsabilidade e qual o intuito das mesmas, ou se, pelo contrário, se posicionam no mercado apenas com a meta do lucro, não sendo seu objetivo o esclarecimento dos clientes.

A importância desta questão é determinante para a relação das Financeiras com os clientes, pelo que importa analisar os passos e os procedimentos necessários para realizar um pedido de crédito (portais online das financeiras), de modo a verificar se existe a preocupação de alertar os consumidores para a necessidade de refletirem antes de se avançar com um processo que poderá condicionar o rendimento disponível ao final de cada mês (prestação do empréstimo). Para isso, será feita uma pesquisa e uma recolha de informação junto às plataformas de entidades credoras e da entidade que regula o mercado (BP).





#### **4. ENQUADRAMENTO DO CRÉDITO AO CONSUMO**

O início e o desenvolvimento do crédito ao consumo não ocorre no mesmo período, nem nas mesmas condições. No continente europeu, existiram vários fatores, de naturezas diferentes, que explicam seu desenvolvimento, como por exemplo as questões relacionadas com o enquadramento jurídico relativo ao crédito e consequente funcionamento das instituições financeiras. Outros fatores já referidos numa fase introdutória, são todos os que se relacionam com o desenvolvimento económico, nomeadamente com o rendimento das famílias e a disponibilidade de bens de consumo, e com os efeitos das políticas monetárias e financeiras, que tiveram um papel determinante. Os hábitos de consumo existentes e novas relações sociais, refletem-se igualmente na expansão do crédito a particulares. O que aconteceu ao longo dos anos foi a alteração, de certa forma, entre o crédito ao consumo e as formas de antecipação de rendimentos existentes, que permitiam adquirir bens de consumo como as vendas a prestações (crédito informal) ou os cheques pré-datados, sendo um fenómeno novo, com as consequências económicas, sociais e culturais que lhe estão associadas.

Para uma primeira fase de pesquisa e, em consonância com a introdução feita, é importante definir e enquadrar os conceitos fundamentais presentes no mercado do crédito ao consumo. Assim sendo, e a começar pelo tema da investigação, definir-se crédito ao consumo como um contrato de crédito celebrado com particulares para financiar a aquisição de bens de consumo, como por exemplo: automóveis (crédito automóvel), viagens, educação, saúde (crédito pessoal) ou, simplesmente, para diminuir as contas de créditos que um consumidor já possui (crédito consolidado).

Neste sentido, é de destacar que, com o aumento do consumo (década 90), existiu um grande aumento do financiamento. É assim importante ter em conta que o conceito de consumo pode assumir uma grande variabilidade de significados, sendo que, numa perspetiva económica, poderá considerar-se o consumo como um ato económico, na medida em que permite adquirir bens e serviços que satisfazem as necessidades humanas. É por isso que toda a atividade envolve a seleção, compra, uso, manutenção, reparação e destruição de um qualquer produto ou serviço (Campbell, 1995, p. 102).

O crédito ao consumo, apesar de ser um recurso bastante útil, tanto para a sociedade como para a economia portuguesa, comporta alguns riscos para os consumidores, como, por exemplo, o endividamento excessivo, isto é, assumir uma responsabilidade que não tem capacidade de suportar, podendo resultar em dificuldades financeiras e, eventualmente, levar a uma situação de incumprimento – que pode traduzir-se em juros de mora, penhora de vencimento, más

informações bancárias no BP e/ou levar a situação de insolvência, impossibilitando a obtenção de créditos durante alguns anos (pelo menos durante o período em que não esteja tudo regularizado). O aumento das fraudes também constitui um risco para os clientes que procuram crédito ao consumo, incluindo esquemas fraudulentos de empréstimos, phishing e outras formas de fraude financeira. De ressaltar também que, em Portugal, os juros sobre o crédito ao consumo são geralmente mais elevados do que os juros sobre outras formas de crédito, como por exemplo o crédito à habitação, o crédito automóvel, entre outros.

Daí que os consumidores, antes de tomarem qualquer decisão definitiva numa proposta de crédito e a concretizem, comparem as ofertas disponíveis no mercado, analisem as condições de pagamento, verifiquem as taxas de juro e/ou outros custos associados e, após esta análise, planeiem cuidadosamente o seu orçamento para garantir que serão capazes de pagar as prestações mensais sem dificuldades.

Em Portugal, para combater e controlar estes riscos, existe uma legislação específica para a proteção dos consumidores que utilizam o crédito ao consumo. Entre outras medidas, a legislação estabelece limites aos juros e outras taxas que podem ser cobrados pelos credores e exige a apresentação de informações claras e transparentes sobre as condições do empréstimo.

#### **4.1 Tipos de Créditos**

O crédito envolve, obrigatoriamente, duas componentes: quem disponibiliza o capital e quem o recebe. Quem disponibiliza o capital é a entidade financeira (bancos ou financeiras), quem recebe pode ser o cliente (no caso de um crédito pessoal) ou outra entidade que esteja a vender um bem ou serviço (por exemplo: num crédito automóvel, quem recebe é o stand automóvel (ou o proprietário do bem) que, neste caso, o consumidor fica apenas com a responsabilidade de pagar a mensalidade ao banco/financeira. A contrapartida da entidade que disponibiliza o capital são os juros, que são calculados com base numa determinada taxa que incide sobre o montante financiado.

Os consumidores podem solicitar o crédito ao consumo em bancos, instituições financeiras e outras entidades credoras. Antes de conceder o crédito, essas entidades avaliam a capacidade financeira do cliente, incluindo o seu histórico de crédito.

Em Portugal, o crédito ao consumo é uma modalidade de crédito que permite aos consumidores financiar a aquisição de bens ou serviços de consumo, tais como eletrodomésticos, automóveis, viagens, entre outros. Os principais tipos de crédito ao consumo

em Portugal são o crédito pessoal e o crédito automóvel, mas existem outras modalidades de crédito aos consumidores com diferentes finalidades e custos associados, definidos pelo BP:

Crédito Pessoal - é um empréstimo sem uma finalidade específica, sendo que os consumidores contraem este empréstimo para pagamento de despesas, saúde, lazer, obras, compra de bens entre outros;

Crédito Consolidado - é uma solução financeira que permite juntar vários créditos num só, permitindo uma poupança através da diminuição da mensalidade e reduzindo o número de créditos. No mapa de responsabilidades do Banco de Portugal é identificado como sendo um Crédito Pessoal.

Crédito Automóvel - é o que se destina à aquisição de veículos automóveis por pessoas singulares ou coletivas, para âmbito pessoal ou profissional.

Este tipo de crédito, geralmente, oferece uma taxa de juro mais baixa, uma vez que existe um bem associado que serve de garantia à entidade credora. Esta garantia reflete-se com uma reserva de propriedade da viatura, ou seja, durante a vigência do contrato de crédito, o cliente não pode vender o bem a terceiros, uma vez que, para o fazer, tem de ter autorização da entidade credora. Poderá haver também a possibilidade de aquisição do bem sem esta reserva, no entanto, terá de cumprir os requisitos de cada entidade credora.

O Crédito Automóvel oferece outras formas de financiamento:

- LEASING, ou locação financeira: a instituição de crédito (locadora) cede ao cliente (locatário) a utilização temporária de um automóvel, em contrapartida do pagamento de uma renda mensal. No final do contrato, o cliente poderá adquirir o automóvel, se estiver interessado, mediante o pagamento do valor definido no contrato (valor residual).
- ALD (Aluguer de Longa Duração): a instituição de crédito cede temporariamente a utilização de um automóvel ao cliente, mediante o pagamento de uma renda mensal. No momento da contratação, o cliente compromete-se a comprar o automóvel no fim do aluguer.

Deve ter-se em atenção que, por vezes, os clientes consideram o contrato de RENTING, aluguer operacional de viaturas, um empréstimo. No entanto, não é e nem é contratado por uma instituição de crédito. O RENTING corresponde ao aluguer de veículos mediante o pagamento de uma renda mensal e tem geralmente associado um conjunto de serviços (como, por exemplo, os serviços de manutenção do carro, seguro, entre outros relacionados com a viatura).

Crédito renovável “revolving” - é um contrato de duração indeterminada, em que é estabelecido um limite máximo de crédito e cuja utilização é realizada através de um cartão,

por exemplo, um cartão de crédito. Neste caso, é um contrato de duração indeterminada, em que é estabelecido um limite máximo de crédito e a sua respetiva utilização;

Ultrapassagem de crédito - descoberto aceite pela instituição de crédito, que permite que, excecionalmente, um cliente disponha de fundos que excedem o saldo da sua conta de depósito à ordem ou o limite máximo de uma facilidade de descoberto acordada. Na ultrapassagem de crédito não existe um acordo prévio entre a instituição de crédito e o cliente para a utilização de fundos;

Contrato de conversão de dívidas - é um contrato de crédito celebrado entre a instituição de crédito e o cliente bancário, em situação de incumprimento de um contrato de crédito anterior, com o objetivo de renegociar as condições contratuais, no sentido do diferimento do pagamento da dívida ou da alteração do modo de reembolso da dívida.

## **4.2 Central de Responsabilidades de Crédito (CRC)**

O mapa de responsabilidades de crédito, ou CRC, é um documento que contém informação sobre as responsabilidades de crédito efetivas assumidas por qualquer pessoa singular ou coletiva perante as entidades participantes, bem como as responsabilidades de crédito potenciais que representem compromissos irrevogáveis. O objetivo principal é promover a transparência e a responsabilidade no setor financeiro, ajudando as instituições financeiras a avaliar a solvabilidade dos clientes, antes de concederem novos créditos. Além disso, permite aos consumidores terem uma visão clara das suas obrigações financeiras e histórico de crédito.

Todas as pessoas têm o direito de serem informada sobre o conteúdo dos registos que, em seu nome, existam nesta base de dados, de acordo com as disposições constitucionais e legais que protegem os dados pessoais. Assim, a informação sobre o mapa da CRC pode ser prestada ao titular dos dados ou por quem tenha poderes para o representar, tendo em conta as normas de sigilo bancário vigentes em Portugal. Pode ser retirada através do site do BP ou, em alternativa, os pedidos de consulta podem ser apresentados em qualquer posto de atendimento, ou enviados pelo correio. O mapa de responsabilidades é atualizado todos os meses por parte das entidades financeiras, em conjunto com a entidade reguladora.

Na CRC é possível identificar vários exemplos de responsabilidades efetivas, estas estão definidas pela entidade reguladora:

- Empréstimos para aquisição de habitação;
- Empréstimos para aquisição de automóveis, de mobiliário e de outros bens de consumo ou serviços;

- Empréstimos para aquisição de títulos (ações, obrigações, etc.);
- Desconto de letras e outros efeitos comerciais;
- Descobertos em contas bancárias;
- Operações de locação financeira (leasing) e de factoring;
- Montantes utilizados de cartões de crédito.

Também é possível identificar na CRC exemplos de responsabilidades potenciais, quando representem compromissos irrevogáveis das entidades participantes, como por exemplo:

- Montantes não utilizados de cartões de crédito;
- Linhas de crédito contratadas;
- Garantias prestadas pelas entidades participantes;
- Fianças e avals;
- Quaisquer outras facilidades de crédito suscetíveis de serem convertidas em dívidas efetivas.

A CRC permite também ajudar a fazer o cálculo da taxa de esforço. Esta taxa indica que percentagem do ordenado (ou dos rendimentos no geral) está destinada ao pagamento de prestações de crédito. Isto significa que todos os encargos com crédito pessoal, com crédito habitação, com o crédito automóvel, com os cartões de crédito e outros empréstimos são contabilizados, no fundo indica o peso dos créditos no orçamento mensal do cliente. Para um cliente não ficar endividado e para não constituir um risco para as entidades de crédito, estas calculam a taxa de esforço do cliente no momento de pedido de crédito, existindo limites de esforço mensal com créditos que não deve ultrapassar, de modo a que o cliente tenha uma margem para as outras obrigações da sua vida como, por exemplo, as despesas de alimentação, de eletricidade, gás, água, a internet, a televisão, compras básicas, entre outras.

### **4.3 Diretrizes do Banco de Portugal**

Nas últimas décadas, e com o desenvolvimento em Portugal do crédito ao consumo, deu-se a necessidade de aumentar a regulação tanto do mercado como das instituições que estão presentes no mesmo. Neste sentido, existem diretrizes por parte do BP, de forma a estar exposto e claro quais as regras existentes, com vista a dar conhecimento aos clientes e a controlar as práticas das próprias financeiras. Contudo, as informações e diretrizes são atualizadas e é sempre importante verificar o site para obter as diretrizes mais recentes.

Em Portugal, o funcionamento do crédito ao consumo é regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 133/2009. Segundo esta legislação em vigor, contratos de crédito ao consumo destinam-se

a empréstimos entre 200 euros e 75.000 euros para fins diferentes da sua atividade comercial ou profissional. O prazo máximo, quando é um contrato de tempo determinado, é de 84 meses (sete anos). O crédito deve servir exclusivamente para pagamento do valor do contrato para fornecimento de bens ou prestação de serviço. De acordo com o Banco de Portugal, podem ainda ser incluídos no regime do crédito ao consumidor:

- As ultrapassagens de crédito, mesmo que de montante inferior a 200 euros;
- Os empréstimos destinados à realização de obras em imóveis, sem garantia hipotecária ou outro direito sobre coisa imóvel, mesmo que de montante superior a 75 000 euros.

Não se aplica este regime do crédito ao consumidor os contratos de crédito:

- Garantidos por hipoteca sobre coisa imóvel ou por outro direito sobre coisa imóvel;
- Cujas finalidades sejam a de financiar a aquisição ou manutenção de direitos de propriedade sobre terrenos ou edifícios existentes ou projetados;
- Concedidos por prestamistas;
- De locação que não prevejam o direito ou a obrigação de compra do bem locado;
- Concedidos sem juros e outros encargos;
- Concedidos pelo empregador aos seus empregados, sem juros ou com Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG) inferior às taxas praticadas no mercado.

No ato de concessão de crédito, o consumidor tem direitos e deveres, que são disponibilizados pelo Banco de Portugal, de forma a dar ao cliente todo o conhecimento dos direitos que possui no momento de finalizar o financiamento.

#### **4.4 Intermediação financeira**

De acordo com o BP, entidade reguladora das instituições financeiras e também dos Intermediários de Crédito (IC), considera-se o IC a pessoa, singular ou coletiva, que participa no processo de concessão de crédito, na prática são agentes que fazem uma espécie de ligação entre o cliente e uma dada instituição financeira. A lei do regime de Intermediários de crédito 2019 regido pelo BP não autoriza a dar crédito nem a comercializar outros produtos ou serviços bancários, permitindo apenas:

- Apresentar ou propor contratos de crédito a consumidores;
- Prestar assistência a consumidores nos atos preparatórios de contratos de crédito mesmo que não tenham sido apresentados ou propostos por si;
- Celebrar contratos de crédito com consumidores em nome das instituições mutuantes;

- Prestar serviços de consultoria, através da emissão de recomendações personalizadas sobre contratos de crédito.

Não se deve confundir a entidade financeira com o intermediário de crédito. Este não está autorizado a conceder crédito aos clientes bancários, nem a intervir na comercialização de outros produtos ou serviços bancários, como, depósitos a prazo ou serviços de pagamento.

Por outro lado, as instituições de crédito, as sociedades financeiras, as instituições de pagamento e as instituições de moeda eletrónica habilitadas a desenvolver a sua atividade em Portugal, têm a permissão de prestar serviços de intermediação de crédito relativamente a contratos de crédito em que não atuem como mutuantes. Podem igualmente prestar serviços de consultoria em relação a contratos de crédito em que sejam mutuantes ou atuem apenas como intermediários de crédito. Nos últimos anos, a importância dos intermediários tem-se refletido no mercado, devido às vantagens que apresentam junto dos clientes, tendo um papel de acompanhamento do processo junto das entidades financeiras e ajudando assim os clientes no processo de financiamento.

Com a análise dos relatórios anuais do BP foi possível constatar o impacto dos intermediários de crédito a título acessório nos últimos anos. Em 2020 foram responsáveis por 50,2% do montante de crédito, uma proporção superior à registada no ano anterior (44,7%). Em contrapartida, 49,8% do montante de crédito foi concedido diretamente pela instituição de crédito, uma descida relativamente a 2019 onde foi registado 55,3%. Esta evolução resulta não só do aumento da importância dos intermediários de crédito a título acessório no crédito pessoal e no crédito “revolving”, mas também do aumento do peso relativo do crédito automóvel, maioritariamente concedido através de intermediários de crédito a título acessório.

No ano de 2021, a situação do mercado mudou ligeiramente, registando-se que mais de metade do crédito aos consumidores foi concedido diretamente pela instituição de crédito (53,1%), uma proporção superior à registada em 2020. Numa situação de descida comparativamente ao ano anterior, o montante de crédito concedido através de intermediários de crédito foi de 46,9%. Esta diminuição resulta não só da redução da importância dos intermediários de crédito no crédito automóvel, mas também da diminuição do peso do crédito automóvel no total do crédito aos consumidores, uma vez que este tipo de crédito é maioritariamente concedido através de intermediários de crédito.

Com a análise feita ao relatório de acompanhamento do mercado de crédito de 2022 identificou-se existência de pequenas alterações: metade do crédito aos consumidores foi concedido diretamente pela instituição de crédito (56,1%), uma proporção superior à registada

em 2021 (53,1%). Em contrapartida, 43,9% do montante de crédito foi concedido através de intermediários de crédito a título acessório<sup>4</sup> (46,9% em 2021).

#### **4.5 Tipos de Intermediários de Crédito**

Existem diferentes categorias de intermediários de crédito, sendo que os mesmos não podem exercer atividade em mais do que uma das categorias.

*“Intermediário de crédito vinculado é uma pessoa singular ou coletiva que atua como intermediário de crédito em nome e sob a responsabilidade total e incondicional do mutuante ou de vários mutuantes com quem tenha celebrado contrato de vinculação. O intermediário de crédito pode celebrar o contrato de vinculação com um ou vários mutuantes, neste caso se, no seu conjunto, estes mutuantes não representarem a maioria do mercado.*

*Intermediário de crédito a título acessório é uma pessoa singular ou coletiva que fornece bens ou serviços e que, em nome e sob responsabilidade total e incondicional do mutuante ou de vários mutuantes, atua como intermediário de crédito, tendo em vista a venda dos bens ou a prestação dos serviços por si oferecidos.*

*Intermediário de crédito não vinculado é uma pessoa coletiva que atua como intermediário de crédito sem que tenha celebrado contrato de vinculação com qualquer mutuante. Este intermediário celebra um contrato de intermediação com o consumidor, no qual são estabelecidos os termos e as condições da prestação de serviços de intermediação de crédito.” – (O regime de Intermediários de crédito 2019) – Banco de Portugal.*

Neste regime de intermediários de crédito, regido pelo BP, são formalizadas as diretrizes que os intermediários devem cumprir, entre elas e curiosamente, existem expressões que apenas os intermediários de crédito podem usar, como por exemplo “intermediário de crédito”, “mediador de crédito”, “agente de crédito” ou equivalentes na sua firma ou denominação. Este tipo de regulação tem como objetivo a diminuição de possíveis burlas. Todos os intermediários de crédito têm de estar vinculados ao BP e a lista dos mesmos é pública, de modo aos clientes terem a certeza que a entidade ou intermediário a que recorrem é legal.

No mesmo sentido do parágrafo anterior, e de modo a ter uma regulação do mercado mais eficaz, existem expressões que indicam a inexistência de vínculo com um mutuante ou grupo de mutuantes, como por exemplo “intermediário independente” ou “consultor independente”, que apenas podem ser utilizadas por intermediários de crédito não vinculados. Já os



intermediários de crédito vinculados, e a título acessório autorizados a prestar serviços de consultoria, não têm permissão de usar os termos “consultor”, “consultoria”, “recomendação”, nem as expressões “consultor de crédito”, “consultoria de crédito”, “consultor financeiro”, “consultoria financeira” ou similares.



## **5. DESENVOLVIMENTO DO CRÉDITO AO CONSUMO EM PORTUGAL**

Em Portugal, à semelhança da Itália, o desenvolvimento do crédito ao consumo processou-se tardiamente relativamente à maioria dos restantes membros da União Europeia. Este desenvolvimento do mercado só começou a refletir-se a partir da década de noventa, em virtude de alterações convergentes, quer do lado da oferta quer do lado da procura de crédito, ocorridas num ambiente económico e social favorável e que o crédito ao consumo se expandiu de forma generalizada, tornando devedores diferentes classes e estratos sociais.

O crédito ao consumo teve um grande crescimento devido ao processo de adesão à União Económica e Monetária e à entrada na Zona Euro, o que veio permitir a desregulamentação na liberalização do sistema bancário nacional. A descida das taxas de juro e da taxa de inflação proporciona o surgimento de novos tipos de créditos. Por outro lado, o fim da reserva de iniciativa pública no setor bancário em 1984 (Decreto-Lei n.º 51/84, de 11 de fevereiro) também teve um papel importante para o aumento dos empréstimos nas décadas seguintes. Os Bancos passam a ser os principais fornecedores de crédito ao consumo em Portugal, embora também existam outras entidades financeiras que oferecem este tipo de crédito, como as financeiras de crédito e as cooperativas de crédito.

### **5.1 Importância da descida da média da taxa de juro**

A política monetária adotada pelo do Banco Central Europeu (BCE), encetada no início do século, possibilitou manter as taxas de juro em níveis historicamente baixos, o que tem permitido às instituições financeiras em Portugal oferecer crédito ao consumo a taxas mais competitivas., e isso tem incentivado muitas pessoas a contrair empréstimos para aquisição de bens de consumo.

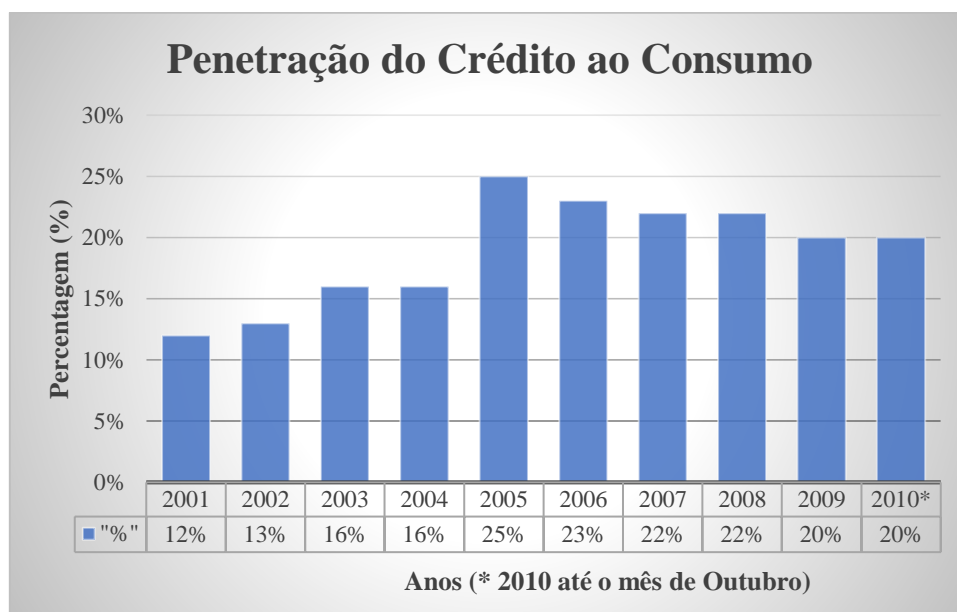
A redução, em média, das taxas de juro desde a década de noventa até 2016 veio de alguma forma incentivar os consumidores aos pedidos de financiamento. Entre 1990 e 2000 foi onde se deu a maior descida das taxas de juro, tendo passado de aproximadamente 24% para 10%, sendo que, durante os anos seguintes, e até aos dias de hoje, não existiu nenhuma variação significativa, tendo os valores oscilado entre os 10% e os 6%.

A conjugação destes fatores refletiu-se positivamente sobre a oferta de crédito, criando condições favoráveis para o aparecimento de novos produtos e conduzindo a uma maior facilidade no acesso ao crédito, sendo possível observar que, nos últimos anos, várias instituições financeiras em Portugal aumentaram a sua oferta de crédito ao consumo, com

prazos de pagamento mais flexíveis e taxas de juro mais baixas, o que tornou mais fácil contrair empréstimos para aquisição de bens de consumo.

Para além disso, revelaram-se fatores decisivos para o crescimento do mercado: o baixo nível de endividamento das famílias portuguesas; a existência de custos menores de transação devido ao desenvolvimento tecnológico; e a intensificação das campanhas publicitárias para a concessão de crédito ao consumo. Num período de conjuntura económica favorável, a publicidade transmitiu a ideia de que os créditos não eram caros, camuflando os verdadeiros custos dos empréstimos e destacando a sua facilidade de contratação.

Atualmente, é mais fácil para os consumidores obterem informações sobre crédito ao consumo em Portugal, incluindo as condições de crédito, taxas de juro, prazos de pagamento, entre outros indicadores. Isso tem ajudado muitas pessoas a tomar decisões informadas sobre a contratação de empréstimos.



Fonte: Marktest 2011

**Gráfico 5.1 - Penetração do crédito ao consumo**

Como se pode observar no Gráfico 5.1, o número de portugueses que recorreu ao crédito ao consumo no início do século aumentou sistematicamente, sendo que em 2005 duplicou o número de indivíduos que recorreram a este tipo de crédito, passando de 12% em 2001 para 25% em 2005. Após a subida registada nos anos seguintes, verificou-se, de certa forma, uma estagnação, tendo a mesma durado até à crise do “Subprime”.

## 5.2 Subprime

A crise do “Subprime” teve início em julho de 2007 nos EUA, tendo como origem a queda do índice Dow Jones (índice de ações) justificada pela concessão de crédito hipotecário de alto

risco. Os bancos norte-americanos, incentivados pela desregulamentação, adotavam práticas arriscadas e irresponsáveis de alavancagem, principalmente na concessão de “Subprime” e outras modalidades de alto risco.

A economia portuguesa sentiu o impacto da crise financeira internacional, e segundo Baglioni e Cherubini (2013) a principal fonte de transmissão da crise no nosso país foi o setor público. A “fraqueza” do governo fez com que os sintomas da crise se propagassem para os Bancos. Estes, por sua vez, viram a qualidade do crédito e do rating caírem, dificultando o seu acesso ao financiamento, originando uma redução da liquidez. No seguimento da crise do “Subprime” em 2007, por repercussão das instâncias nacionais e europeias, a legislação de regulação e supervisão do setor foi aprofundada, sendo que, atualmente, o setor do crédito ao consumo em Portugal está, fortemente, regulado e em constante supervisão do Banco de Portugal.

De acordo com estudos da Comissão Europeia, em 2010, Portugal apresentava uma restrição vigorosa às taxas de juro máximas possíveis de aplicar aos contratos de crédito ao consumo, sendo que, em 2013, era o país com maior pontuação em termos de fornecimento de informação pré-contratual adequada aquando da concessão de crédito ao consumo. Desde a crise, houve um aumento da supervisão por parte das entidades reguladoras, devido à importância de regular o mercado e controlar as entidades financeiras. Esta supervisão permite que não exista omissão de informação a que o consumidor tem direito, por forma a avançar com o financiamento de uma forma transparente, clara e consciente.

Embora o impacto da crise tenha sido mais significativo no setor imobiliário, também houve consequências para o mercado de crédito ao consumo em Portugal e noutros países. Uma das principais consequências do “Subprime” para o mercado de crédito ao consumo, em Portugal, foi a redução da oferta de crédito por parte das instituições financeiras. Com a crise financeira, muitas instituições financeiras reduziram a concessão de empréstimos e aumentaram os requisitos de crédito, tornando mais difícil para os consumidores obterem crédito. Outra consequência da crise para o mercado de crédito ao consumo em Portugal, foi o aumento das taxas de juro, a fim de compensar os riscos associados à concessão de empréstimos. Estas consequências levaram a um aumento do custo do crédito ao consumo, tornando mais difícil para os consumidores o pagamento dos seus empréstimos.

Além disso, a crise também teve um impacto negativo na economia como um todo, o que afetou o poder de compra dos consumidores e reduziu a procura por crédito ao consumo, e levou a que muitas empresas que dependiam do crédito ao consumo para as suas vendas enfrentassem dificuldades financeiras e reduzissem as suas atividades.

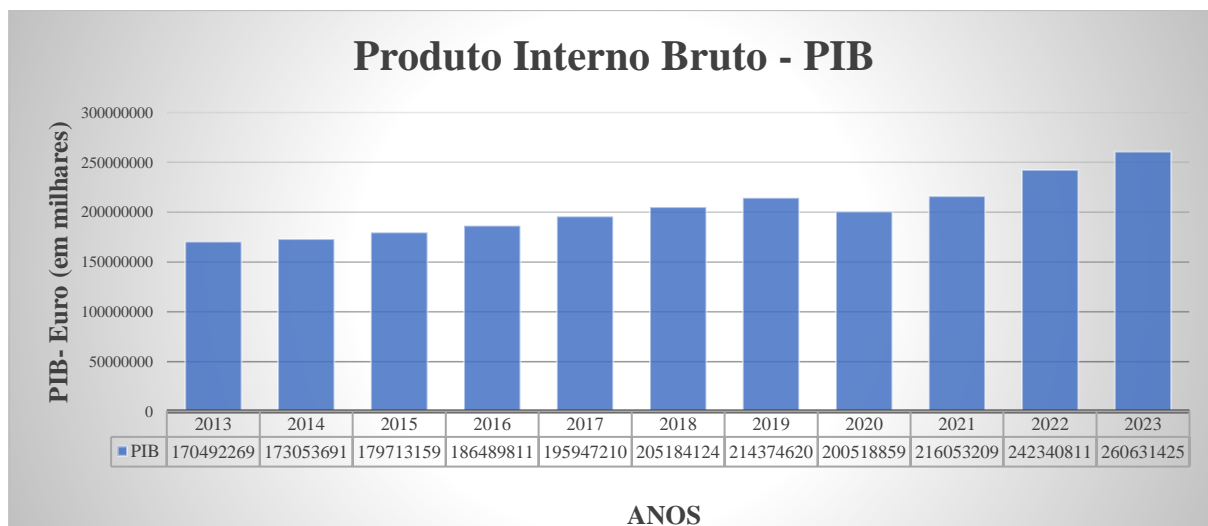
Após a crise financeira de 2008, em que se verificou um abrandamento significativo do crédito ao consumo, devido à necessidade de reduzir o endividamento das famílias e empresas, foi possível verificar que, a partir do final de 2014 e início de 2015, o crédito ao consumo em Portugal começou a recuperar gradualmente, acompanhando a melhoria da economia e a redução do desemprego. Esta recuperação foi impulsionada pela oferta mais ampla de crédito por parte das instituições financeiras, com taxas de juro mais competitivas e prazos mais flexíveis.

A evolução positiva no mercado teve um impacto na economia por diversas vias. O recorrer dos clientes ao crédito, muitas das vezes, vem de um desejo de antecipar um consumo, o que leva ao aumento da procura por bens e serviços e, conseqüentemente, à necessidade de criação de novos empregos para aumentar a produção. Assim, mais postos de trabalho são criados, e conseqüentemente, maiores são as receitas do Estado por via do aumento das contribuições sociais e dos impostos indiretos resultantes do aumento do poder de compra, que o financiamento já permite ter.

As taxas de juro registadas após a crise, como já referido, permitiram reduzir consideravelmente o esforço das famílias face ao custo da dívida, que então se situavam em níveis historicamente reduzidos. Em Portugal, as taxas sobre os novos contratos de crédito ao consumo apresentavam menos de dois pontos percentuais, valor superior à média da zona euro. Apesar disso, observa-se uma convergência do custo deste tipo de crédito com a média dos parceiros do euro desde o início de 2012.

Neste contexto, importa ainda sublinhar que, como em qualquer economia, o Produto Interno Bruto (PIB) desempenha um papel crucial no crédito ao consumo em Portugal, uma vez que constitui um indicador do crescimento económico do país, pois representa o valor total de todos os bens e serviços produzidos dentro das suas fronteiras num determinado período (normalmente um ano).

Assim, o PIB em crescimento traduz uma economia a prosperar, fazendo com que haja criação de emprego e, por conseguinte, fazendo com que os consumidores fiquem mais disponíveis, em termos económicos, para contrair créditos ao consumo. A estabilidade financeira dos consumidores faz com que as instituições bancárias sintam uma maior confiança nas suas decisões de conceder crédito e, por consequência, pode levar a condições de crédito mais favoráveis e juros mais baixos para os consumidores.



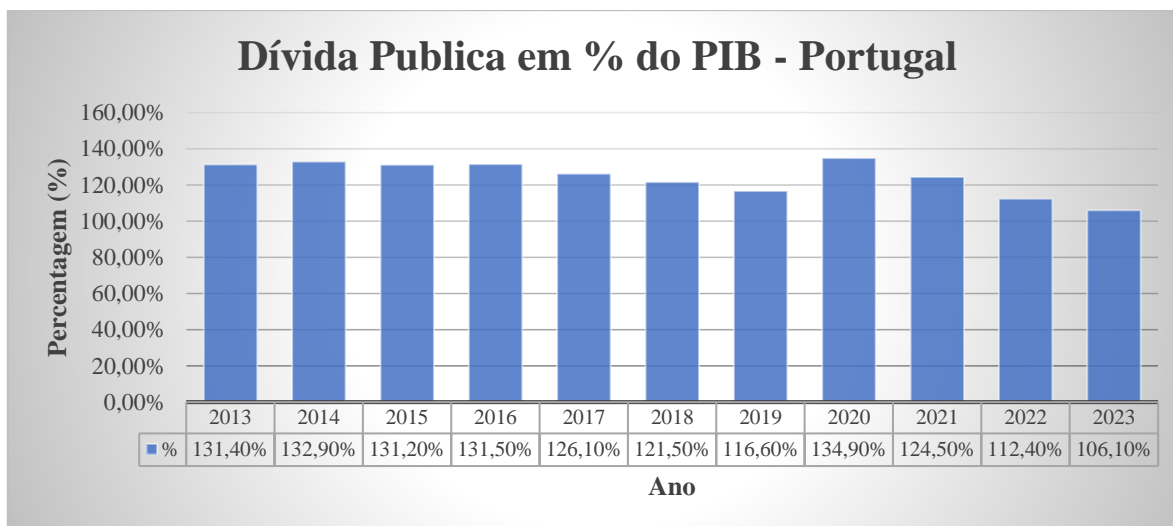
Fonte: Pordata (última atualização 2023-09-22)

**Gráfico 5.2 - Produto Interno Bruto 2013-2023, ano de 2023 valor previsto; ano de 2022 valor provisório.**

É possível constatar no Gráfico 5.2 que o PIB nos últimos anos tem tido uma tendência de crescimento, apesar de não ser muito significativa, mas mostra o crescimento que a economia portuguesa apresentou na última década, desde a crise do “Subprime”. O único ano que apresentou uma descida foi em 2020 devido ao facto de o país e o mundo serem afetados pela pandemia Covid-19.

No entanto, é importante notar que, embora o crescimento do PIB seja geralmente favorável ao mercado de crédito ao consumo, o acesso ao crédito e a saúde geral do setor de crédito também dependem de outros fatores, como a política monetária do país, a taxa de desemprego, a inflação, a legislação e a regulamentação financeira, bem como a confiança dos consumidores e a situação financeira das instituições de crédito. Portanto, é essencial que as políticas económicas e financeiras sejam cuidadosamente equilibradas para promover um ambiente sustentável para o crédito ao consumo em Portugal.

A dívida pública e a dívida privada são componentes importantes do mercado de crédito ao consumo em Portugal e têm papéis distintos na economia do país. A dívida pública refere-se ao montante que o governo deve aos investidores, instituições financeiras e outros credores. Ela é emitida pelo governo para financiar despesas públicas, como infraestruturas, programas sociais, saúde, educação e outros gastos governamentais.



Fonte: Pordata (última atualização 2023-09-22)

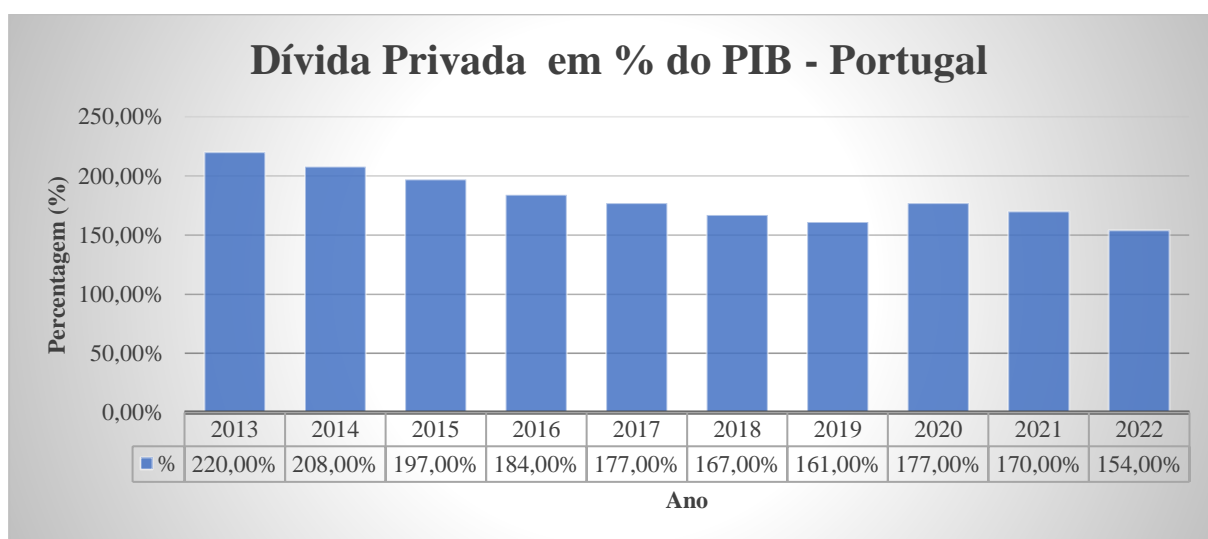
**Gráfico 5.3 - Dívida Pública em % do PIB – Portugal entre 2013-2023, ano de 2023 valor previsto; ano de 2022 valor provisório.**

Em Portugal, o peso da dívida pública tem descido ligeiramente ao longo dos últimos anos, como se pode observar no Gráfico 5.3, com exceção ao ano de 2020, devido ao impacto da crise do Covid-19. Um dos fatores que contribui para esta descida é o aumento do PIB e da melhoria da economia portuguesa.

Uma dívida pública controlada é essencial para a estabilidade económica do país, pois afeta diretamente as taxas de juro e a capacidade do governo de manter políticas económicas equilibradas. Uma gestão adequada da dívida pública aumenta a confiança dos investidores, tornando mais fácil para o governo obter empréstimos no mercado internacional e local. Os níveis de dívida pública podem influenciar as taxas de juro domésticas, afetando, indiretamente, as taxas de juro dos empréstimos ao consumo concedidos por instituições financeiras. A dívida pública pode afetar a disponibilidade de crédito no país, impactando o poder de compra dos consumidores e a saúde geral da economia.

A dívida privada é aquela que é contraída por indivíduos, empresas e famílias para financiar investimentos, compras de bens duráveis, educação, entre outros. A importância da dívida privada no mercado de crédito ao consumo em Portugal também é significativa e permite que os consumidores adquiram bens e serviços que de outra forma não poderiam pagar imediatamente, estimulando o consumo e impulsionando a atividade económica. Como é possível constatar no Gráfico 5.4 a dívida privada também sofreu diminuições significativas desde a crise do “Subprime”, tendo sofrido o primeiro aumento em 2020 com a crise pandémica.





Fonte: Eurostat

**Gráfico 5.4 - Dívida Privada em % do PIB**

As empresas recorrem frequentemente à dívida privada para expandir seus negócios, modernizar infraestruturas e adquirir novos equipamentos, o que pode gerar empregos e aumento de produção.

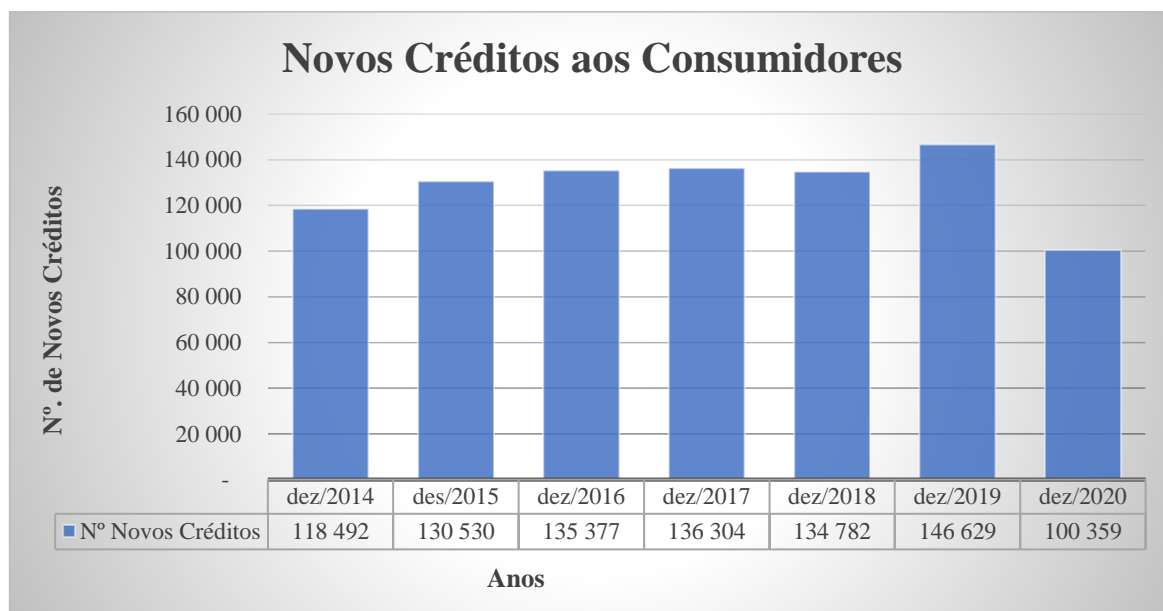
Um aumento excessivo da dívida privada pode levar a situações de endividamento insustentável para as famílias e empresas, aumentando o risco de incumprimento.

Tanto a dívida pública quanto a dívida privada são fatores que precisam ser monitorados pelas autoridades financeiras para garantir a estabilidade económica, evitar crises financeiras e manter um ambiente propício para o crescimento sustentável do crédito ao consumo em Portugal. É fundamental encontrar um equilíbrio entre o endividamento necessário para estimular a economia e o risco de sobre endividamento, o qual pode levar a problemas financeiros e macroeconómicos.

Após a crise financeira internacional e a recessão económica portuguesa, o montante de novas operações de crédito ao consumo começou a recuperar a partir de 2012. Entre todos os tipos de créditos ao consumo, o crédito automóvel foi o que apresentou o maior crescimento. Este tipo de crédito, que é associado a uma viatura, destina-se a um bem duradouro e que apresenta ciclos de compra, uma vez que as viaturas têm um tempo de vida útil e, por isso, os consumidores adquirem novas viaturas de x em x anos.

No mercado automóvel, os consumidores recorrem cada vez mais ao financiamento, quer diretamente com as entidades bancárias/financeiras quer nos stands automóveis que, neste caso, têm um papel de intermediário de crédito a título acessório. Uma vez que os clientes estão mais informados sobre os bens que pretendem adquirir e têm como conhecimento sobre as variações

das taxas de juro, isso permite que possam fazer uma escolha mais vantajosa perante as soluções que lhes são apresentadas.



Fonte: dados do banco de Portugal

**Gráfico 5.5 - Total de número de novos créditos aos consumidores**

Com base na análise do Gráfico 5.5, pode constatar-se que, após a crise, a partir de 2014 o crédito ao consumo começou a ter um crescimento no número de créditos que passou de 118 492 novos créditos, em 2014, para 130 530 novos créditos em 2015, tendo a tendência de crescimento continuado até 2017, com 135 377 em 2016 e 136 304 em 2017, sendo que, no ano de 2018 existiu uma quebra ligeira do número de novos créditos. Estes valores vêm de acordo com o ciclo económico e, depois da crise financeira, a tendência é para os consumidores aumentarem os seus gastos e, conseqüentemente, aumentarem a necessidade de financiamento através de créditos. Em 2019, ano em que começou a pandemia Covid-19 (dezembro de 2019), o novo número de créditos aos consumidores subiu a níveis nunca vistos nos últimos anos, atingindo 146 629 novos créditos.

No entanto, chegaria o ano 2020, um dos anos mais negros da história da humanidade, devido à pandemia Covid-19, que proliferou a nível mundial. Em Portugal, nos anos transatos, encontrava-se alguma estabilidade na economia do país, sendo que, em março de 2020, com o confinamento, a mesma sofreu alguma instabilidade. Quando foi decretado o confinamento obrigatório devido à Covid-19, que se prolongou durante 3 meses e, mesmo com as restrições a serem gradualmente aliviadas, nos meses seguintes gerou-se um clima de insegurança, pânico e desconfiança sobre o futuro: empresas fecharam (levando a um aumento do desemprego), cortes salariais (layoff), entre outros.

Os números referentes a 2020 do quadro acima exposto, refletem isso mesmo, uma quebra do número de novos contratos aos consumidores, na ordem dos 46 270 novos créditos não concedidos. Este declive deveu-se, claro, à pandemia Covid-19 que obrigou, de novo, os portugueses a recorrerem às suas poupanças, retraindo-se no processo de compra de novos bens e serviços que, muitas vezes para serem satisfeitos, dependem do recurso ao crédito.

## 5.3 Covid-19

### 5.3.1 Comportamento do Crédito ao Consumo durante a Pandemia

O crédito ao consumo em Portugal, antes da situação pandémica, estava em forte crescimento, tendo-se observado uma brusca queda da atividade económica (fruto da pandemia de Covid-19) sem paralelo histórico nas últimas décadas, pelo que será importante caracterizar o contexto pré pandemia para comparação. Importa lembrar que o cenário de crise pandémica levou os bancos a tomarem medidas orientadas à concessão de novos contratos de crédito ao consumo, avaliando a capacidade creditícia do proponente.

Devido à importância do crédito ao consumo para as economias, em março de 2020, o BCE adotou uma política monetária não convencional para estimular a concessão de crédito dos Bancos Europeus durante a recessão económica provocada pela pandemia de Covid-19, a qual ficou conhecida como Operação de Refinanciamento de Prazo Alargado Direcionada (ORPA). Através da ORPA, o BCE concedeu crédito de longo prazo a taxas mais atrativas para os bancos, incentivando-os a aumentar a oferta de crédito para famílias e empresas.

Apesar disso, no final de 2020, o BP divulgou que o montante de crédito ao consumo tinha caído 22,5%, tendo o número de contratos reduzido em 23,9%, num ano marcado pela pandemia de covid-19.

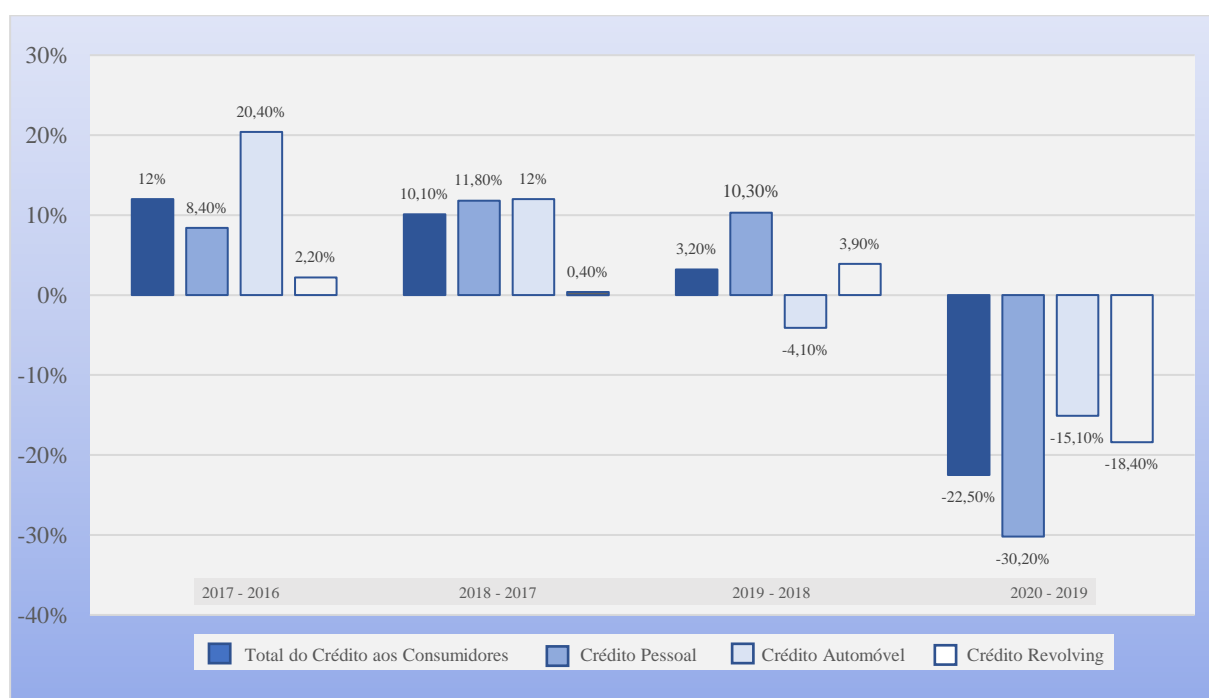
*“No contexto da pandemia de Covid-19, o mercado de crédito aos consumidores registou, em 2020, uma significativa diminuição do número de contratos celebrados e do montante de crédito concedido, interrompendo a tendência de crescimento que se verificava desde 2013” – (Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho de 2020) - Banco de Portugal*

Segundo o mesmo relatório, em média foram concedidos 490,3 milhões de euros por mês, o que confronta com uma média 632,8 milhões de euros, em 2019. Já o número médio de contratos celebrados por mês também diminuiu, passando de 133.264, registados em 2019, para 101.419 contratos, em 2020.

O BP ainda tipifica a percentagem que caiu em cada tipo de crédito, tendo o montante diminuído 30,2% no crédito pessoal, 15,1% no crédito automóvel e 18,4% no crédito renovável, como se pode observar na Gráfico 5.6.

Um facto curioso, e que não deixa de ser uma consequência de as pessoas terem ficado confinadas, e não se poderem deslocar as entidades bancárias e financeiras, foi o de metade do montante concedido ter sido realizado através de intermediários de crédito, tendo a preponderância destas entidades no mercado aumentado relativamente a 2019.

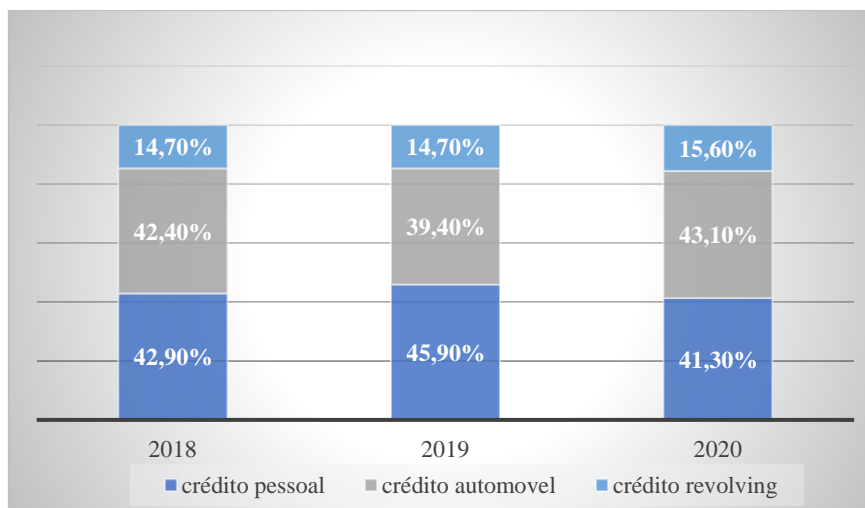
Quanto ao custo do crédito, “diminuiu ligeiramente, medido pela Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG) média de mercado no quarto trimestre, que se reduziu 0,1 pontos percentuais em relação ao período homólogo”.



Fonte: dados do banco de Portugal

**Gráfico 5.6 - Crédito aos consumidores | Montante de crédito concedido | Taxa de variação | 2017-2020**

A evolução verificada refletiu-se na estrutura do montante de crédito concedido Gráfico 5.7 tendo diminuído a importância relativa do crédito pessoal e, em contrapartida, aumentado a importância relativa do crédito automóvel e do crédito “revolving”. Segundo dados do BP, o peso que o crédito pessoal tinha no montante de crédito concedido diminuiu de 45,9%, em 2019, para 41,3% em 2020. Em contrapartida, o crédito automóvel passou a representar 43,1% do montante de crédito concedido (39,4% em 2019) e o peso do crédito “revolving” aumentou de 14,7%, em 2019, para 15,6% em 2020.



Fonte: dados do Banco de Portugal

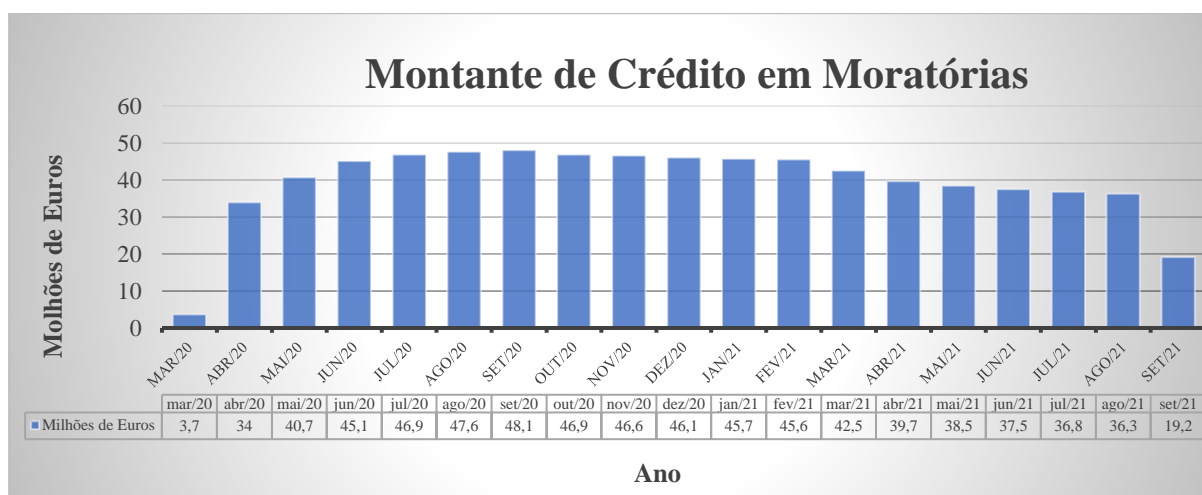
**Gráfico 5.7 - Crédito aos consumidores | Distribuição do montante de crédito concedido | 2018-2020**

### 5.3.2 Moratórias

As moratórias de crédito foram uma medida implementada pelo governo português em 2020, em resposta à crise económica causada pela pandemia da Covid-19, com o objetivo de proteger as famílias e empresas mais afetadas, permitindo aos consumidores portugueses suspenderem, temporariamente, o pagamento das prestações dos seus empréstimos, incluindo o crédito ao consumo, sem que isso implicasse o incumprimento dos seus contratos. Esta medida teve como objetivo aliviar a pressão financeira sobre os consumidores que foram afetados pela crise económica causada pela pandemia, permitindo-lhes adiar os pagamentos das suas dívidas até que a sua situação financeira melhorasse.

As moratórias de crédito ao consumo, foram inicialmente implementadas em março de 2020 e foram prorrogadas várias vezes até setembro de 2021. No entanto, desde outubro de 2021, as moratórias deixaram de estar disponíveis para os novos pedidos de adesão, sendo aplicáveis apenas aos contratos já existentes, que tenham sido abrangidos pelas moratórias anteriormente.

Importante referir que as moratórias de crédito são uma solução temporária e que, a longo prazo, aumentam o valor total do empréstimo, uma vez que os juros continuam a ser cobrados. É recomendável que os consumidores portugueses, que estão a beneficiar de moratórias de crédito ao consumo, avaliem bem as suas opções financeiras e que retomem os pagamentos assim que possível, a fim de evitar o acumular de dívida.



Fonte: Banco de Portugal

**Gráfico 5.8 - Evolução de créditos em moratórias durante a pandemia**

No Gráfico 5.8 é possível analisar a evolução dos montantes de crédito em moratória durante o período em que esteve em vigor. Verifica-se que, no final de setembro de 2021, o montante global de empréstimos abrangidos por moratórias era de 19,2 mil milhões de euros, menos 17,2 mil milhões do que em agosto, resultado do término da moratória pública a 30 de setembro de 2021 (para as adesões que ocorreram até 30 de setembro de 2020). Esta evolução prolongou-se pelo mês de outubro, uma vez que algumas instituições só registam o fim destas moratórias após o final de setembro.

No final de setembro, o montante de empréstimos dos particulares abrangidos por moratórias era de 5,4 mil milhões de euros, correspondendo a 4,2% do total de empréstimos dos particulares (que compara com 11,1% em agosto). A redução de 8,1 mil milhões de euros nos empréstimos em moratória de sociedades não financeiras foi justificada pelo decréscimo transversal em todos os sectores de atividade.

Após o fim das medidas moratórias, de acordo com o Banco de Portugal, os bancos e financeiras estão obrigados a prestar uma atenção particular a estes casos, fazendo com que os clientes não deixem de ser acompanhados.

Neste sentido, de forma a prevenir que os clientes com moratórias entrem em incumprimento nos seus créditos, foram aprovadas novas regras que exigem um acompanhamento especial dos bancos aos clientes que beneficiam destas medidas:

*“Nos 30 dias antes do fim da moratória pública, os bancos passam a estar obrigados a fazer uma avaliação cuidadosa da situação dos clientes que beneficiam deste regime;*

*Nos 15 dias anteriores ao fim da moratória, se forem identificados indícios de risco de incumprimento e se o cliente tiver capacidade financeira, os bancos têm de*

*apresentar propostas adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades dos clientes com a preocupação de evitar o incumprimento;”- (Fim das moratórias – Como os bancos têm de atuar para prevenir incumprimentos) -Banco de Portugal*

Estas propostas não podem implicar um agravamento da taxa de juro acordada inicialmente.

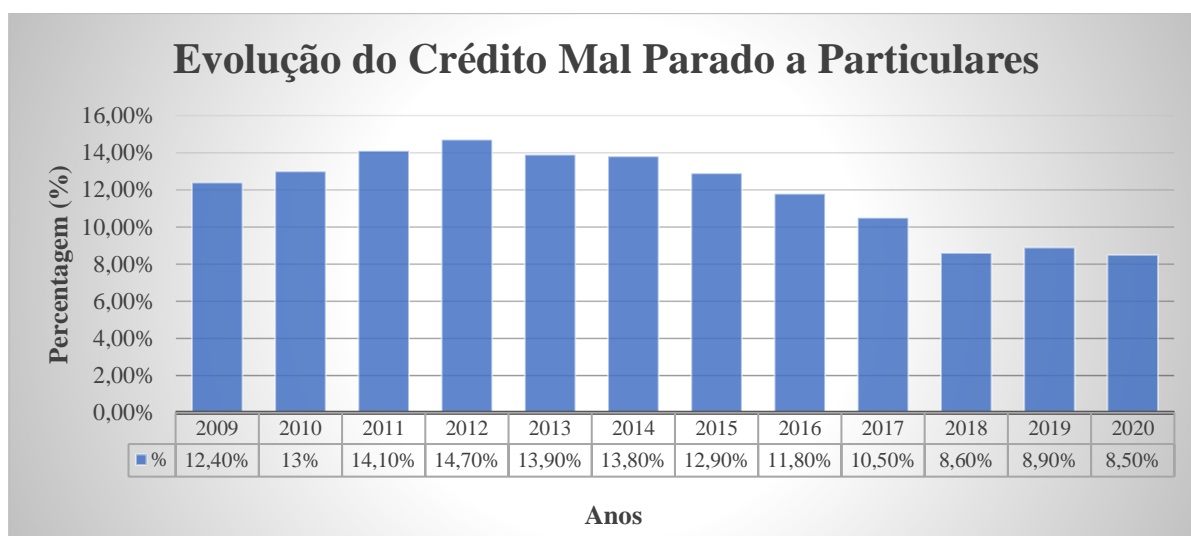
Com a imposição destas diligências, procurou-se garantir uma proteção adicional aos clientes bancários que beneficiam de moratórias, impedindo que as propostas que os bancos apresentam ao cliente não impliquem um agravamento da taxa de juro acordada inicialmente:

*“Nos 90 dias após o fim da moratória, caso tal aconteça e o cliente seja integrado no Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), o banco não pode pôr fim às garantias associadas ao empréstimo, alegando falta de colaboração do cliente ou invocando a sua incapacidade para pagar o crédito;” - (Fim das moratórias – Como os bancos têm de atuar para prevenir incumprimentos) -Banco de Portugal.*

Um dos grandes problemas das crises financeiras globais é o incumprimento dos créditos. As moratórias foram uma solução encontrada para tentar que a percentagem de crédito malparado não aumentasse, tal como sucedeu após a crise do “Subprime”, como se verifica através do Gráfico 5.9, Desde então tornando-se a grande prioridade para as entidades regulatórias europeias, de forma a monitorizar o desempenho das Instituições Financeiras (Perfeito, 2020).

De acordo com a Instrução nº 23/2011 emanada pelo Banco de Portugal, que visa divulgar os indicadores de referência de forma a reforçar a necessidade da comparabilidade da informação dos bancos, assim como a sua transparência, o crédito com incumprimento é constituído pelo crédito vencido há mais de 90 dias, juntamente com o crédito de cobrança duvidosa, reclassificado como vencido para efeitos de provisões (Banco de Portugal, 2011).

O crédito com incumprimento líquido, difere do crédito com incumprimento, apenas porque ao Crédito com incumprimento é deduzido o montante de provisões para o crédito vencido, provisões para crédito de cobranças duvidosa e imparidades acumuladas para créditos.

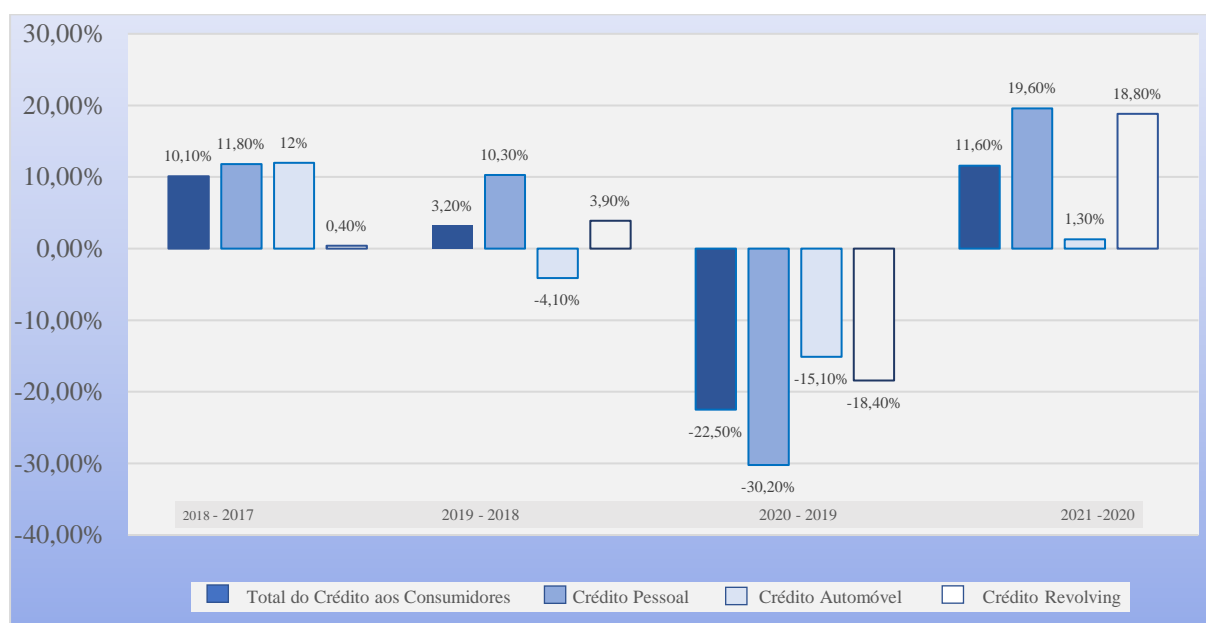


Fonte: Pordata, 2021

**Gráfico 5.9 - Evolução do crédito malparado a particulares**

## 5.4 Pós-Pandemia

No seguimento da pandemia que afetou todo o mundo, incluindo Portugal, segundo os dados fornecidos pelo BP no ano de 2021, deu-se um crescimento do mercado, como se pode verificar no Gráfico 5.10. É notório um aumento relativamente ao ano anterior, período em que Portugal esteve paralisado devido à Covid-19. O montante de crédito ao consumo aumentou 11,6% em 2021 e o número de contratos cresceu 15,3% mas, mesmo assim, o mercado manteve-se a níveis inferiores aos que foram registados antes da pandemia, representando uma diminuição de 12,3% e de 13,5%, face aos valores de 2019.



Fonte: Banco de Portugal

**Gráfico 5.10 - Crédito aos consumidores | Montante de crédito concedido | Taxa de variação | 2017-2021**

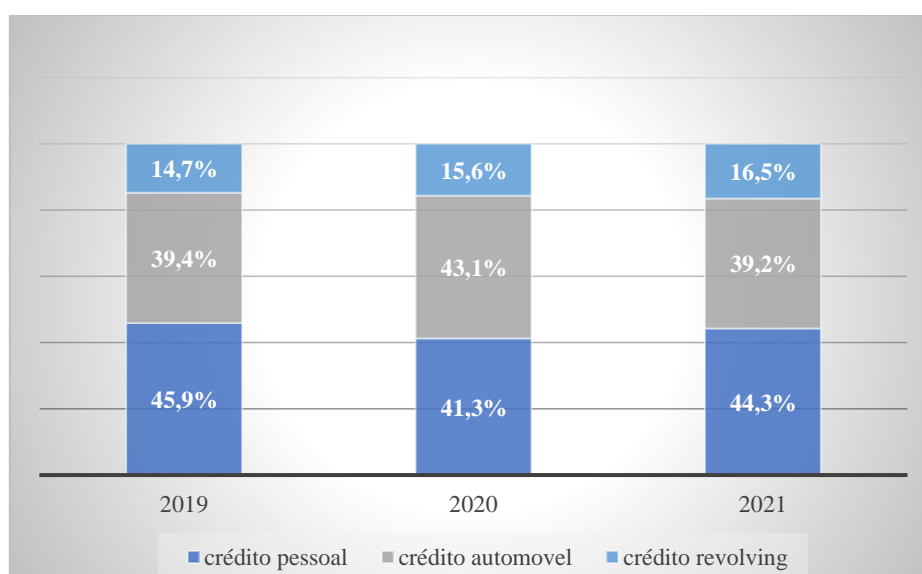


De acordo com o “Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Crédito de 2021”, foram celebrados, em média, 116.927 contratos de crédito aos consumidores por mês, aos quais corresponderam cerca 547,1 milhões de euros. Estes valores representam crescimentos de 15,3% no número de contratos celebrados e de 11,6% no montante de crédito concedido face a 2020, contrastando assim com as reduções superiores a 20% verificadas nesse ano.

Em relação ao crédito pessoal, dar nota que, de acordo com o BP, os contratos foram celebrados, em média, com um prazo de 4,9 anos, acima dos 4,7 anos verificados em 2020, sendo que, no crédito automóvel, o prazo médio aumentou de 7,3 anos em 2020 para 7,4 anos em 2021.

Quanto ao custo médio dos contratos de crédito ao consumo, aumentou ligeiramente no ano passado. Em conformidade, a TAEG média aumentou 0,1 pontos percentuais entre o final de 2020 e o final de 2021, tendo contribuído para este aumento a evolução da TAEG média do crédito ‘revolving’ (mais 0,5 pontos percentuais, entre o último trimestre de 2020 e o último trimestre de 2021), uma vez que a TAEG média do crédito automóvel se manteve inalterada e a TAEG média do crédito pessoal diminuiu (menos 0,2 pontos percentuais).

Segundo dados do Banco de Portugal, e como pode-se observar no Gráfico 5.11, é possível apurar que os créditos pessoais, que incluem os créditos consolidados após a pandemia, são o principal objeto de financiamento no crédito ao consumo em Portugal, com 44,3%, seguindo o crédito automóvel que, comparativamente ao ano de 2020, apresentou uma pequena descida para 39,2% e, por fim, os créditos “revolving”, representando 16,5% do total de crédito concedido.

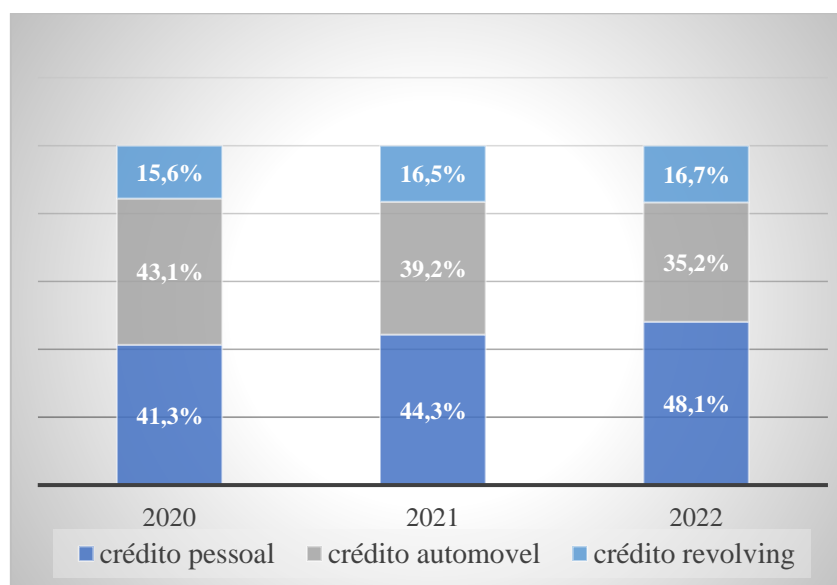


Fonte: dados do banco de Portugal

#### Gráfico 5.11 - Crédito aos consumidores | Distribuição do montante de crédito concedido |2019-2021

O Mercado no ano de 2022, devido ao início da Guerra na Ucrânia, apresentou novas oscilações, variando tanto o número de novos créditos, como o montante dos mesmos, dependendo dos meses em questão, como se pode verificar no Tabela 5.1.

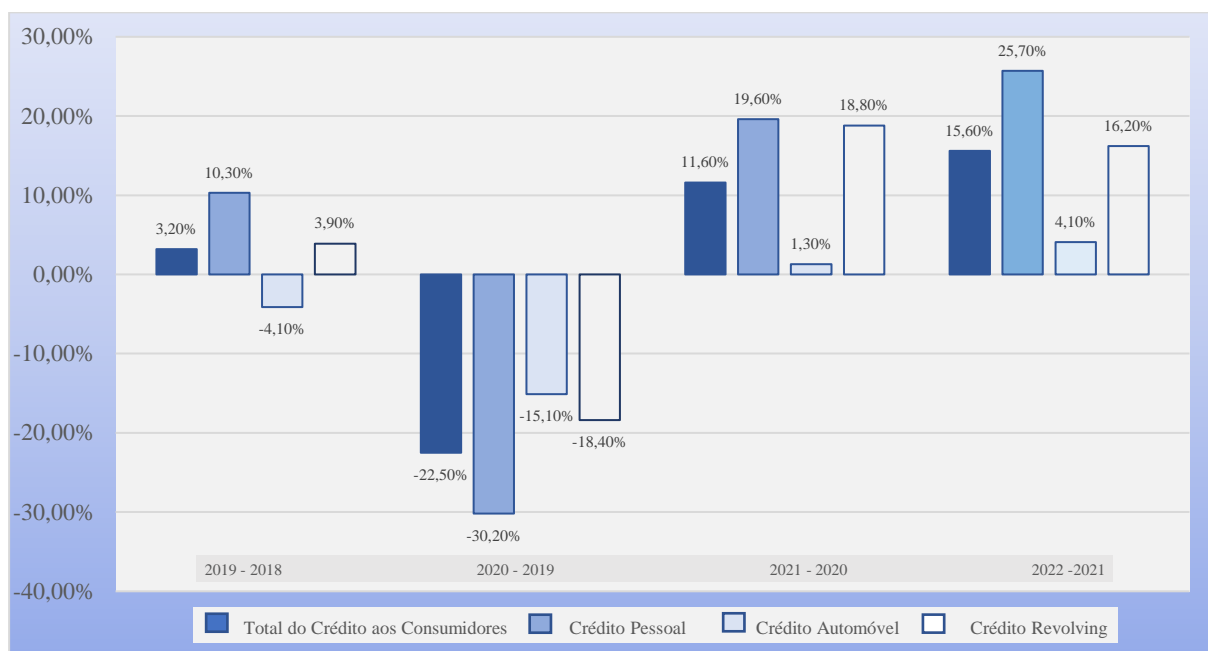
Em 2023, o BP revelou através do Relatório de Acompanhamento dos mercados de crédito relativo ao ano de 2022, os dados referentes a esse ano, onde é possível constatar um crescimento de 11,5% no número de contratos celebrados e de 15,6% no montante de crédito concedido, após o aumento de, respetivamente, 15,3% e 11,6% observado no ano 2021, estes dados são comprovados com o Gráfico 5.11 e Gráfico 5.12. Estes dados vêm na sequência do crescimento verificado após a pandemia, e mesmo com o início do confronto Militar na Ucrânia, o mercado continuou num sentido positivo.



Fonte: dados do banco de Portugal

#### Gráfico 5.12 - Crédito aos consumidores | Distribuição do montante de crédito concedido |2020-2022

Outro dado interessante disponibilizado pelo BP é relativo ao canal de comercialização do crédito, isto é, diretamente com as entidades ou através de empresas de intermediação. No ano de 2022, e como referido anteriormente, mais de metade do crédito aos consumidores foi concedido diretamente pela instituição de crédito<sup>3</sup> (56,1%), uma proporção superior à registada em 2021 (53,1%). Em contrapartida, 43,9% do montante de crédito foi concedido através de intermediários de crédito a título acessório (46,9% em 2021). É de salientar que, no crédito automóvel a maioria do montante de crédito é concedido através de intermediários de crédito a título acessório (83,9% em 2022), devido ao facto de grande parte dos stands serem intermediários.



Fonte: dados do banco de Portugal

**Gráfico 5.13 - Crédito aos consumidores | Montante de crédito concedido | Taxa de variação | 2019-2022**

Analisando o Gráfico 5.13 é possível constatar que o crédito pessoal foi o segmento que apresentou o crescimento mais expressivo no montante concedido em 2022 (mais 25,7%, face a 2021), acima do aumento verificado em 2021 (19,6%). O crédito revolving aumentou 16,2%, um crescimento inferior ao verificado no ano anterior (18,8%). No crédito automóvel, o montante de crédito concedido aumentou 4,1%, após o ligeiro crescimento de 1,3% registado em 2021.

Em 2022 foram concedidos, em média, 632,7 milhões de euros de crédito aos consumidores por mês, o que compara com uma média de 547,1 milhões de euros, em 2021.

O montante de crédito concedido diminuiu ligeiramente no último trimestre de 2022 (menos 0,8%, face ao trimestre homólogo de 2021), depois de se terem registado crescimentos nos trimestres anteriores, destacando-se o aumento de 43,2% no primeiro trimestre do ano, face a igual período de 2021. O número de contratos celebrados registou crescimentos homólogos em todos os trimestres de 2022, destacando-se o aumento de 33,3% no primeiro trimestre do ano, face a igual período de 2021.

Com o início do conflito Militar na Ucrânia, em Fevereiro de 2022, houve poucas alterações no mercado, tendo as entidades financeiras controlado o risco associado com os critérios de análise que são constantemente revistos ao longo do ano pela entidade reguladora. Com o mercado em recuperação, tanto do Covid-19, o início da Guerra na Ucrânia, conduziu ao aumento da inflação e das taxas de juro, nos primeiros meses é possível verificar uma queda

praticamente em todos os tópicos da Tabela 5.1. Após o primeiro semestre, foi possível verificar uma estagnação desta perda no mercado, sendo que existiu uma diminuição no montante médio de cada crédito, apesar do número de novos créditos por mês ter aumentado, comparativamente ao início do ano (antes da guerra, em fevereiro 2022).

Apesar dessas oscilações, foi um ano de recuperação para o mercado, que tem sofrido perdas devido à inflação e ao aumento das taxas de juro, apesar de não serem muito elevadas no crédito ao consumo, com o aumento verificado das taxas de juro no crédito à habitação. Este aumento vem aumentar as dívidas das famílias portuguesas, dificultando assim a possibilidade de as mesmas recorrerem a financiamentos para consumo, devido ao aumento da taxa de esforço.

**Tabela 5.1 - Número de novos créditos e montante de novos créditos em diferentes períodos de 2022**

Período / Tipos de Créditos	Número de novos créditos aos consumidores variação em cadeia em percentagem e números de contratos			Montantes de novos créditos aos consumidores variação em cadeia em percentagem e números de contratos em milhões de euros		
	Pessoal	Automóvel	Cartões e descoberto	Pessoal	Automóvel	Cartões e descoberto
Fev/Jan 2022	(22,4%) 45406	(13,4%) 14844	(7,4%) 67911	(20,3%) 313M€	(14,9%) 214M€	(8,5%) 97M€
Abr/Mar 2022	(-22,3%) 38499	(-13,6%) 14053	(-17,8%) 67979	(-23,8%) 272M€	(-12,8%) 206M€	(-19,2%) 96M€
Jun/Mai 2022	(6,9%) 42032	(-1,9%) 16532	(-11,5%) 68410	(-7,5%) 309M€	(-0,1%) 244M€	(-10,0%) 100M€
Ago/Jul 2022	(6,0%) 45971	(1,8%) 16258	(6,7%) 71742	(5,6%) 320M€	(3,8%) 242M€	(5,9%) 106M€
Set/Ago 2022	(3,2%) 47743	(-9,2%) 14766	(-0,6%) 71542	(1,3%) 3 27M€	(-7,9%) 223M€	(9,1%) 117M€
Nov/Out 2022	(7,5%) 44003	(0,7%) 13612	(12,3%) 77507	(2,5%) 283M€	(2,7%) 210M€	(9,3%) 1 13M€

Fonte: Banco de Portugal estatísticas monetárias e financeiras

## **6. AUMENTO DAS TAXAS DE JURO: IMPORTÂNCIA E IMPLICAÇÕES**

As taxas de juro têm um papel fundamental no crédito ao consumo em Portugal, uma vez que afetam diretamente o custo do empréstimo. Quanto mais elevadas forem as taxas de juro, mais caro será o crédito ao consumo e mais difícil será para os consumidores pagarem as prestações mensais. Por outro lado, taxas de juro mais baixas tornam o crédito ao consumo mais acessível e atrativo para os consumidores, o que pode estimular o consumo e o investimento.

Quando as taxas de juro aumentam, o poder de compra dos consumidores tende a diminuir, o que se traduz numa redução no consumo, podendo afetar negativamente a economia, pois o consumo é um importante motor de crescimento económico.

O aumento das taxas leva, por consequência, ao aumento do custo do crédito, e com isto alguns consumidores podem ter dificuldade em pagar as suas dívidas, podendo levar a um aumento do incumprimento por parte dos clientes, o que pode afetar negativamente os credores e o sistema financeiro como um todo. Os credores, por sua vez, tendem a reduzir a oferta de crédito ao consumo, o que também afeta negativamente consumidores que nestes períodos (em que as taxas aumentam) possam precisar de crédito para fazer compras importantes ou enfrentar emergências.

Em contrapartida, com o aumento das taxas de juro, e a redução do mercado do crédito, sendo que pode incentivar os consumidores tendem a poupar mais dinheiro, em vez de gastá-lo. Isto pode ser positivo para a economia a longo prazo, mas pode levar a uma redução do consumo no curto prazo.

Contudo as taxas de juro não constituem o único fator a ter em conta ao solicitar um crédito ao consumo. Também é importante considerar outros aspetos, como as comissões e os prazos de pagamento, que podem ter um impacto significativo no custo total do empréstimo.

Além disso, as taxas de juro podem variar ao longo do tempo e de acordo com o tipo de empréstimo. Por exemplo, os empréstimos com garantia, como o crédito automóvel, geralmente têm taxas de juro mais baixas do que os empréstimos sem garantia, como o crédito pessoal. Os empréstimos a taxa fixa têm uma taxa de juro fixa durante toda a duração do empréstimo, enquanto os empréstimos a taxa variável têm uma taxa de juro que pode variar ao longo do tempo, o que pode ser mais arriscado para os consumidores (depende da conjuntura de cada momento ao longo do período estabelecido).

Em julho de 2022, o BCE aumentou a taxa de juro de referência da Zona Euro para 0,5%, um valor que é o dobro do que se previa, sendo a primeira subida de juros em 11 anos. Este aumento deveu-se ao crescimento da inflação.

O aumento das taxas de juro conduziu a uma direta afetação da disponibilidade de dinheiro dos portugueses, quer tenham um crédito à habitação ou um depósito aplicado junto de uma instituição financeira. Ao aumentar a taxa de juro diretora, o banco central torna o dinheiro mais caro, logo o poder de compra das pessoas diminui, as decisões de consumo são adiadas, o recurso ao crédito é desincentivado e a poupança renderá juros maiores. No cenário inverso, quando há uma descida da taxa de juro diretora, o dinheiro fica mais barato e, conseqüentemente, reduz-se também o custo de pedir um empréstimo, estimulando assim os gastos das famílias, o investimento das empresas e a expansão económica.

Esta evolução também teve repercussões nas taxas de juro do crédito ao consumo, levando aos aumentos verificados na Tabela 6.1, onde existiram variações decimais entre cada trimestre de 2022.

No ano de 2023, na sequência da inflação que se verifica as taxas de juro sofreram ainda alguns aumentos como consta na Tabela 6.1, está situação espera-se que estagne no início de 2024 de modo a começar uma possível descida das taxas de juro.

**Tabela 6.1 - Taxas máximas aplicáveis aos contratos de créditos aos consumidores ano de 2022 e 1º trimestre de 2023**

TIPO DE CONTRATO DE CRÉDITO		TAXAS MÁXIMAS (TAEG)							
		1º Trimestre 2022	2º Trimestre 2022	3º Trimestre 2022	4º Trimestre 2022	1º Trimestre 2023	2º Trimestre 2023	3º Trimestre 2023	3º Trimestre 2023
<b>Crédito Pessoal</b>	Finalidade Educação, Saúde, Energias Renováveis e Locação Financeira de Equipamentos	6.2%	6.4%	6.6%	6.8%	6.3%	6.7%	7.4%	7.6%
	Outros Créditos Pessoais (sem finalidade específica, lar, consolidado e outras finalidades)	13.3%	13.1%	13. %	13.3%	13 %	13.9 %	14.2 %	14.8 %
<b>Crédito Automóvel</b>	Locação Financeira ou ADL: Novos	3%	3%	3%	3.3%	3.5%	4.1%	4.6%	5.3%
	Locação Financeira ou ADL: Usados	4.9%	4.8%	5%	5.1%	5.5%	6.2%	5.4%	6.5%
	Com reserva de propriedade e outros: Novos	9.2%	9 %	8.8%	8.9%	8.9%	9.5%	10.2%	10.7%
	Com reserva de propriedade e outros: Usados	11.9%	11.8%	11.7%	11.9%	11.9%	12.5%	13.2%	13.5%
<b>Cartões de Crédito, Linhas de Crédito, Contas correntes bancárias e Facilidades de Descoberto</b>		15.7%	15.8%	15.9%	16.0%	15.7%	16.9%	17.4%	17.9%
<b>Ultrapassagens de Crédito</b>		15.7%	15.8%	15.9%	16.0%	15.7%	16.9%	17.4%	17.9%

Fonte: Banco de Portugal estatísticas monetárias e financeiras





## **7. RESPONSABILIDADES DAS ENTIDADES DE CRÉDITO E INTERMEDIÁRIOS FINANCEIROS**

### **7.1 Responsabilidade Social**

A problemática do endividamento, que ganha importância à medida que o mercado do crédito ao consumo vai evoluindo, tem levado ao sobre-endividamento das famílias, pese o facto da ausência de um sistema específico para o tratamento desta questão poder esconder alguns casos de rutura financeira das famílias ocorridos nos últimos anos. Esta situação, relativamente mais confortável, torna-se compreensível, porque a expansão do crédito é recente e tem ocorrido num ambiente económico favorável, onde se combinam o crescimento continuado dos salários reais com a descida continuada da taxa de juro.

Mais recentemente, tem-se discutido em relação a este tema, levando por vezes a uma dramatização excessiva. Em primeiro lugar, é necessário ter noção do que é o endividamento, que é o ato de endividar, isto é, contrair uma dívida, diferente de sobre-endividamento, situação em que se encontra um devedor, pessoa singular ou pessoa coletiva, em que os seus rendimentos não são suficientes para fazer face às suas despesas correntes e às dívidas contraídas. Por outro lado, considera-se todos os devedores como sobreendividados e coloca-se na mesma situação de risco famílias com baixos rendimentos e múltiplos créditos e famílias com altos ou médios rendimentos e apenas um crédito.

A fim de ter uma regulação do sobre-endividamento, num sentido amplo, deve considerar-se, fundamentalmente, por três vertentes complementares:

- A observação e caracterização do endividamento e sobre endividamento, incluindo a avaliação dos instrumentos de prevenção e tratamento;
- A prevenção do sobre endividamento, repartida por diferentes medidas e instituições;
- O tratamento do sobre endividamento ou insolvência dos particulares, através de mediação e/ou de um processo judicial.

Neste sentido, pode-se concluir que as instituições de crédito e intermediários em Portugal têm várias responsabilidades, tanto perante as autoridades reguladoras como perante os clientes e a sociedade em geral.

O cumprimento de regulamentos e normas a que as instituições de crédito estão sujeitas, a observação de uma série de procedimentos normativos, tanto nacionais como internacionais, visa garantir a estabilidade e a transparência do sistema financeiro. Essas normas incluem, por exemplo, os requisitos de capital, as regras de gestão de risco e os procedimentos de combate

ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo. Isto leva a outra responsabilidade e dever de proteção dos clientes, centrada na obrigação destas entidades em garantir que os seus produtos e serviços sejam adequados às necessidades dos clientes e que estes são devidamente informados sobre os riscos e custos envolvidos. Além disso, as instituições de crédito devem respeitar as normas de conduta e transparência na relação com os clientes, por exemplo, em matéria de publicidade e de tratamento de reclamações.

A nível financeiro, as instituições têm um papel importante na promoção da estabilidade financeira, nomeadamente através da gestão prudente dos riscos e da manutenção de níveis adequados de capital e de liquidez. As instituições de crédito também devem colaborar com as autoridades reguladoras e outras instituições financeiras na prevenção e gestão de crises financeiras.

As instituições de crédito em Portugal são cada vez mais sensíveis às questões sociais e ambientais e denotam uma maior preocupação em contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade. Algumas instituições de crédito têm políticas específicas para promover a inclusão financeira, o investimento em projetos sociais e a redução do impacto ambiental das suas atividades. Aquilo que num primeiro momento, visava fundamentalmente acreditar na sua imagem de venda, como instrumento de marketing, foi progressivamente instituído como objetivo de real compromisso enquanto agente integrado na comunidade.

Neste quadro, as instituições de crédito devem respeitar os mais elevados padrões éticos nas suas atividades, nomeadamente no que se refere à prevenção da corrupção e da fraude, bem como a proteção da privacidade dos clientes e a promoção da igualdade de género e da diversidade. As instituições de crédito também devem assumir compromissos ativos respeitantes à garantia dos direitos humanos e aos princípios do desenvolvimento sustentável em todas as suas atividades.

Uma problemática que tem afetado cada vez mais o mercado do crédito e criado alguma desconfiança, por parte dos clientes, diz respeito às burlas e às fraudes que, face o desenvolvimento das tecnologias e também das redes sociais, regista um aumento significativo, apesar da tentativa de controlo do BP através de diversas comunicações junto dos clientes, inclusive através das redes sociais (exemplo dado no Anexo 1 e Anexo 2). Existem cuidados que não podem deixar de ser tidos em atenção e, neste sentido, é cada vez mais importante a transparência e a ajuda que as financeiras e intermediários autorizados podem e devem ter com este tipo de situações, alertando e consciencializando os clientes das normas do Banco de Portugal.

As burlas por empresas ou particulares não autorizados pela entidade reguladora do mercado, têm como alvos clientes que estão no desespero e que já recorreram a várias tentativas de pedidos de financiamento, e por isso, tentam empréstimos junto a entidades/particulares que lhes prometem liquidez imediata. Mas, nestes casos, as taxas de juro são altas e as condições financeiras quase sempre pouco favoráveis, correndo riscos de sair lesados. Estes supostos financiadores tentam aproveitar-se de quem quer urgentemente resolver os seus problemas financeiros, recorrendo, por exemplo, a anúncios, publicidade nas redes sociais e até deixam panfletos nas caixas de correio.

Dado que estas entidades atuam de forma ilícita, ou seja, sem regras ou não as cumprindo, dificilmente se estabelece um tipo de controlo sobre a forma como operam no mercado. Por essa razão, têm total autonomia para decidir, por exemplo: o valor do empréstimo, as taxas de juro, os prazos de reembolso, as comissões e as garantias que terá de dar (bens imóveis, ou móveis, caso de um automóvel).

De acordo com o regulador (BP), existem relatos de situações em que estas entidades prometem liquidez imediata em contrapartida da propriedade da sua casa, alegando mesmo que poderão continuar a habitar o imóvel em causa (muitas vezes, na qualidade de arrendatário) e manter a opção de recompra do imóvel após o reembolso do empréstimo (capital e juros), no prazo determinado.

## **7.2 Consciencialização feita pelas Entidades Financeiras e dos Intermediários de Crédito**

Nos dias de hoje, ganha peso a necessidade das entidades financeiras e intermediários autorizados divulgarem e alertarem para a importância, no momento que pretendem fazer um financiamento, do risco que existe em recorrer-se a entidades falsas que prometem crédito rápido e fácil, podendo os clientes ser alvo de uma burla de crédito.

Ao pedir crédito a uma entidade não autorizada pelo Banco de Portugal, está-se sujeito a:

- perder o dinheiro entregue a estas entidades a título de juros;
- perder os bens que deu como garantia do empréstimo;
- ou até correr o risco de ser alvo de métodos agressivos de cobrança de dívidas.

A consciencialização das entidades de crédito ao consumo em Portugal é crucial para garantir que os consumidores tenham acesso a informações precisas, claras, acessíveis e transparentes sobre as condições do crédito, assim como sobre os seus direitos e obrigações.

Exemplos desta consciencialização é a feita por entidades financeiras nos seus sites Anexo 3 e Anexo 4:

*“Aderir a um crédito é um ato de compromisso, que requer uma decisão consciente” -  
Site Cofidis*

*“No Cetelem estamos empenhados em promover o acesso a um consumo mais responsável e sustentável para apoiar os nossos clientes e parceiros.”-Site Cetelem*

Assim, as entidades de crédito ao consumo podem também contribuir para melhorar a consciencialização dos consumidores através da promoção da literacia financeira. Isto pode ser feito através da realização de programas de formação e educação financeira para os seus clientes, incluindo a disponibilização de recursos educativos online. Devem também monitorizar continuamente as suas práticas e processos internos, para garantir que estão a cumprir as normas e regulamentações aplicáveis e a fornecer informações claras e precisas aos consumidores. A avaliação regular da satisfação do cliente pode ajudar a identificar áreas para melhoria e a garantir a prestação de um serviço de qualidade.

A entidade responsável pela regulação e supervisão (BP) deve garantir que as entidades de crédito ao consumo cumpram todas as normas e regulamentações aplicáveis, incluindo as relacionadas com a divulgação de informações claras e precisas aos consumidores.

De modo a combater o problema, as entidades e intermediários regulados pelo Banco de Portugal, têm tomado medidas de forma a consciencializar os clientes de como o mercado funciona, quais as normas e quando é que o cliente tem condições para pedir um financiamento. Sobretudo, importa realçar e comprovar que são autorizados pela entidade reguladora. É que apesar de esta informação estar disponível no site do BP, há uma grande ignorância por parte da maioria das pessoas que recorre ao financiamento.

As entidades financeiras estão a adotar estratégias de financiamento mais sustentáveis, direcionando recursos para projetos e iniciativas que promovam a sustentabilidade ambiental, social e de modelos de gestão ESG ( Environmental, Social, and Corporate Governance), criadas pelo Pacto Global da ONU (Organização das Nações Unidas), em parceria com o Banco Mundial, em 2004, estando relacionadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também criados pela ONU. As regulamentações em relação às práticas ESG no setor financeiro estão a aumentar. Isso inclui a exigência de divulgações ESG padronizadas e a conformidade com diretrizes e regulamentos relacionados com a sustentabilidade. Isso pode incluir financiamento de projetos de energias renováveis, empréstimos verdes e outras práticas financeiras socialmente responsáveis.

## 8. CONCLUSÕES

A presente dissertação definiu como objetivo avaliar o impacto que o crédito ao consumo tem na economia portuguesa recente, quer a nível micro (consumo das famílias) quer a nível macro (estabilidade financeira do País). Para tal, e segundo várias perspetivas, propôs-se uma reflexão sobre as condicionantes e repercussões deste produto financeiro, assim como da sua evolução num período particularmente conturbado face à situação interna e externa.

O presente estudo também procurou evidenciar a importância do crédito como fator de estímulo ao consumo das famílias, impulsionando a procura por bens e serviços, com efeitos potencialmente benéficos em termos económicos, enquanto catalisador do aumento da produção e do emprego.

Neste sentido, foi necessário dar atenção às consequências que o aumento excessivo deste tipo de crédito pode significar em termos de endividamento para as famílias, face à acumulação de créditos a médio e longo prazo, causando riscos para a estabilidade financeira das famílias e para o sistema financeiro como um todo. Também importou considerar o papel desempenhado pelas taxas de juro associadas ao longo dos anos: taxas mais baixas permitem um crédito mais acessível, enquanto taxas mais altas desencorajam os novos pedidos de crédito.

Neste contexto, considerou-se determinante a monitorização do mercado de crédito ao consumo por parte das autoridades reguladoras, assim como a implementação de medidas adequadas que garantem um equilíbrio saudável entre o estímulo ao consumo e a prevenção do endividamento excessivo, a fim de assegurar um papel positivo na estabilidade económica geral. Demonstrou-se também como as regulamentações financeiras são importantes instrumentos que devem ser sempre observados e atualizados, a fim de proteger os consumidores e garantir empréstimos responsáveis.

Da análise do comportamento verificado durante este século, perspetivou-se uma evolução do crédito ao consumo em Portugal para os próximos anos. Teve-se em conta o aumento na digitalização dos processos de concessão de crédito, que já oferece serviços online e aplicativos móveis, tornando assim mais fácil e conveniente o acesso ao financiamento, digitalização essa que será cada vez mais um fator facilitador. Também o uso de tecnologias como a inteligência artificial e a análise de dados, permitirá avaliações de crédito mais precisas e personalizadas, beneficiando tanto os credores como os consumidores.

É útil realçar que fatores como a “saúde” da economia portuguesa, o crescimento do PIB e a taxa de desemprego influenciam a capacidade dos consumidores para pagar empréstimos e a disposição dos bancos para emprestar. Por outro lado, constatou-se que acontecimentos

políticos e económicos imprevistos, indutores de crises financeiras, também comprometem drasticamente o mercado de crédito ao consumo.

Foram também consideradas, em termos de fatores endógenos, as mudanças possíveis nos comportamentos dos consumidores, como uma maior preferência por pagamentos “non-cash” ou a adoção de novos modelos de empréstimo P2P (pessoas e empresas obtêm financiamentos diretamente com os investidores, sem a necessidade de um intermediário), enquanto agentes capazes de moldar o mercado.

Salientou-se a importância, por parte das entidades emissoras, da sustentabilidade financeira e da responsabilidade ao conceder crédito, como princípios. Estes ganham relevância à medida que as preocupações com endividamento excessivo aumentam, não só pelos problemas financeiros causados pelo incumprimento de empréstimos, mas sobretudo pelas suas consequências sociais. Daí o crescente interesse global em práticas financeiras sustentáveis, com ênfase nas ofertas em opções de crédito que promovam o consumo consciente e responsável, envolvendo incentivos e uma informação focalizada para escolhas financeiras mais assertivas.

Ficou patente que os critérios ESG nas decisões de empréstimo têm vindo claramente a assumir maior importância, com os bancos a avaliar o impacto ambiental e social dos empréstimos concedidos e a trabalhar com os mutuários para promover práticas sustentáveis. Também se verificou que as entidades financeiras estão a tornar-se mais transparentes em relação às suas práticas, o que inclui a divulgação de informações sobre o seu próprio desempenho ESG e a divulgação de informações sobre como estão a financiar projetos e empresas.

A partir da análise dos dados do mercado do crédito, da sua descrição e interpretação, situou-se as causas de destabilização do comportamento deste mercado nas duas últimas décadas, ponderando, ao mesmo tempo, as suas debilidades e os instrumentos capazes de o regular e equilibrar.

Por fim, em termos prospetivos, e eventualmente para uma investigação futura, seria interessante verificar, no caso específico do produto crédito ao consumo (cada vez mais diversificado), se se confirma o velho postulado de que “a oferta cria a sua própria procura” e se o carácter estrutural do crédito na economia portuguesa segue uma linha ascendente e duradora. No entanto, serão as condições e características do ambiente económico, as mudanças nas regulamentações e as escolhas dos consumidores, o que configurará os aspetos determinantes do cenário do crédito ao consumo nos próximos anos.

## 9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

António Rua (2017). Datação dos ciclos económicos em Portugal, banco de Portugal.

ASFAC (2019). Impacto do crédito ao consumo na economia portuguesa - Relatório final. Lisboa: Nova School of Business and Economics

Banu, I. M., (2013). The Impact of Credit on Economic Growth in the Global Crisis Context. *Procedia Economics and Finance*. [Online] 6 (February 2007), 25–30.

Barradas, R., (2020). Does the financial system support economic growth in times of financialisation? Evidence for Portugal. *International Review of Applied Economics*. 34 (6), 785–806.

Beck, T., Buyukkarabacak, B., Rioja, F., Valev, N., (2014). Who gets the credit? and does it matter? Household vs. firm lending across countries. *B.E. Journal of Macroeconomics*. 12 (1).

Bonfim, D., Farinha, L., Félix, S., (2019). Credit and the economy: lessons from a decade of research at Banco de Portugal. *Banco de Portugal Economic Studies*. V (2), 73–93.

Burns and Mitchell, *Measuring Business*, NBER, Nova Iorque, (1939), p.3.

Caldas, J. C., Alves Da Silva, A., & Cantante, F. (2020). As consequências socioeconómicas da COVID-19 e a sua desigual distribuição. Lisboa: COLABOR.

Dembiermont, C., Drehmann, M., Muksakunratana, S., (2013). How Much Does the Private Sector Really Borrow? A New Database for Total Credit to the Private Non-Financial Sector. *BIS Quarterly Review*. (March), 65–81.

Garcia, T., Vieira, P., (2017). O Mercado de Crédito Especializado ao Consumo em Portugal. *Impacto Journals*, N.º 45 (2017), 65-81.

Herkenhoff, K., Phillips, G., & Cohen-Cole, E. (2016). The impact of consumer credit access on employment, earnings and entrepreneurship (No. w22846). National Bureau of Economic Research.

Jude, Jean-Michei (1998) *Le traitement collectif du surendettement en Europe et dans les situations transfrontières*, Institut National de la Consommation.

Khayat, Danielie (1999) *Le surendettement des ménages*, Paris, Presses Universitaires de France.

Kydland, Finn E. e Prescott, Edward C. (1990), *Business Cycles: Real Facts and a Monetary Myth*, *Quarterly Reviews*, Vol. 14 N.º 2, Federal Reserve Bank of Minneapolis, Primavera de 1990.

Mazur, B. (2010), “Cultural Diversity in Organizational - Theory and Practice”, *Journal of Intercultural Management*, Vol. 2, N. °2, pp. 5-15.

Moreira, F. R., (2011). O consumo e o crédito na sociedade contemporânea. *Gestão e Desenvolvimento*. 19 (19), 91–114.

Paulo Júlio e José R. Maria (2022) *Banco de Portugal Revista de Estudos Económicos*, Vol. VIII, N.º 3.

Perfeito, J. (2020). *Determinantes Macroeconómicas do Crédito em Incumprimento nos Bancos Portugueses*. (Dissertação de mestrado não publicada). ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.

Samuelson, P & Nordhaus, W. D. (1993). *Economia*. Portugal: Mcgraw-Hill.

Schrempf e Palazzo (2013), “Upstream Corporate Social Responsibility: The Evolution From Contract Responsibility to Full Producer Responsibility”, *Business & Society*. Volume 55, Issue 4, April 2016, Pages 491-527. Sage Journals.

Stolbov, M., 2017. Causality between credit depth and economic growth: evidence from 24 OECD countries. *Empirical Economics*. 53 (2), 493–524.

Van Marrewijk, M. (2003), “Concepts and Definitions of CSR and Corporate Sustainability: Between Agency and Communion”, *Journal of Business Ethics*, Vol. 44, N.º2/3, 95-105.

Veblen, Thorstein (1988) *A Teoria da Classe do Lazer*

Waldman, D.; Kenett, R. S.; Zilberg, T. (2007), “Corporate Social Responsibility: What it really is, Why it’s so important, and How it should be managed”, *Status magazine*, Vol. 193, 10-14.

#### Webgrafia

Banco de Portugal, (2019a). Central de Responsabilidades de Crédito. Acedido em: <https://www.bportugal.pt/perguntas-frequentes/276>. Data de acesso: 7 de janeiro de 2023

Banco de Portugal, (2019b). O regime dos intermediários de crédito. Acedido em: <https://clientebancario.bportugal.pt/sites/default/files/2019-04/BrochuraIntermediariosCredito.pdf>. Data de acesso: 3 de novembro de 2022

Banco de Portugal, (2021a). Evolução de créditos em moratórias durante a pandemia. Acedido em: <https://bpstat.bportugal.pt/conteudos/noticias/1502>. Data de acesso: 7 de janeiro de 2023

Banco de Portugal, (2021b). Relatório de acompanhamento dos mercados bancários de retalho 2020. Acedido em: <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/publicacao/relatorio-de>



acompanhamento-dos-mercados-bancarios-de-retalho-2020. Data de acesso: 12 de Fevereiro de 2023

Banco de Portugal, (2021c). Fim das moratórias – Como os bancos têm de atuar para prevenir incumprimentos. Acedido em: <https://www.bportugal.pt/page/fim-das-moratorias-como-os-bancos-tem-de-atuar-para-prevenir-incumprimentos-0>. Data de acesso: 12 de Fevereiro de 2023

Banco de Portugal, (2022a). O que é e tipos de crédito. Acedido em: <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/o-que-e-e-tipos-de-credito>. Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

Banco de Portugal, (2022b). Estatísticas Monetárias e Financeiras. Acedido em: <https://www.bportugal.pt/page/b-estatisticas-monetarias-e-financeiras>. Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

Banco de Portugal, (2022c). Relatório de acompanhamento dos mercados bancários de crédito de 2021. Acedido em: <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/publicacao/relatorio-de-acompanhamento-dos-mercados-de-credito-de-2021>. Data de acesso: 12 de Fevereiro de 2023

Banco de Portugal, (2022d). Relatório Taxas de juro no crédito aos consumidores. Acedido em: <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/taxas-de-juro-no-credito-aos-consumidores>. Data de acesso: 12 de Fevereiro de 2023

Banco de Portugal, (2023). Relatório de acompanhamento dos mercados bancários de crédito de 2022. Acedido em: <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/publicacao/relatorio-de-acompanhamento-dos-mercados-de-credito-de-2022>. Data de acesso: 18 de Agosto de 2023

COM (2001), Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas, Bruxelas: Comissão Europeia. Acedido em: [http://europa.eu.int/eur-lex/pt/com/gpr/2001/com2001\\_0366pt01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pt/com/gpr/2001/com2001_0366pt01.pdf). Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

COM (2011), Responsabilidade social das empresas: uma nova estratégia da UE para o período de 2011-2014, Bruxelas: Comissão Europeia. Acedido em: [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/com/com\\_com\(2011\)0681\\_/com\\_com\(2011\)0681\\_pt.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0681_/com_com(2011)0681_pt.pdf). Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

Eurostat (2022). Dívida Privada em % do PIB. Acedido em: [https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/search/-/search/estatsearchportlet\\_WAR\\_estatsearchportlet\\_INSTANCE\\_bHVzuvn1SZ8J?text=portugal+private+debt&\\_estatsearchportlet\\_WAR\\_estatsearchportlet\\_INSTANCE\\_bHVzuvn1SZ8](https://ec.europa.eu/eurostat/web/main/search/-/search/estatsearchportlet_WAR_estatsearchportlet_INSTANCE_bHVzuvn1SZ8J?text=portugal+private+debt&_estatsearchportlet_WAR_estatsearchportlet_INSTANCE_bHVzuvn1SZ8)

J\_collection=&\_estatsearchportlet\_WAR\_estatsearchportlet\_INSTANCE\_bHVzuvn1SZ8J\_th  
eme=. Data de acesso: 31 de julho de 2023

Idealista (2017). Há famílias a perder a casa devido a créditos ao consumo - aprende a proteger-te destas burlas. Acedido em: <https://www.idealista.pt/news/imobiliario/habitacao/2017/07/10/33880-burlas-imobiliarias-ha-familias-que-perdem-a-casa-para-pagar-creditos-ao-consumo>. Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

Korkmaz, S., (2015). Impact of Bank Credits on Economic Growth and Inflation. *Journal of Applied Finance & Banking*. 5 (1), 1792–6599. Acedido em: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1039.9346&rep=rep1&type=pdf>. Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

Marktest (2011). Penetração do crédito ao consumo. Acedido em: [https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Penetracao-do-credito-ao-consumo-Fonte-Marktest-2011a\\_fig1\\_337409402](https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Penetracao-do-credito-ao-consumo-Fonte-Marktest-2011a_fig1_337409402). Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

MPRA Paper No. 108150 (2021). Does Green Financing help to improve the Environmental Social Responsibility? Designing SDG framework through Advanced Quantile modelling. Acedido em: <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/108150/>. Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

Pordata (2021). Crédito malparado: particulares devedores e montantes (%). Acedido em: [https://pordata.pt/Portugal/Cr%C3%A9dito+malparado+particulares+devedores+e+montantes+\(percentagem\)-2952](https://pordata.pt/Portugal/Cr%C3%A9dito+malparado+particulares+devedores+e+montantes+(percentagem)-2952). Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

Pordata (2023a). Dívida Pública em % do PIB. Acedido em: <https://www.pordata.pt/portugal/administracoes+publicas+divida+bruta+em+percentagem+do+pib-2786>. Data de acesso: 22 de Setembro de 2023

Pordata (2023b). Produto Interno Bruto. Acedido em: [https://www.pordata.pt/portugal/produto+interno+bruto+\(pib\)-130](https://www.pordata.pt/portugal/produto+interno+bruto+(pib)-130). Data de acesso: 22 de Setembro de 2023

Rosa Soares (2019). Queixas por fraude bancária disparam junto do Ministério Público e do BdP. Acedido em: <https://www.publico.pt/2019/03/20/economia/noticia/queixas-fraude-bancaria-disparam-junto-ministerio-publico-bdp-1866021>. Data de acesso: 3 de Novembro de 2022

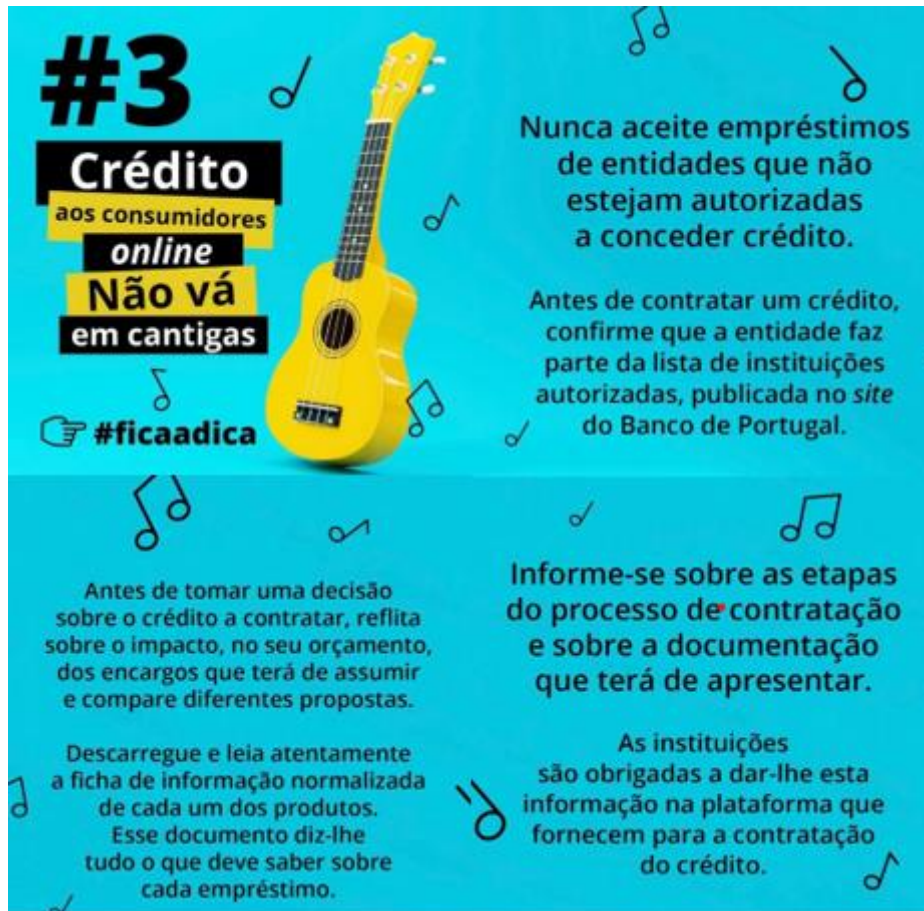
Sites Consultados:

<https://www.cetelem.pt/sustentabilidade>

<https://www.cofidis.pt/perguntas-frequentes/credito-consumo>

## ANEXOS

### ANEXO I – AVISO BANCO DE PORTUGAL PARA CRÉDITO AO CONSUMO ONLINE



**#3**  
**Crédito**  
aos consumidores  
**online**  
**Não vá**  
**em cantigas**

**#ficaadica**

**Nunca aceite empréstimos de entidades que não estejam autorizadas a conceder crédito.**

Antes de contratar um crédito, confirme que a entidade faz parte da lista de instituições autorizadas, publicada no *site* do Banco de Portugal.

Antes de tomar uma decisão sobre o crédito a contratar, reflita sobre o impacto, no seu orçamento, dos encargos que terá de assumir e compare diferentes propostas.

Descarregue e leia atentamente a ficha de informação normalizada de cada um dos produtos. Esse documento diz-lhe tudo o que deve saber sobre cada empréstimo.

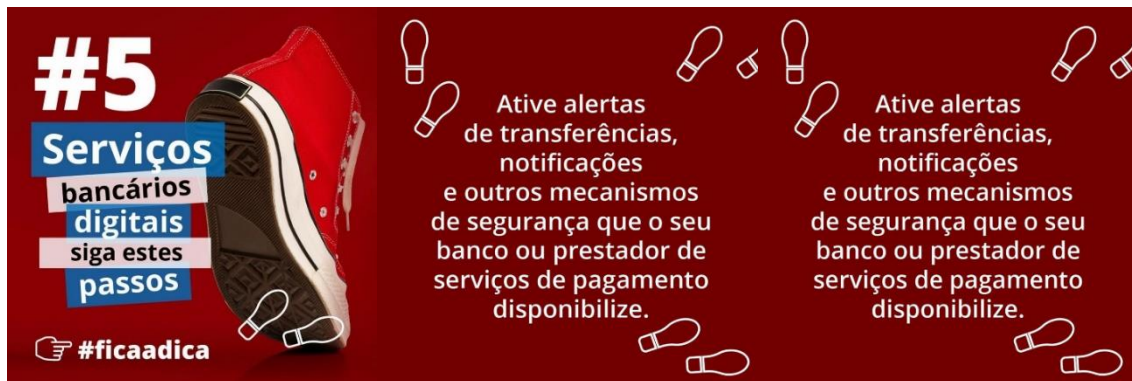
**Informe-se sobre as etapas do processo de contratação e sobre a documentação que terá de apresentar.**

As instituições são obrigadas a dar-lhe esta informação na plataforma que fornecem para a contratação do crédito.

Fonte- Instagram Banco de Portugal



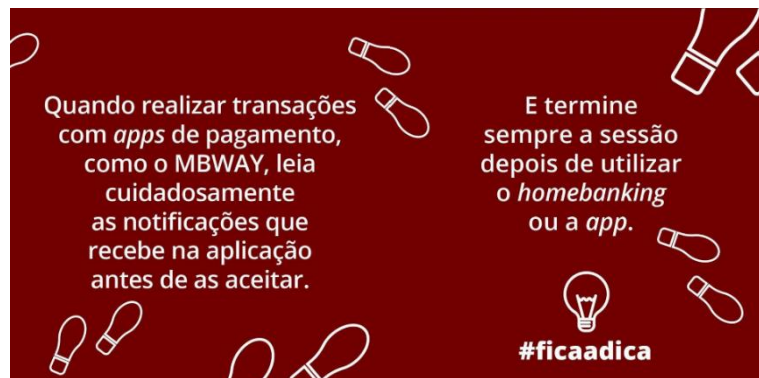
## ANEXO II – AVISO BANCO DE PORTUGAL PARA OS SERVIÇOS BANCÁRIOS DIGITAIS



**#5**  
**Serviços bancários digitais siga estes passos**  
**#ficaadica**

Ative alertas de transferências, notificações e outros mecanismos de segurança que o seu banco ou prestador de serviços de pagamento disponibilize.

Ative alertas de transferências, notificações e outros mecanismos de segurança que o seu banco ou prestador de serviços de pagamento disponibilize.



Quando realizar transações com *apps* de pagamento, como o MBWAY, leia cuidadosamente as notificações que recebe na aplicação antes de as aceitar.

E termine sempre a sessão depois de utilizar o *homebanking* ou a *app*.

**#ficaadica**

Fonte- Instagram Banco de Portugal



## ANEXO III – CONSCIENCIALIZAÇÃO POR PARTE DA COFIDIS



The screenshot displays the Cofidis website interface. At the top left is the Cofidis logo, a stylized sunburst. To its right is a navigation menu with links for CRÉDITO, CRÉDITO CONSOLIDADO, COFIDIS PAY, and SEGUROS. Further right are links for ESTADO DO PEDIDO, CONTACTOS, and ENTRAR. On the left side, there is a 'Perguntas Frequentes' section with a list of topics: Informação de crédito ao consumo, Pedido de Crédito, Análise ao Pedido de Crédito, Documentos necessários, Gestão de Crédito, and Seguro de Crédito. The main content area features the title 'Informação de crédito ao consumo' in large, bold black text. Below the title is a sub-header 'Aderir a um crédito é um ato de compromisso, que requer uma decisão consciente.' and a paragraph stating 'A Cofidis defende o crédito responsável e coloca ao seu dispor informação útil sobre crédito ao consumo.' On the right side of the page, there is a vertical red button labeled 'CHAT'.

Fonte- site Cofidis





## ANEXO IV – CONSCIENCIALIZAÇÃO POR PARTE DA COFIDIS



The screenshot displays the Cetelem website interface. At the top left is the Cetelem logo. A horizontal navigation menu includes links for 'Crédito', 'Eco Créditos', 'Cartão', 'Crédito Consolidado', 'Seguros', 'Contactos', 'Cetelem', 'Estado do Pedido', and 'Homebanking'. The 'Estado do Pedido' link is highlighted in green. Below the menu, there is a text block on the left and a video player on the right. The text block contains two paragraphs and a bolded statement. The video player shows a family (a woman, a child, and a man in a yellow jacket) in a car dealership setting, with a red play button overlaid on the video.

**cetelem**

Crédito Eco Créditos Cartão Crédito Consolidado Seguros Contactos **Cetelem** Estado do Pedido Homebanking

No Cetelem estamos empenhados em **promover o acesso a um consumo mais responsável e sustentável para apoiar os nossos clientes e parceiros**. Este nosso objetivo tem por base três compromissos-chave, que pode consultar em detalhe no **Manifesto BNP Paribas Personal Finance**, e tem como ambição gerar um impacto positivo a nível económico, ambiental e social.

Para o concretizar, desenvolvemos ações concretas na forma como realizamos o nosso negócio e como potenciamos o nosso crescimento sustentável, com a ambição de reduzir a nossa pegada ambiental, e na forma como apoiamos quem mais precisa.

**Porque ter um impacto positivo começa com cada um de nós!**



Fonte- site Cetelem