

A importância da formação financeira para a supervisão comportamental

**Maria Lúcia Leitão • Diretora do Departamento de
Supervisão Comportamental**

15 março 2019

**A importância da educação financeira para as relações de consumo em
Cabo Verde**



**BANCO DE
PORTUGAL**
EUROSISTEMA

Tópicos

- ✓ A estratégia da supervisão comportamental
- ✓ A importância da formação financeira
- ✓ Os novos desafios do digital



Tópicos

- ✓ A estratégia da supervisão comportamental
- ✓ A importância da formação financeira
- ✓ Os novos desafios do digital



A estratégia da supervisão comportamental

- O Banco de Portugal atua nos mercados bancários de retalho sobre a comercialização de produtos e serviços pelas instituições e promove a capacitação dos clientes bancários



Supervisão comportamental: as 4 componentes da estratégia



Supervisão comportamental: as 4 componentes da estratégia



Supervisão comportamental: as 4 componentes da estratégia



Supervisão comportamental: as 4 componentes da estratégia



Regulação

O Banco de Portugal tem vindo a definir **princípios e regras para a transparência e rigor da informação nas diferentes fases de comercialização dos produtos e serviços** que as instituições têm de cumprir

PUBLICIDADE

PREÇÁRIO

INFORMAÇÃO
PRÉ-
CONTRATUAL

CONTRATO

INFORMAÇÃO
AO LONGO DO
CONTRATO

Fiscalização

Ao Banco de Portugal **compete verificar o cumprimento do quadro normativo** decorrente da lei e dos regulamentos

GESTÃO DE
RECLAMAÇÕES

INSPEÇÕES ÀS
INSTITUIÇÕES

FISCALIZAÇÃO
SISTEMÁTICA

Sancionamento

O Banco de Portugal **exige** às instituições o **cumprimento das normas em vigor**

DETERMINAÇÕES
ESPECÍFICAS E
RECOMENDAÇÕES

PROCESSOS DE
CONTRAORDENAÇÃO
(MULTAS E SANÇÕES)

Informação e formação financeira

- ✓ O Banco de Portugal utiliza como canal privilegiado o **Portal do Cliente Bancário**
- ✓ O Banco de Portugal **promove iniciativas de formação financeira** por todo o país com o apoio da sua rede regional e **coordena o Plano Nacional de Formação Financeira**



Tópicos

- ✓ A estratégia da supervisão comportamental
- ✓ A importância da formação financeira
- ✓ Os novos desafios do digital





<https://cliente bancario.bportugal.pt/>



Portal do Cliente Bancário

Neste portal o Banco de Portugal **informa** os clientes bancários dos seus direitos e divulga **materiais de formação financeira** sobre produtos e serviços bancários: vídeos, descodificadores, brochuras e desdobráveis



Portal do Cliente Bancário

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Portal do Cliente Bancário

PERGUNTAS FREQUENTES GLOSSÁRIO

DEPÓSITOS CRÉDITOS PAGAMENTOS SERVIÇOS FORMAÇÃO FINANCEIRA

PESQUISAR

Comissões

Banco de Portugal harmoniza terminologia dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento

SABER MAIS

Comissões
Banco de Portugal harmoniza terminologia dos serviços mais...

O crédito à habitação também é para a vida toda. Pense antes de se comprometer
Quatro dicas para comparar propostas de crédito à...

Atua como crédito?
Assista ao vídeo 2018

Compare as comissões

Serviços mínimos bancários e Conta base

- 1 Escolha**
 - Instituições de crédito**
Se quer comparar entre instituições (máximo de 3)
 - Serviços**
Se quer comparar entre serviços (2)
- 2 Compare**
 - Comparar
 - A comissão é apresentada pelo valor máximo
- 3 Imprima**
 - Imprimir PDF
 - Imprima os dados da sua comparação
- 4 Exporte**
 - Exportar XLS CSV
 - Comissões em vigor e histórico de comissões



A formação financeira no topo da agenda internacional

“Após a crise de 2008, a literacia financeira tem sido cada vez mais reconhecida pela generalidade das economias como importante para capacitar os consumidores”

(OECD/INFE (2009) – Working Paper, Financial Crisis and Financial Education: Analytical note and recommendations)

“(...) A educação financeira e a sensibilização para estes temas devem ser encorajadas como parte de uma estratégia mais ampla de proteção e educação financeira dos consumidores. (...)”

(High-Level Principles on Financial Consumer Protection October 2011 - Principle 5. Financial Education and Awareness – G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection)

A formação financeira na EBA

A Autoridade Bancária Europeia (EBA) desempenha um papel de liderança, cabendo-lhe, nomeadamente:

“(...) Rever e coordenar as iniciativas tomadas pelas autoridades nacionais competentes em matéria de literacia e educação no domínio financeiro (...)”

(Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de novembro de 2010)

A formação financeira nas preocupações dos Bancos Centrais

“(...) Embora a educação, em geral, seja crítica para a saúde e riqueza das sociedades, também a educação financeira assume um papel relevante nessa área. Nos dias de hoje, independentemente de onde se viva, é essencial ter capacidades e conhecimentos de como gerir o seu dinheiro, assim como conhecer o funcionamento da economia global.(...)”



(Mario Draghi, Presidente do BCE, no 2º Encontro Regional Anual na Europa da Child & Youth Finance International, 2014)



A formação financeira deve adotar uma Estratégia Nacional

Uma Estratégia Nacional permite:

- ✓ Amplo diagnóstico de necessidades de formação
- ✓ Cooperação entre parceiros
- ✓ Gestão mais eficiente de projetos e recursos
- ✓ Articulação mais eficiente entre programas
- ✓ Avaliação das ações desenvolvidas
- ✓ Avaliação global da estratégia
- ✓ Compromisso de médio e longo prazo

“(...) Uma estratégia nacional para a formação financeira é definida como uma abordagem coordenada para a educação financeira (...). Não existe um modelo ou processo único para o desenvolvimento de uma estratégia nacional (...) deve abordar desafios nacionais específicos adaptados aos objetivos políticos de curto e longo prazo dos países envolvidos.(...)”

(OECD/INFE (2012) – High-level principles on National Strategies for Financial Education)



Plano Nacional de Formação Financeira

- ✓ O Banco de Portugal participa ativamente no Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF)
- ✓ O Plano foi lançado em 2011 pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF): Banco de Portugal, Comissão do Mercados de Valores Mobiliários e Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
- ✓ Em 2016, a estratégia foi reavaliada para os cinco anos seguintes (2016-2020)
- ✓ Nesse ano, os supervisores financeiros reforçaram o compromisso de médio e longo prazo com o Plano, seguindo as melhores práticas internacionais



<http://www.todoscontam.pt/pt-PT/PNFF/PNFF/Missao/Paginas/MissaoObjetivos.aspx>



Missão do Plano Nacional de Formação Financeira

*“(...) Contribuir para **elev**ar o nível de conhecimentos financeiros da população e promover a adoção de comportamentos financeiros adequados*

através de uma visão integrada de projetos de formação financeira e pela junção de esforços das partes interessadas, concorrendo para aumentar o bem-estar da população e para a estabilidade do sistema financeiro. (...)”



Objetivos do Plano Nacional de Formação Financeira

Apoiar a
inclusão
financeira

Promover o
recurso
responsável
ao crédito

Desenvolver
hábitos de
poupança

Criar
hábitos de
precaução

Melhorar
conhecimentos
e atitudes
financeiras

Aumentar
conhecimentos
financeiros na área
empresarial

Promover
conhecimentos
e capacidades no
uso de serviços
financeiros digitais



Estratégia nos principais projetos do Plano

Definir o público alvo

Selecionar o parceiro estratégico

Definir competências necessárias

Formar formadores

Desenvolver materiais de suporte

Avaliar atuação seguida



Parceiros estratégicos do Plano



Públicos-alvo

Escolas

Formação
Profissional e
Desempregados

Gestores de
MPMEs

Autarquias locais

Parceiros estratégicos



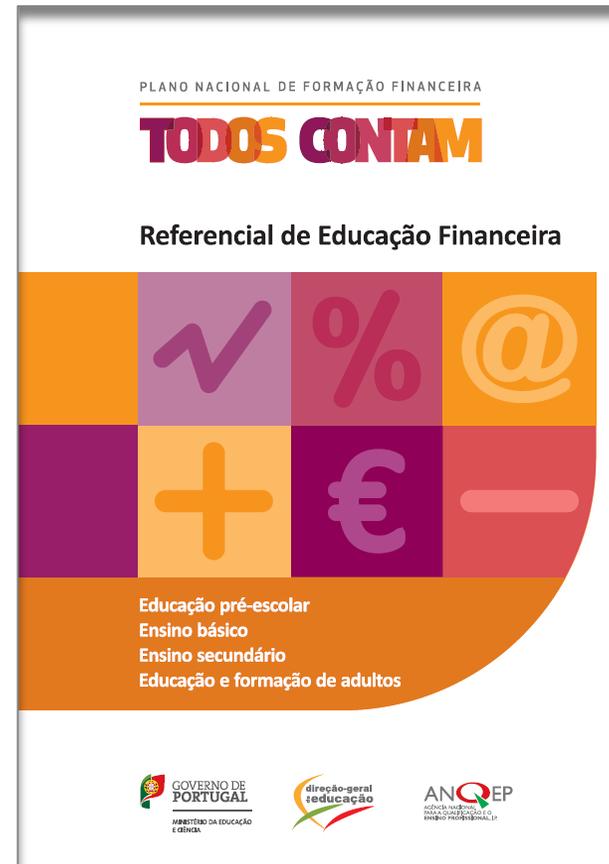
O Plano tem uma abordagem completa à educação financeira nas escolas

- Parceiro estratégico: **Ministério da Educação**
- **Definiu as competências para os diferentes graus de ensino que constam do Referencial de Educação Financeira**
- **Produz conteúdos de educação financeira para o ensino pré-escolar, o ensino básico, o ensino secundário e a educação e formação de adultos**
- **Apoia a integração da educação financeira nas escolas através de um programa de formação de professores**
- **Incentiva as escolas a desenvolverem projetos de educação financeira com o Concurso *Todos Contam***



Referencial de Educação Financeira do Plano para as escolas

- Preparado pelos supervisores financeiros e pelo Ministério da Educação e Ciência, constitui um documento orientador para a introdução da educação financeira em contexto escolar e formativo
- Aprovado pelo Secretário de Estado do Ensino Básico e Secundário e divulgado na 1ª Conferência Internacional do Plano, a 12 de julho de 2013



<http://www.todoscontam.pt/pt-PT/PNFF/PNFF/ReferencialEducacaoFinanceira/Paginas/Referencial.aspx>

Planeamento e gestão do orçamento

Sistema e produtos financeiros básicos

Poupança

Crédito

Ética

Direitos e deveres



Programa de formação de professores

- O Ministério da Educação e Ciência e os supervisores financeiros promovem a formação de educadores e professores, com o objetivo de os habilitar à abordagem da educação financeira no quadro da educação para a cidadania
- Entre 2014 e 2018, cerca de 360 educadores e professores participaram em ações de formação de professores que tiveram lugar nas cinco regiões do território continental

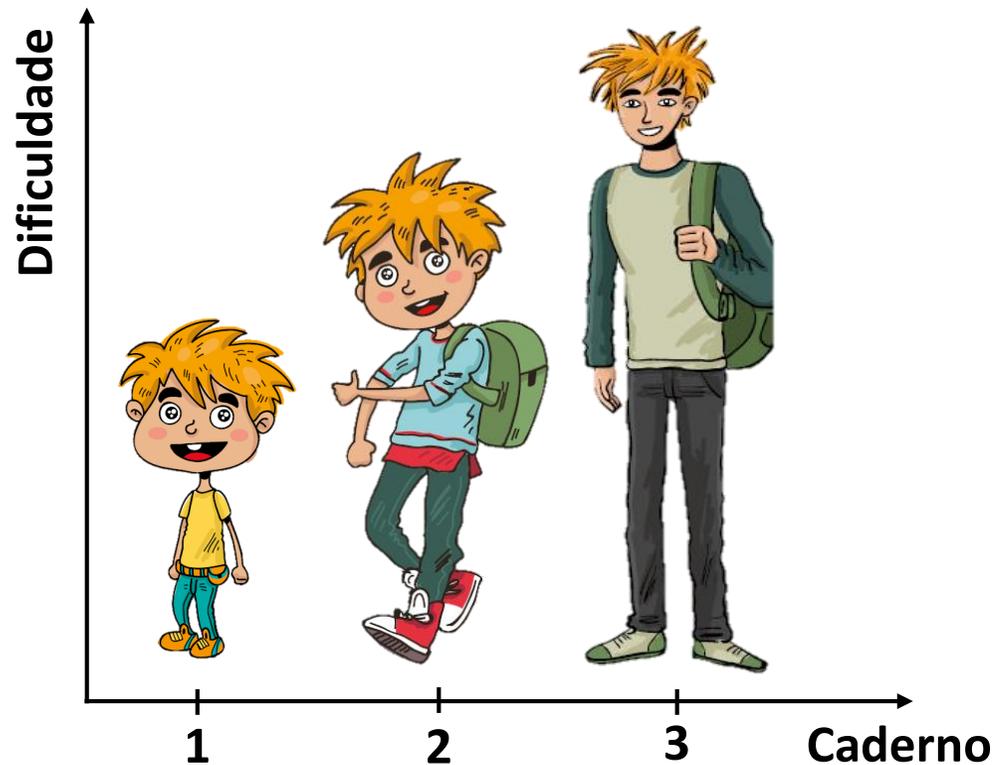


Curso de formação na Escola Secundária de Pombal



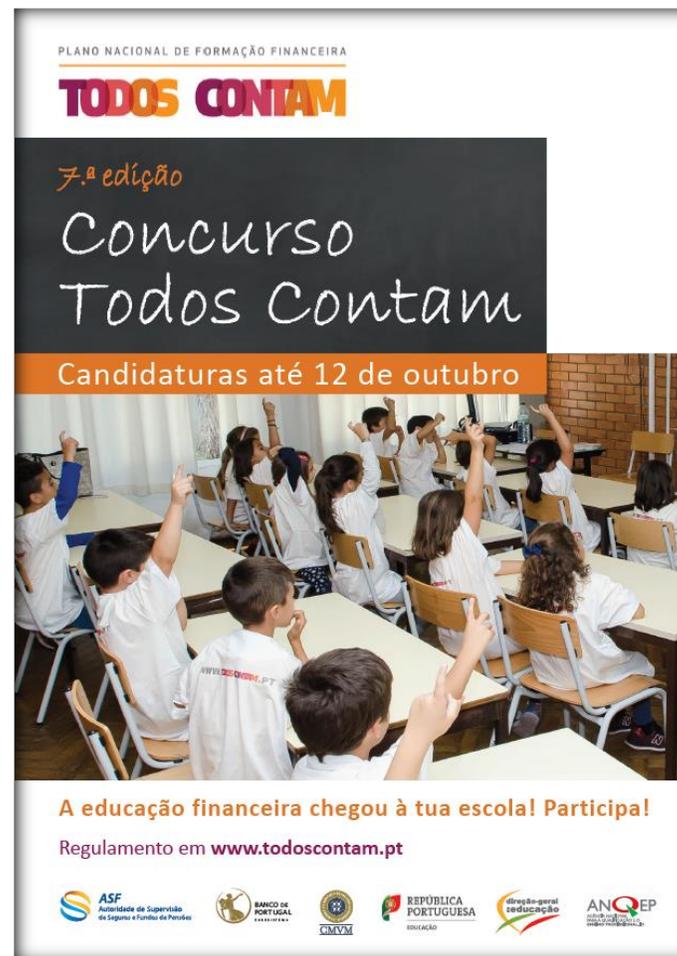
Cadernos de Educação Financeira do Plano

- Elaboração de materiais para apoiar a educação financeira nas escolas: livros escolares com uma abordagem lúdico-didática adequada à idade e nível de ensino



Concurso Todos Contam

- Distingue os melhores projetos de educação financeira a implementar nas escolas
- É organizado anualmente pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) e pelo Ministério da Educação e Ciência, através da Direção-Geral da Educação e da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional.



Cartaz da 7ª edição do Concurso Todos Contam

7ª edição do
CONCURSO

53 projetos submetidos a
concurso

Mais de 10 mil alunos
envolvidos

8 prémios

5 menções honrosas



Portal Todos Contam



Portal Todos Contam – e-learning



Tópicos

- ✓ A estratégia da supervisão comportamental
- ✓ A importância da formação financeira
- ✓ Os novos desafios do digital



Os novos desafios do digital para a supervisão comportamental



Acompanhar a
evolução
tecnológica

Monitorizar a
prestação de
produtos e serviços

Eliminar barreiras

Assegurar a
neutralidade
tecnológica

Promover a
informação e
formação financeira
digital



Acompanhar a evolução tecnológica



Estimular o diálogo com as instituições e FinTechs para conhecer as opções e as escolhas tecnológicas com impacto na comercialização de produtos e serviços bancários

Participar ativamente em grupos de trabalho internacionais para conhecer as melhores práticas e articular atuação entre supervisores num contexto em que assiste à progressiva diluição de fronteiras nacionais com os canais digitais

Promover a formação técnica e a partilha de conhecimento entre as equipas da supervisão comportamental



Monitorizar a prestação de produtos e serviços

Comercialização
de produtos
e serviços bancários
nos canais digitais
em Portugal

Resultados do questionário
às instituições financeiras
2016



Comercialização
de produtos
e serviços bancários
nos canais digitais
em Portugal

Resultados do questionário
às instituições financeiras
2018



Disponibilização do acesso a canais digitais

Níveis de adesão e de utilização pelos clientes

Perspetivas de crescimento

Limitações e obstáculos à oferta / procura

Produtos e serviços bancários disponibilizados

Riscos de segurança e mecanismos de mitigação
de riscos



Superar barreiras regulamentares

Adequar o quadro normativo à inovação tecnológica

Remover eventuais barreiras, sem comprometer a segurança, a transparência de informação e os direitos dos clientes bancários



Assegurar a neutralidade tecnológica

A fiscalização “cliente mistério” perde relevância nos canais digitais

Novas ferramentas de supervisão são necessárias para continuar a garantir a proteção dos clientes bancários

***“Same business, same risks,
same rules, same supervision”***



Assegurar a neutralidade tecnológica



Dever de assistência

FAQ, *chatbot* e/ou linha de apoio sobre o produto de crédito e o processo de contratação



Informação pré-contratual e contratual

Scroll down obrigatório da FIN e tick-box “Li e aceito” só após o *scroll down*. Segurança reforçada quanto à celebração do contrato



Opções por defeito

Proibição de opções por defeito – “default options” (por ex: financiamento de encargos e seleção de seguros)



Direito de revogação

Revogação do contrato no canal digital



Direito de reembolso antecipado

Reembolso antecipado no canal digital
(...)



Promover a informação e formação financeira digital

5 DICAS
PARA FICARES MAIS
SEGURO ONLINE
#ficaadica



Promover a informação e formação financeira digital

A campanha **#ficaadica** visa sensibilizar os jovens para as precauções a tomar quando utilizam os canais digitais

Esta campanha foi lançada nas redes sociais (Instagram) e no Portal do Cliente Bancário

Foi também publicada uma brochura com os materiais da campanha que está a ser distribuída nas escolas secundárias de todo o país





5 DICAS

PARA FICARES MAIS
SEGURO ONLINE

#ficaadica



BANCO DE PORTUGAL
EUROSESTEMA

NÃO FAÇAS DA INTERNET UM JOGO DE ALTO RISCO **#ficaadica**

Quando navegas na internet tens noção dos riscos?

Cada vez mais ouvimos falar de *hackers* e piratas informáticos que acedem a dados pessoais de outras pessoas através de falhas de segurança nos computadores, telemóveis e *tablets* e nas contas de internet.

Phishing? Spyware? O que é isso?

PHISHING



Há pessoas que tentam passar-se por outras para obter os teus dados.

PHARMING



Um simples *download* pode instalar vírus que fazem abrir páginas onde te são pedidos dados pessoais.

SPYWARE



Há aplicações e programas, aparentemente inofensivos, que espiam o que fazes.

SIM CARD SWAP



Há ataques que direcionam todas as chamadas e SMS que recebes para outro telemóvel.



Phishing

Ocorre quando um *hacker* se faz passar por uma instituição ou empresa e, através de *e-mails*, de redes sociais, de chamadas ou SMS, tenta que divulgues informações pessoais.

Acontece quando recebes *e-mails* duvidosos com *links* que remetem para páginas falsas, que imitam por exemplo o *site* do banco e solicitam que preenchas um conjunto de dados.



Pharming

Ocorre quando um vírus informático instalado no computador, *tablet* ou telemóvel (*smartphone*) redireciona um *link* que escrevas para uma página falsa na *Internet* (a chamada "página espelho"). Nalguns casos esta página é idêntica ao *site* do banco e permite a terceiros obter toda a informação pessoal que introduzes.

Este vírus pode ser instalado ao fazeres *download* de um ficheiro aparentemente inofensivo.

O TELEMÓVEL REVELA DEMASIADO SOBRE TI **#ficaadica**

Usas o telemóvel (*smartphone*) para acederes às redes sociais ou ao *e-mail*? E ao *homebanking*? Fazes pagamentos com o telemóvel?

O telemóvel pode alojar uma grande quantidade de informação confidencial sobre ti e sobre as operações que fazes.



Usas o telemóvel para tudo e mais alguma coisa?



Navegas em qualquer lugar?



Pintas-te por uma boa *app*?

O que podes fazer para te proteger?

Dificulta o acesso ao teu telemóvel

- Constrói *passwords* seguras, que não sejam demasiado óbvias (por exemplo, nunca uses palavras-passe como "123456" ou a tua data de nascimento);
- Define uma sequência de bloqueio de ecrã do telemóvel e troca-a com regularidade.

Protege as ligações de internet

- Não permitas que *sites* ou aplicações se iniciem automaticamente, sem ser necessário fazer *login*;
- Atualiza regularmente os programas que protegem o teu telemóvel, como programas de antivírus;
- Não lighes o telemóvel a redes *wi-fi* públicas ou desconhecidas;
- Não cliques em *links* nem faças *downloads* de fontes desconhecidas.

Utiliza *apps* seguras e em segurança

- Instala apenas *apps* fidedignas, através de lojas de aplicações oficiais;
- Se a oferta parecer demasiado boa, desconfia. Se sabes que uma *app* ou serviço normalmente é pago e encontras uma versão gratuita, tem em atenção que essa versão pode conter vírus;
- Verifica as permissões de acesso aos dados exigidos pelas *apps*. Pede-te acesso à câmara do telemóvel em qualquer momento? E ao microfone? Não descarregues aplicações que exijam permissões aparentemente excessivas.

PENSA ANTES DE "POSTAR" **#ficaadica**

As redes sociais são a tua segunda casa?

As redes sociais permitem que fales e partilhes informação com amigos de todo o mundo, que conheças iniciativas do teu interesse, vídeos que te divertem, projetos de solidariedade.

Mas, como tudo, também têm os seus riscos.



Fazes posts a torto
e a direito?

Dizes tudo sobre ti?

O que podes fazer para te proteger?

Gere as definições de privacidade

- Deves modificar as definições de privacidade do teu perfil nas redes sociais para que apenas "amigos" ou "seguidores" possam ver o que partilhas;
- Podes bloquear pessoas ou um grupo de pessoas específicas, impedindo-as de ver o teu perfil.

Pensa antes de partilhar

- Não divulgues informações pessoais ou confidenciais. Por exemplo, não divulgues as tuas *passwords* nem fotografias dos teus cartões bancários;
- Pondera se é necessário partilhares informação como a tua data de aniversário, o teu número de telefone, o nome da tua escola. Se não é necessário, não divulgues;
- O que partilhas nas redes sociais pode ser visto e partilhado por outros e pode ser mal interpretado ou utilizado de forma fraudulenta;
- Mesmo que apagues informação, esta pode ter sido vista, gravada ou partilhada antes de ter sido eliminada;
- Não partilhes imagens ou vídeos sem autorização das pessoas envolvidas.

Informa-te sobre as políticas de gestão de dados

- Criar um perfil numa rede social é, em geral, gratuito. No entanto, muitas vezes as empresas que gerem as plataformas sociais recolhem os teus dados e armazenam tudo o que gostas, comentas ou partilhas, para que possam, por exemplo, dirigir-te publicidade específica;
- Consulta a forma como os teus dados são utilizados na Política de Dados da rede social.

NÃO COMPRES (ONLINE) GATO POR LEBRE #ficaadica

Fazes as tuas compras *online* em segurança?

As compras *online* são uma forma cómoda e, por vezes, mais barata de adquirir bens e serviços. Mas há que ter alguns cuidados...



Fazes compras *online* de olhos fechados?

Fazes compras de forma segura?

Vais logo direto ao que interessa?

Dás tudo o que te pedem?

Fazes a compra e já está?

O que podes fazer para te proteger?

Antes de fazeres uma compra *online* ou através de *apps*, informa-te

Procura informações sobre o vendedor

- Pesquisa na internet pelo nome da empresa;
- Desconfia se não encontrares uma morada ou um contacto de telefone para o qual possas ligar e os termos e condições da venda;
- Lê sobre as experiências que outros clientes tiveram com determinado produto ou loja *online*, por exemplo em fóruns de discussão.

Verifica a segurança do site ou da *app*

- Verifica se o endereço a que pretendes aceder se inicia com `https://` e se aparece um cadeado no final do endereço ou na barra inferior da janela. Isto significa que a ligação é segura;
- Instala apenas aplicações com carácter fidedigno, obtidas em lojas de aplicações oficiais.

Adota os procedimentos de segurança habituais para proteger o teu computador, *tablet* ou telemóvel

- Mantém atualizados os programas de antivírus e anti-*spyware* e a *firewall* ativa;
- Não utilizes redes *wi-fi* públicas ou desconhecidas;
- Não utilizes equipamentos públicos para realizar pagamentos.

NÃO CEDAS À FRAUDE #ficaadica

E se fores vítima de fraude *online*?

Quando realizas operações bancárias e pagamentos através da *internet*, está atento a possíveis situações de fraude.

Em caso de dúvida, fecha a janela e tira dúvidas com os teus pais e com o teu banco.



Desconfias de uma situação fraudulenta?



Não sabes do teu cartão bancário?



Tiraram-te dinheiro da conta sem autorização?

O que podes fazer para te proteger?

Se desconfiares de fraude, age rapidamente

- Contacta imediatamente o teu banco através dos contactos que este te indicou ou através do contacto constante na lista de emissores dos cartões de pagamento, disponível no *site* do Banco de Portugal e no Portal do Cliente Bancário;
- Pede imediatamente o cancelamento das credenciais de acesso ao *homebanking* ou, se for o caso, do cartão;
- Participa a situação fraudulenta ao órgão de polícia criminal mais próximo (PSP, GNR ou PJ) ou ao Ministério Público.

Se perderes o cartão bancário, participa o desaparecimento

- Contacta imediatamente a entidade que emitiu o cartão se o tiveres perdido, se ele tiver sido roubado, furtado ou apropriado indevidamente por alguém, ou se suspeitares que o cartão foi clonado ou falsificado;
- Podes consultar os contactos das entidades emittentes de cartões no *site* do Banco de Portugal e no Portal do Cliente Bancário.

Conhece os teus direitos e deveres

- Se forem realizadas operações de pagamento que não autorizaste, podes ter de suportar até um máximo de 50 euros;
- Se mentires ou se não tiveres cumprido as regras de segurança, podes ter de suportar um valor superior a 50 euros;
- Caso tenha havido perda, roubo ou apropriação indevida das credenciais de acesso ao *homebanking* ou do cartão e caso tenhas alertado o teu banco desse facto, não poderás ser chamado a pagar os valores que forem movimentados sem autorização após esse alerta.



O Banco de Portugal reúne nesta publicação os materiais da campanha de educação financeira digital #ficaadica, promovida para sensibilizar os jovens em idade escolar para os cuidados a observar nos canais digitais, no acesso a produtos e serviços bancários.

Esta publicação é dirigida a escolas secundárias de todo o país e está também disponível no Portal do Cliente Bancário – <https://cliente bancario.bportugal.pt> –, na área de "Formação financeira", juntamente com outros materiais de apoio e no Instagram do Banco de Portugal – @bancodeportugaloficial.

Muito obrigada!

mleitao@bportugal.pt

**Maria Lúcia Leitão • Diretora do Departamento de
Supervisão Comportamental**

15 março 2019

**A importância da educação financeira para as relações de consumo em
Cabo Verde**



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

Vídeo do Plano Nacional de Formação Financeira

