



*Banco de Portugal*

EUROSISTEMA

# Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa

2010



*Síntese  
dos Resultados*



A promoção da formação financeira é uma importante componente da estratégia do Banco de Portugal no âmbito das suas funções de supervisão comportamental dos mercados de produtos e serviços bancários a retalho. Esta preocupação tem estado presente desde que ao Banco foram atribuídas, no início de 2008, funções bem precisas na regulação da conduta em mercado das instituições de crédito. Reconhece-se, assim, a importância de decisões informadas por parte dos cidadãos na escolha de produtos e serviços bancários, de modo a poderem avaliar os seus custos e benefícios. Uma maior formação financeira permite também decisões mais esclarecidas no que respeita à gestão do orçamento familiar. Clientes mais informados contribuem, por outro lado, para tornar mais eficaz a regulação e fiscalização da actuação das instituições de crédito.

Além das iniciativas que o Banco de Portugal tem vindo a desenvolver, destinadas a disponibilizar informação clara e actual sobre os produtos e serviços bancários (de entre as quais se destaca, em Abril de 2008, a criação do Portal do Cliente Bancário), este inquérito é assumido como uma importante ferramenta para outras iniciativas no âmbito da formação financeira. Os resultados obtidos permitem efectuar um primeiro diagnóstico sobre os comportamentos e atitudes dos cidadãos, na forma de lidar com as finanças pessoais e familiares, e sobre os seus conhecimentos das características dos produtos bancários

e dos factores a que dão mais importância no momento de os adquirir.

Este inquérito, que é pioneiro em Portugal nesta matéria, sobre os comportamentos, atitudes e conhecimentos dos cidadãos, foi efectuado de acordo com as melhores práticas internacionais, sendo este tipo de inquérito considerado essencial para a definição das medidas adequadas a implementar nesta área. A sua preparação seguiu as orientações que têm vindo a ser adoptadas nos últimos anos pela rede internacional de reguladores, autoridades públicas e peritos que se dedicam a temas da educação financeira (INFE – International Network on Financial Education).

Para o Banco de Portugal, os resultados obtidos – cuja síntese preliminar agora se divulga – são um importante instrumento na identificação das áreas prioritárias de intervenção, contribuindo para uma concepção mais adequada de futuras iniciativas regulamentares no âmbito das suas funções de supervisão comportamental. Estes resultados são também um valioso elemento de trabalho na preparação de programas de formação financeira que se lhe seguirão e na posterior avaliação do seu impacto.

Lisboa, Outubro de 2010

O Governador  
Carlos Costa



A close-up photograph of a Euro banknote, showing the green and yellow colors and the circular security feature. A finger is pointing at the security feature, which is a dark, circular mark with a complex pattern inside. The word "ÍNDICE" is written vertically in red on the left side of the image.

# ÍNDICE

<b>Apresentação do inquérito</b>	<b>4</b>
Porquê um inquérito à literacia financeira?	<b>4</b>
Aspectos metodológicos	<b>5</b>
Resultados que se destacam	<b>5</b>
<b>1. INCLUSÃO FINANCEIRA</b>	<b>6</b>
<b>2. PLANEAMENTO DE DESPESAS E POUPANÇA</b>	<b>7</b>
<b>3. HÁBITOS DE GESTÃO DA CONTA BANCÁRIA</b>	<b>8</b>
<b>4. ESCOLHA DE PRODUTOS BANCÁRIOS</b>	<b>10</b>
<b>5. COMPREENSÃO FINANCEIRA</b>	<b>15</b>

## Porquê um inquérito à literacia financeira?

As decisões sobre questões financeiras estão presentes na vida quotidiana de todos. Desde o simples pagamento de contas, à gestão dos rendimentos do agregado familiar, até à escolha do crédito à habitação, há muitas situações que requerem uma correcta ponderação das suas consequências financeiras.

A importância dos comportamentos e dos conhecimentos financeiros da população tem sido cada vez mais reconhecida, tanto no plano nacional como internacional. Níveis mais elevados de literacia financeira permitem aos cidadãos tomar decisões informadas e adequadas às suas necessidades, nomeadamente no que respeita à gestão do orçamento familiar e à escolha de produtos de poupança e de crédito, contribuindo também para prevenir situações de sobreendividamento.

O crescente recurso ao crédito e a diminuição dos níveis de poupança têm consequências, por exemplo, nos compromissos de longo prazo associados ao crédito à habitação e na acumulação de créditos ao consumo.

Por outro lado, a existência no mercado de uma grande diversidade de produtos de poupança e de crédito dificulta a avaliação e a comparação entre produtos, fazendo com que os clientes bancários nem sempre estejam totalmente conscientes dos custos, benefícios e riscos das suas escolhas. A tomada de decisões correctas não tem apenas benefícios a nível individual; estes traduzem-se também em vantagens para a sociedade e para a economia.

O Banco de Portugal, no âmbito das suas funções de supervisão comportamental, actua não só no reforço da transparência e dos deveres de informação mas procura também promover a literacia financeira dos clientes bancários. Assim, em linha com os princípios e as melhores práticas adoptados internacionalmente, o Banco de Portugal lançou um inquérito à literacia financeira da população portuguesa, com o objectivo de melhor compreender os seus comportamentos financeiros e identificar áreas ou produtos em que exista maior défice de informação, de compreensão e de formação financeira.

## Aspectos metodológicos

No inquérito à literacia financeira foi adoptada uma abordagem abrangente em termos de temáticas e população envolvida, seguindo a metodologia abaixo resumida.

Para a realização do trabalho de campo deste inquérito foi contratada a Eurosondagem.

### • Questionário

- Incluiu 94 questões de escolha múltipla.
- Incidiu sobre cinco grandes áreas temáticas: inclusão financeira, planeamento de despesas e poupança, gestão da conta bancária, escolha de produtos bancários e compreensão financeira.

### • Entrevistas

- Conduzidas porta-a-porta em todo o território nacional.
- Realizadas em Fevereiro e Março de 2010.
- Com duração média de 45 minutos.

### • Amostra

- 2 000 entrevistados com idade igual ou superior a 16 anos.
- Estratificação da amostra de acordo com cinco critérios: género, idade, região NUT II, situação laboral e nível de escolaridade.
- Margem de erro médio da amostra de 2,2% para uma probabilidade de 95%.

## Resultados que se destacam

### • Inclusão financeira

- Cerca de 11% dos entrevistados afirmam não ser titulares de qualquer conta bancária.
- Dos entrevistados que não possuem conta bancária, 10% são trabalhadores por conta de outrem e mais de metade tem entre 16 e 24 anos ou mais de 70 anos.
- 29% dos que têm conta não possuem outros produtos financeiros.

### • Planeamento de despesas e poupança

- Metade dos entrevistados considera “muito importante” planear o orçamento familiar e apenas 11% o entendem como “pouco importante” ou “nada importante”.
- Cerca de 48% dos entrevistados afirmam não fazer poupanças; desses, 88% referem que o rendimento não o permite e 7% não consideram prioritário fazê-lo.
- Apenas cerca de um quinto dos entrevistados poupam numa perspectiva de médio ou longo prazo.

- **Hábitos de gestão da conta bancária**

- Cerca de 7% dos entrevistados referem não saber o valor do saldo da sua conta e 11% afirmam não ler os extractos bancários.
- Cerca de 40% dos entrevistados afirmam desconhecer as comissões que o banco cobra pela conta.
- Cerca de 35% dos entrevistados escolheram o seu banco por recomendação de familiar ou amigo e 23% pela proximidade de casa ou do local de trabalho.

- **Escolha de produtos bancários**

- Para cerca de 54% dos entrevistados, o conselho dado ao balcão foi a primeira razão da escolha dos produtos bancários que detêm; apenas cerca de 8% referem a comparação entre produtos.
- Cerca de 22% dos entrevistados que detêm empréstimos não sabem o valor da taxa de juro que estão a pagar.
- Cerca de 15% não lêem a informação pré-contratual prestada pelas instituições.

- **Compreensão financeira**

- Perante um extracto bancário, 73% dos entrevistados identificam correctamente o saldo da conta.
- Apenas 9% dos entrevistados sabem como é formada a Euribor; cerca de 45% afirmam que é uma taxa definida pelo Banco Central Europeu.

- Apenas 17% dos entrevistados compreendem o conceito de *spread*.
- Cerca de 57% dos entrevistados revelam compreender a relação entre taxa de juro e taxa de inflação.



## 1. INCLUSÃO FINANCEIRA

*Ter uma conta bancária é um requisito essencial para o acesso a determinados bens e serviços, constituindo ainda um indicador de integração social. Contudo, mesmo em países desenvolvidos, uma parte significativa da população continua excluída do sistema financeiro, sem acesso a produtos bancários básicos, como a conta de depósito à ordem.*

Em Portugal, cerca de 11% dos inquiridos não têm conta bancária, dos quais:

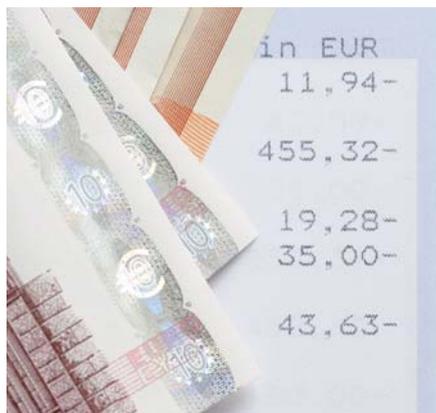
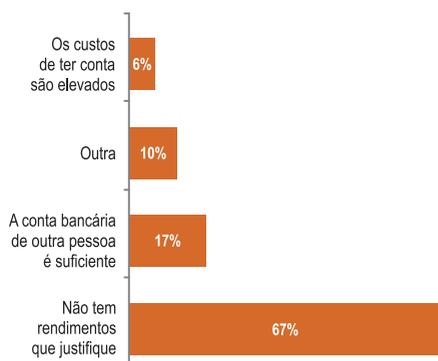
- 10% são trabalhadores por conta de outrem.
- Mais de metade tem idades entre 16 e 24 anos ou mais de 70 anos.
- 74% são população não activa.



**Cerca de 11% da população não utiliza o sistema bancário, não possuindo uma conta bancária.**

Como razão para não terem conta bancária, 67% indicam não ter rendimentos que o justifiquem e 17% referem que a conta bancária de outra pessoa é suficiente. Dos entrevistados que possuem conta bancária, 29% afirmam não ter qualquer outro produto bancário.

Por que razão não tem conta bancária?



## 2. PLANEAMENTO DE DESPESAS E POUPANÇA

*A identificação e o planeamento detalhado dos rendimentos e das despesas correntes são tarefas essenciais para a gestão adequada do orçamento familiar. A constituição de poupanças é também um princípio importante dessa boa gestão, permitindo às famílias, nomeadamente, responder a situações imprevistas como a redução temporária de rendimentos.*

Quando questionados sobre a importância do planeamento das receitas e despesas, 51% dos entrevistados consideram esta tarefa “muito importante” e 38% acham-na “importante”, existindo uma relação positiva entre esta percepção e o nível de escolaridade. Contudo, 11% consideram esse planeamento “pouco importante” ou “nada importante”.

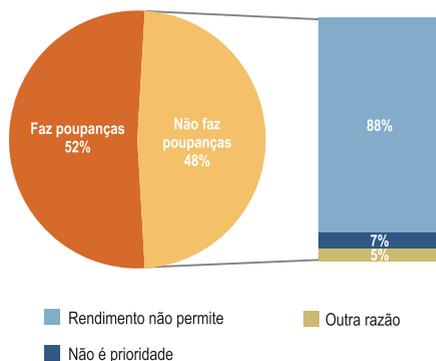
Os entrevistados na faixa etária dos 25 aos 39 anos revelam maior preocupação com o planeamento do orçamento, pois cerca de 59% consideram-no “muito importante”.

No que se refere a hábitos de poupança, cerca de 48% dos entrevistados afirmam não fazer poupanças. Desses, a esmagadora maioria (88%) aponta como razão o facto de o nível de rendimento não o permitir; 7% não consideram prioritário fazer poupanças.

#### Costuma fazer poupanças? Por que razão não faz poupanças?

Hábitos de poupança ▾

Razão para não poupar ▾



Dos entrevistados que afirmam poupar, 56% admitem fazê-lo com regularidade e 44% de forma irregular (utilizando, por exemplo, o subsídio de férias ou de Natal). Contudo, apenas cerca de um quinto poupa numa perspectiva de médio ou longo prazo, dado que a maioria dos que afirmam poupar colocam as poupanças na conta à ordem para gastar mais tarde (54%) ou gastam rapidamente o dinheiro (3%).



### 3. HÁBITOS DE GESTÃO DA CONTA BANCÁRIA

*O controlo do saldo e dos movimentos da conta bancária é essencial para realizar despesas correntes de acordo com o planeado, não ultrapassando o saldo disponível na conta bancária. Este acompanhamento pode ser feito através do extracto (em papel) enviado pelo banco, através do Multibanco, da caderneta ou do sítio do banco na Internet.*



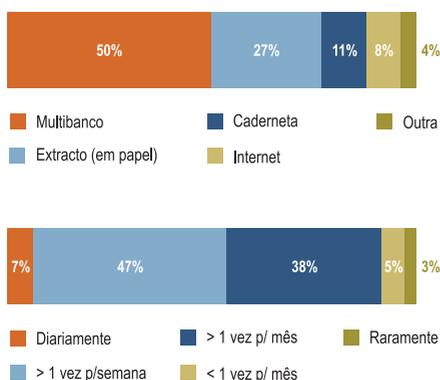
**Os jovens adultos (25 a 39 anos) são o grupo que mais importância atribui ao planeamento do orçamento familiar.**



## 40% dos entrevistados não sabem as comissões associadas à conta de depósito à ordem.

Para os entrevistados que movimentam a conta bancária com alguma regularidade, o Multibanco é o meio preferido para controlar os movimentos e o saldo da conta de depósito à ordem, seguido do extracto bancário. Por outro lado, 54% dos entrevistados efectuam esse controlo mais do que uma vez por semana.

Qual o principal meio através do qual controla os movimentos e saldo da sua conta? E com que frequência?



Cerca de 86% dos entrevistados afirmam saber o valor do saldo da conta bancária com um erro inferior a 50 euros, mas 7% admitem desconhecer o saldo da sua conta principal. Embora cerca de 89% dos entrevistados afirmem ler o extracto bancário, 40% confessam não saber quais as comissões que o banco cobra pela conta e 34% dizem conhecer aproximadamente o valor dessas comissões.

Questionados sobre a principal razão por que escolheram o banco em que têm conta, cerca de 35% dos entrevistados mencionam a recomendação de familiar ou amigo e 23% a proximidade de casa ou do local de trabalho. A remuneração da conta ou os custos associados são razões apontadas por apenas 9% dos inquiridos.

Qual a principal razão da escolha do banco onde tem a sua conta?





#### 4. ESCOLHA DE PRODUTOS BANCÁRIOS

*A constituição de poupanças e o recurso ao crédito implicam um processo de escolha de entre os diversos produtos existentes no mercado. Neste processo, é importante adequar os produtos seleccionados ao perfil e às necessidades do cliente.*

Dos entrevistados com conta bancária, 31% afirmam ter depósitos a prazo; 26% crédito à habitação; 32% cartão de crédito; 25% acesso a descobertos bancários; e 16% outros créditos (por exemplo, crédito pessoal, lar, automóvel, etc.).



**Apenas 8% dos entrevistados apontam a comparação entre vários produtos bancários como principal razão para a escolha realizada. A razão mais comum é o conselho obtido ao balcão.**

Questionados sobre a principal razão da escolha dos produtos bancários que possuem, 54% dos entrevistados apontam o conselho obtido ao balcão onde têm conta e 25% referem o conselho de familiares ou amigos. Apenas 8% dos entrevistados mencionam a comparação entre vários produtos como factor determinante no processo de escolha.

#### O que o levou a escolher os produtos que detém? (1.º factor)



#### Conhecimento das taxas de juro

##### *Depósitos a prazo*

A maioria dos entrevistados (66%) afirma conhecer o valor das taxas de juro dos seus depósitos a prazo (ou de outros produtos de poupança), embora 50% afirmem saber esse valor apenas de forma aproximada. Cerca de 19% dos entrevistados afirmam não ter noção do valor das taxas de juro que recebem e 15% apenas se informam quando pretendem aplicar as suas poupanças.

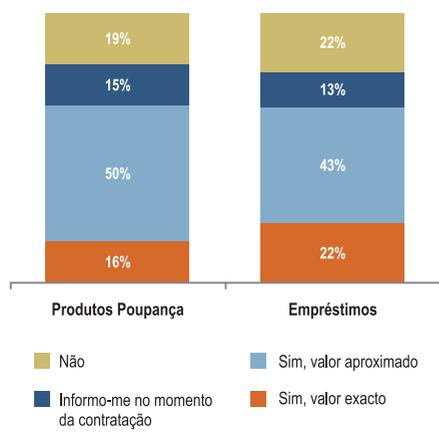


**Dos entrevistados que possuem empréstimos, 22% não sabem a taxa de juro que pagam.**

### Empréstimos

A maioria dos entrevistados que possui empréstimos conhece as taxas de juro aplicadas: ou pelo seu valor exacto (22%) ou de forma aproximada (43%). No entanto, 22% confessam não saber as taxas de juro que pagam e 13% apenas se informam na altura da contratação.

Sabe o valor das taxas de juro de depósitos a prazo ou de outros produtos de poupança que tem no banco? Sabe o valor das taxas de juro de empréstimos que paga ao seu banco?

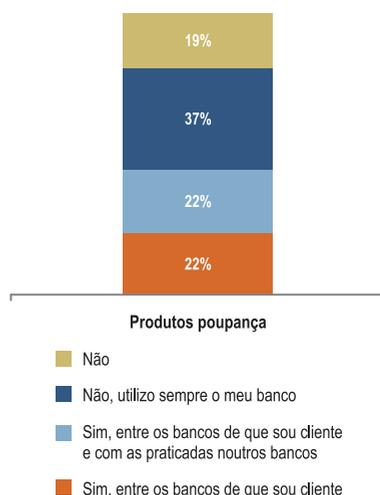


### Comparação das taxas de juro

Antes de tomar uma decisão quanto ao depósito a prazo (ou outro produto de poupança) a constituir ou ao empréstimo a contrair, é importante comparar as alternativas disponíveis no mercado (shopping around).

No que diz respeito aos depósitos a prazo e outros produtos de poupança, 56% dos entrevistados admitem não fazer qualquer tipo de comparação das remunerações praticadas antes de realizarem a aplicação financeira. No caso dos empréstimos, a percentagem dos que não comparam desce para 40%, reflectindo maior preocupação pela procura de soluções mais ajustadas às respectivas necessidades.

Compara as taxas de juro antes de fazer um depósito a prazo?



Compara as taxas de juro antes de contrair um empréstimo?



## Informação pré-contratual e contratual

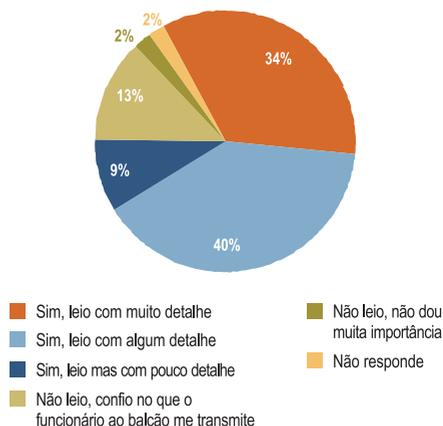
Antes de adquirir um produto bancário é crucial que o cliente tenha acesso a informação padronizada, que lhe permita comparar os custos e benefícios das diferentes propostas. A informação pré-contratual constitui, assim, um factor essencial para o cliente tomar decisões informadas e ponderadas.



Cerca de 83% dos entrevistados afirmam ler a informação pré-contratual e contratual.

A grande maioria (83%) dos entrevistados que têm produtos bancários admite ler a informação pré-contratual, embora apenas 34% afirmem ler essa informação com muito detalhe. Ainda assim, 15% dos entrevistados não lêem a informação prestada pelas instituições de crédito: 13% por confiarem no funcionário ao balcão e 2% por não lhe darem muita importância.

Lê a informação que o banco lhe dá antes de fazer uma aplicação ou contrair um empréstimo?



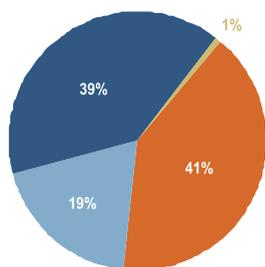
Os resultados são muito semelhantes no que respeita à análise dos contratos que irão vincular o cliente à instituição. Os clientes bancários com mais de 70 anos ou com níveis de escolaridade mais baixos são os que menos lêem a informação prestada pelas instituições.

## Crédito à habitação

A taxa de juro de um empréstimo à habitação em regime de taxa variável (modalidade mais usual) é composta pelo indexante e pelo spread, o qual é estabelecido pelo banco, contrato a contrato, em função, nomeadamente, do risco de crédito do cliente e da relação entre o montante do empréstimo e o valor do imóvel.

Cerca de 41% dos entrevistados que têm um crédito à habitação admitem não saber qual o spread que lhes é aplicado pelo banco e 19% afirmam ter apenas uma noção da ordem de grandeza. Somente 39% afirmam saber exactamente o valor do spread, situação mais frequente nos entrevistados com níveis de escolaridade mais elevados.

Sabe o valor do *spread* que o banco aplica ao seu empréstimo à habitação?



- Não sabe
- Sabe exactamente
- Tem uma ordem de grandeza
- Não responde

Para 41% dos entrevistados, o valor da prestação é o factor mais importante na escolha

do banco através do qual contrataram o crédito à habitação. A Taxa Anual Efectiva (TAE), que reflecte, numa base anual, todos os custos associados ao empréstimo, e que deve ser utilizada para comparar propostas alternativas com idênticas condições, é apenas referida por 4% dos entrevistados.



**Mais de 50% dos entrevistados que têm um crédito à habitação não sabem o valor exacto do *spread* aplicado pelo banco.**

Qual a principal razão da escolha do seu crédito à habitação?



## Outros créditos

Para 27% dos entrevistados, o valor da prestação é o aspecto mais importante na contratação de outros créditos (excluindo crédito à habitação, cartões de crédito e descobertos bancários).

Para 23% dos entrevistados, a comodidade da contratação através do ponto de venda é a principal razão da escolha da instituição de crédito. Apenas 5% dos entrevistados referem a Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG), que reflecte, numa base anual, todos os custos associados ao empréstimo.

Qual a principal razão da escolha da instituição de crédito?



Outros créditos

## Cartões de crédito

Os cartões de crédito são um produto bancário detido por 32% dos entrevistados com conta bancária. Aos cartões de crédito estão associadas taxas de juro relativamente mais elevadas do que as de outras formas de crédito, mas apenas 26% dos entrevistados afirmam saber exactamente o valor da taxa de juro associada ao seu cartão; 45% sabem "por alto" e 29% reconhecem não saber.

No que respeita ao esquema de pagamento adoptado, apenas 52% dos detentores de cartão de crédito afirmam pagar no final do mês a totalidade do crédito utilizado. Dos entrevistados que pagam parcialmente (43%), apenas 22% sabem o valor exacto dos encargos associados.

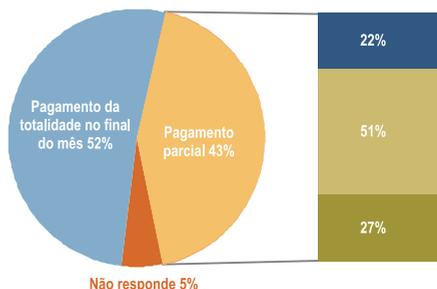


**Apenas 22% dos que pagam parcialmente o saldo do seu cartão de crédito sabem o valor exacto dos encargos associados.**

Qual o esquema de pagamento que utiliza habitualmente para o cartão de crédito? Sabe a taxa de juro e outros encargos associados ao seu cartão de crédito?

Conhecimento da taxa de juro e outros encargos associados ao cartão de crédito ▼

Esquema de pagamento ▼



■ Sabe o valor exacto ■ Sabe o valor por alto ■ Não sabe

## Descobertos bancários

A facilidade de descoberto bancário é um contrato de crédito através do qual o banco permite a movimentação da conta para além do saldo disponível, até um limite máximo de utilização.

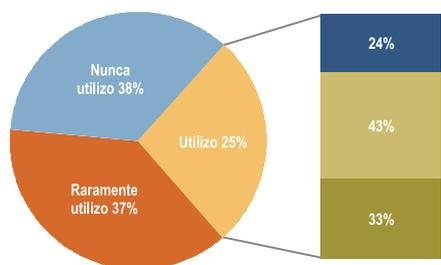
Dos entrevistados com conta bancária, 25% indicam que a sua conta permite o descoberto bancário e 19% admitem não saber se têm essa possibilidade. Dos que utilizam o descoberto bancário, 33% desconhecem o valor das taxas de juros e comissões cobradas pelo banco.



Com que frequência usa os descobertos bancários? Sabe as taxas de juro e comissões associadas?

Utilização da facilidade de descoberto bancário ▼

Conhecimento da taxa de juro e comissões associadas ▼



■ Sim

■ Sim, aproximadamente

■ Não



**Cerca de 25% dos que referem ter a facilidade de descoberto bancário utilizam este tipo de crédito; todavia, desses, 33% admitem não saber o valor da taxa de juro e comissões associadas.**

## 5. COMPREENSÃO FINANCEIRA

A decisão de escolha de produtos financeiros depende, entre outros factores, da compreensão de conceitos financeiros básicos. Assim, além da análise dos comportamentos, o inquérito avaliou os conhecimentos financeiros dos entrevistados.

	Correcto	Incorrecto	Não sabe
Identificação do saldo da conta de depósito à ordem	73%	9%	18%
Relação entre a taxa de inflação e a taxa de juro	57%	14%	29%
Avaliação do grau de risco de depósito a prazo	49%	32%	19%
Definição de Euribor	9%	53%	38%
Definição de <i>spread</i>	17%	22%	61%
Avaliação da responsabilidade no pagamento de um empréstimo conjunto	78%	13%	9%

### O que sabem mais

Os melhores resultados verificam-se no entendimento sobre a responsabilidade decorrente de um empréstimo contraído em conjunto com outra pessoa: 78% respondem que ambos têm responsabilidade pela totalidade da dívida.

Os inquiridos revelam também uma elevada capacidade na interpretação de um extracto bancário: cerca de 73% identificam correctamente o saldo da conta.

A maioria dos entrevistados demonstra entender o impacto da inflação sobre a evolução temporal do valor de um depósito a prazo: 57% respondem correctamente à questão sobre a taxa de juro real.

### O que sabem menos

Os resultados são menos positivos no que diz respeito ao conhecimento sobre a taxa de juro usualmente aplicada aos empréstimos.

À questão “sabe o que é o *spread*?” 61% dos entrevistados respondem que não sabem.

Questionados sobre o que é a Euribor, 53% dos entrevistados dão uma resposta incorrecta, com 45% desses a referirem que é uma taxa definida pelo Banco Central Europeu; 38% admitem que não sabem.

Na avaliação do grau de risco de vários produtos financeiros, verifica-se que muitos entrevistados (32%) atribuem um risco médio/elevado aos depósitos a prazo.

O número de respostas incorrectas dos entrevistados, em vez de admitirem que não sabem, poderá indicar que sobreavaliam os seus próprios conhecimentos financeiros.



[www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)