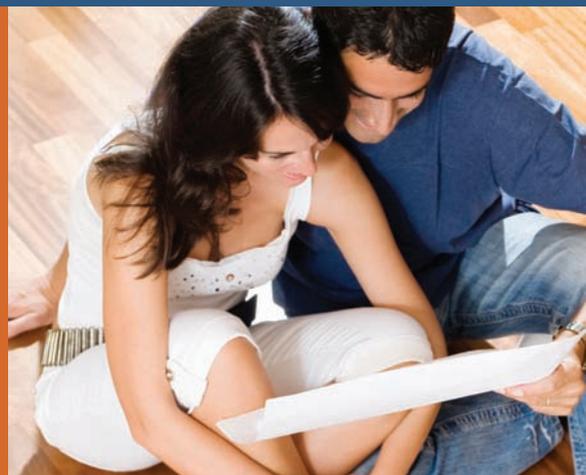


RELATÓRIO DO
INQUÉRITO À LITERACIA FINANCEIRA
DA POPULAÇÃO PORTUGUESA



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

RELATÓRIO DO
INQUÉRITO À LITERACIA FINANCEIRA
DA POPULAÇÃO PORTUGUESA

2010

Lisboa, 2011
Disponível em
www.clientebancario.bportugal.pt
ou em www.bportugal.pt



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

BANCO DE PORTUGAL

Av. Almirante Reis, 71

1150-012 Lisboa

www.bportugal.pt

Edição

Departamento de Supervisão Comportamental

Design, distribuição e impressão

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Documentação, Edições e Museu

Serviço de Edições e Publicações

Lisboa, 2011

Tiragem

500 exemplares

ISSN 2182-3901 (impresso)

ISSN 2182- 391X (*on-line*)

Depósito Legal n.º 335857/11

ÍNDICE

9 NOTA DO GOVERNADOR

I. APRESENTAÇÃO DO INQUÉRITO À LITERACIA FINANCEIRA

16 1. O conceito de literacia financeira

18 2. Objectivos do Inquérito

18 3. Aspectos metodológicos

II. DESTAQUES DO INQUÉRITO

III. ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO

35 Caixa 1 | Caracterização dos entrevistados

38 1. Inclusão financeira

38 1.1 Inclusão no sistema bancário

39 1.2 Níveis de inclusão financeira

40 1.3 Titularidade da conta bancária

42 1.4 Detenção de outros produtos financeiros

43 1.5 Acesso aos Serviços Mínimos Bancários

43 2. Gestão da conta bancária

44 2.1 Meios de pagamento

44 2.2 Monitorização da conta bancária

46 2.3 *Homebanking*

47 2.4 Escolha do banco

48 3. Planeamento de despesas e poupança

48 3.1 Planeamento do orçamento familiar

50 3.2 Hábitos de poupança

52 3.3 Atitude perante o consumo

53 4. Escolha de produtos bancários

53 4.1 Razões da escolha

55 4.2 Conhecimento das taxas de juro

55 4.3 Comparação das taxas de juro

56 4.4 Informação pré-contratual e contratual

57 4.5 Crédito à habitação

59 4.6 Outros créditos

61 4.7 Cartões de crédito



- 63 4.8 Descobertos bancários
- 64 4.9 Taxa de esforço
- 65 5. Escolha e conhecimento das fontes de informação
- 65 5.1 Escolha das fontes de informação
- 66 5.2 Conhecimento das fontes de informação
- 68 6. Compreensão financeira
- 68 6.1 Conhecimento de conceitos financeiros básicos
- 69 6.2 O que sabem mais
- 70 6.3 O que sabem menos
- 72 Caixa 2 | Componentes principais

IV. ÍNDICE DE LITERACIA FINANCEIRA

- 79 1. Índice de Literacia Financeira Global
- 79 1.1 Metodologia de cálculo
- 80 1.2 Análise da distribuição do ILF Global
- 82 2. Índices de Literacia Financeira Parciais
- 82 2.1 Metodologia de cálculo
- 82 2.2 Análise das distribuições dos ILF Parciais

V. GRUPOS POPULACIONAIS POR NÍVEIS DE LITERACIA FINANCEIRA

- 88 1. Análise das medianas dos Índices de Literacia Financeira
- 88 1.1 Testes de igualdade de medianas do ILF Global
- 93 1.2 Testes de igualdade de medianas dos ILF Parciais
- 93 1.3 Comparação de grupos populacionais
- 98 Caixa 3 | Grupos populacionais por níveis de literacia financeira
- 100 2. Análise de *clusters*
- 105 Caixa 4 | Grupos populacionais por *clusters*

ANEXO 1: METODOLOGIA

- 109 1. Desenho do questionário
- 110 2. Teste piloto ao questionário
- 111 3. Caracterização da amostra
- 114 4. Implementação do Inquérito
- 115 5. Equipa de trabalho de campo

ANEXO 2: QUESTIONÁRIO

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico C.1.1	Caracterização dos entrevistados por critérios de estratificação da amostra	35
Gráfico C.1.2	Caracterização dos entrevistados por nível de rendimento	37
Gráfico III.1.1.1	Caracterização dos indivíduos que não possuem conta bancária	38
Gráfico III.1.1.2	Razão por que não tem conta bancária	39
Gráfico III.1.2.1	Níveis de inclusão financeira	40
Gráfico III.1.3.1	De quantas contas à ordem é titular?	41
Gráfico III.1.3.2	Distribuição do número de contas por nível de rendimento e de escolaridade	41
Gráfico III.1.3.3	Frequência com que movimentam a conta bancária	42
Gráfico III.1.4.1	Que produtos financeiros detém?	42
Gráfico III.1.5.1	O que é necessário para aceder aos Serviços Mínimos Bancários?	43
Gráfico III.2.1.1	Meios de pagamento mais utilizados nas aquisições regulares de bens e serviços (1.ª preferência)	44
Gráfico III.2.2.1	Qual o principal meio através do qual controla os movimentos e o saldo da sua conta? E com que frequência?	45
Gráfico III.2.2.2	Precisão com que sabem o saldo da conta bancária	45
Gráfico III.2.3.1	Conhecimento e utilização do <i>homebanking</i>	46
Gráfico III.2.3.2	Razão para a não utilização do <i>homebanking</i>	46
Gráfico III.2.4.1	Qual a principal razão da escolha do banco onde tem a sua conta?	47
Gráfico III.2.4.2	Conhece as comissões de conta cobradas pelo banco?	47
Gráfico III.2.4.3	Razões para não mudar a conta de depósitos à ordem para outro banco	48
Gráfico III.3.1.1	Considera importante o planeamento do orçamento familiar?	49
Gráfico III.3.1.2	Considera importante o planeamento do orçamento familiar? Com que periodicidade faz o planeamento do seu orçamento familiar?	49
Gráfico III.3.2.1	Costuma fazer poupança? Por que razão não faz poupança?	50
Gráfico III.3.2.2	Com que periodicidade faz o planeamento do seu orçamento familiar? O que faz geralmente com o dinheiro que poupa?	51
Gráfico III.3.2.3	Qual a principal razão para fazer poupança?	51
Gráfico III.3.3.1	Apetência para o consumo	52
Gráfico III.3.3.2	Já recorreu a empréstimos para adquirir algo que veio a considerar não ser assim tão necessário?	53
Gráfico III.4.1.1	O que o levou a escolher os produtos que detém? (1.º factor)	54
Gráfico III.4.1.2	Quais os critérios a que dá mais importância na escolha de aplicações financeiras?	54
Gráfico III.4.2.1	Sabe o valor das taxas de juro dos 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?	55





Gráfico III.4.3.1	Compara as taxas de juro antes de fazer uma aplicação/contrair um empréstimo?	56
Gráfico III.4.4.1	Lê a informação que o banco lhe dá antes de fazer uma aplicação ou de contrair um empréstimo?.....	57
Gráfico III.4.5.1	Sabe o valor do <i>spread</i> do seu empréstimo à habitação?	58
Gráfico III.4.5.2	Qual a principal razão da escolha do seu crédito à habitação?	58
Gráfico III.4.5.3	Já fez pagamentos antecipados do seu empréstimo à habitação, e com que frequência? Por que razão não faz pagamentos antecipados do seu empréstimo à habitação?	59
Gráfico III.4.6.1	Quantos empréstimos tem? (excluindo crédito à habitação, cartões de crédito e descobertos bancários).....	60
Gráfico III.4.6.2	Qual a principal razão da escolha do seu crédito?	60
Gráfico III.4.7.1	Qual o esquema de pagamento que utiliza, habitualmente, para o cartão de crédito?	61
Gráfico III.4.7.2	Qual o esquema de pagamento que utiliza, habitualmente, para o cartão de crédito? Sabe o valor da taxa juro e outros encargos associados ao seu cartão de crédito?	62
Gráfico III.4.7.3	Qual o esquema de pagamento que utiliza, habitualmente, para o cartão de crédito? Utiliza o cartão de crédito para pagamento de despesas correntes?	62
Gráfico III.4.8.1	A sua conta bancária permite a utilização de descoberto bancário? Com que frequência usa os descobertos bancários?	63
Gráfico III.4.8.2	Com que frequência utiliza o descoberto bancário? Conhece as taxas de juro e/ou comissões aplicadas aos descobertos bancários?	64
Gráfico III.4.9.1	Qual o intervalo em que se enquadra o seu rendimento mensal líquido? Tem ideia de quanto é que os empréstimos consomem do seu rendimento mensal?	65
Gráfico III.5.1.1	Que entidades considera que lhe deveriam dar informação sobre produtos bancários? (1.ª preferência)	66
Gráfico III.5.1.2	Por que meio gostaria de obter informação sobre produtos bancários? (1.ª preferência).....	66
Gráfico III.5.2.1	Que tipo de informação acompanha regularmente?	67
Gráfico III.5.2.2	Conhecimento do Portal do Cliente Bancário.....	67
Gráfico III.5.2.3	A que entidades recorrerá, ou já recorreu, em caso de desacordo com o seu banco?	68
Gráfico III.6.1.1	Número de respostas correctas.....	68
Gráfico III.6.3.1	O que é a Euribor?	70
Gráfico III.6.3.2	Grau de risco atribuído a diferentes aplicações financeiras	71
Gráfico IV.1.2.1	Histograma do Índice de Literacia Financeira Global.....	81
Gráfico IV.2.2.1	Histogramas dos Índices de Literacia Financeira Parciais	83

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro C.1.1	Distribuição dos entrevistados por faixa etária e nível de escolaridade	36
Quadro C.1.2	Distribuição dos entrevistados por género e nível de escolaridade	37
Quadro III.6.1.1	Compreensão financeira.....	69
Quadro C.2.1	Descrição das componentes principais de cada grupo de questões	74
Quadro IV.1.2.1	Estatísticas descritivas do índice original e do ILF Global.....	81
Quadro IV.2.2.1	Estatísticas descritivas dos Índices de Literacia Financeira Parciais	82
QuadroV.1.1.1	Teste de <i>Kruskal-Wallis</i> ao ILF Global: por critérios de estratificação	88
QuadroV.1.1.2	Incrementos na mediana do ILF Global por ano de escolaridade.....	89
QuadroV.1.1.3	Teste de <i>Kruskal-Wallis</i> ao ILF Global: por indicadores de rendimento.....	90
QuadroV.1.1.4	Teste de <i>Kruskal-Wallis</i> ao ILF Global: por detenção de produtos bancários .	91
QuadroV.1.1.5	Teste de <i>Kruskal-Wallis</i> ao ILF Global: por hábitos de gestão do orçamento familiar	92
QuadroV.1.3.1	Percentagem de indivíduos com Índices de Literacia Financeira iguais ou superiores à mediana, por critérios de estratificação.....	95
QuadroV.1.3.2	Percentagem de indivíduos com Índices de Literacia Financeira iguais ou superiores à mediana, por indicadores de rendimento	96
QuadroV.1.3.3	Percentagem de indivíduos com Índices de Literacia Financeira iguais ou superiores à mediana, por detenção de produtos bancários	97
QuadroV.1.3.4	Percentagem de indivíduos com Índices de Literacia Financeira iguais ou superiores à mediana, por hábitos de gestão do orçamento familiar	98
Quadro C.3.1	Grupos populacionais com mais de metade dos indivíduos acima ou abaixo da mediana do ILF Global	99
Quadro C.3.2	Grupos populacionais com melhores e piores resultados de literacia financeira (3.º e 1.º quartis).....	99
QuadroV.2.1.1	Caracterização dos <i>clusters</i> : por critérios de estratificação.....	101
QuadroV.2.1.2	Caracterização dos <i>clusters</i> : por indicadores de rendimento.....	102
QuadroV.2.1.3	Caracterização dos <i>clusters</i> : por detenção de produtos bancários	103
QuadroV.2.1.4	Caracterização dos <i>clusters</i> : por hábitos de gestão do orçamento familiar	104
Quadro C.4.1	Grupos populacionais com mais de metade dos indivíduos nos <i>clusters</i> 1 e 2	105
Quadro A.1.3.1	Margem de erro média de cada estrato	112
Quadro A.1.3.2	Quotas planeadas e quotas realizadas em cada estrato	113



NOTA DO GOVERNADOR

O Banco de Portugal tem dedicado uma atenção especial à promoção da literacia financeira dos clientes bancários. Esta é uma componente estratégica da sua actuação no âmbito da supervisão comportamental, em paralelo com a regulação dos deveres de informação das instituições de crédito e a fiscalização do cumprimento do enquadramento normativo dos mercados bancários de retalho.

O Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa foi um projecto iniciado em 2008, quando foram atribuídas ao Banco de Portugal funções específicas de supervisão da conduta em mercado das instituições de crédito. Foi desenvolvido tendo em conta os princípios e as melhores práticas adoptadas internacionalmente neste tipo de projectos.

O Inquérito foi estruturado de modo a obter resultados que permitam conhecer atitudes e comportamentos financeiros da população e o seu nível de compreensão de matérias financeiras. Ao avaliar as várias dimensões do conceito de literacia financeira, o Inquérito contribuiu para identificar os grupos populacionais e os temas financeiros com lacunas mais significativas. Trata-se de um importante meio de diagnóstico do grau de literacia financeira da população e, como tal, é um primeiro passo indispensável para a definição de prioridades de formação financeira.

O Banco de Portugal decidiu conduzir o Inquérito à Literacia Financeira por reconhecer a importância de os cidadãos tomarem decisões informadas e criteriosas na gestão das suas finanças pessoais. Ao escolherem produtos financeiros adequados ao seu perfil de risco e às suas necessidades financeiras, os clientes bancários afectam os seus recursos de forma mais eficiente e contribuem para a estabilidade do sistema financeiro.

A promoção da literacia financeira contribui para potenciar os benefícios dos instrumentos de regulação da transparência e dos deveres de informação das instituições de crédito e, portanto, para o funcionamento mais eficiente dos mercados financeiros. Cidadãos mais informados têm capacidade de apreender melhor a informação que lhes é transmitida pelas instituições de crédito, ajudando a monitorizar os mercados. Conhecedores dos seus direitos e deveres são agentes activos do cumprimento do quadro normativo em vigor.

A crise financeira internacional veio realçar a importância da literacia financeira e da tomada de decisões informadas pelos clientes bancários como forma de promover a eficiência e estabilidade do sistema financeiro. Neste quadro, bancos centrais e supervisores financeiros têm vindo a atribuir crescente importância a iniciativas de promoção da literacia financeira, envolvendo-se na definição e implementação de estratégias nacionais de formação financeira. Esta preocupação é também partilhada pelas Autoridades Supervisoras Europeias, em particular, pela Autoridade Bancária Europeia (*European Banking Authority*).

Os resultados do Inquérito sugerem que, em geral, os portugueses têm atitudes positivas, ainda que, a essas atitudes nem sempre correspondam comportamentos financeiros adequados. Este facto é evidenciado, designadamente, pela importância atribuída pelos inquiridos ao planeamento do orçamento familiar, que não se reflecte, por exemplo, na realização de poupança com uma perspectiva de longo prazo. A importância atribuída à poupança demonstrada pelos inquiridos não está em conformidade com o papel que esta tem na afectação apropriada dos recursos individuais ao longo da vida, na solidez do próprio sistema financeiro e no cresci-



mento económico sustentado. Este aspecto merece particular atenção dado que apenas uma pequena parte dos inquiridos revela ter hábitos de poupança, sendo a percentagem dos que dizem fazê-lo a pensar na reforma muito reduzida.

São positivos os resultados apurados pelo Inquérito no tocante à inclusão financeira. Destaca-se o grau de utilização do sistema bancário pela população – também um importante indicador de integração social –, que compara muito positivamente em termos internacionais. O grau de inclusão financeira, aferido nomeadamente pela percentagem dos cidadãos com acesso a uma conta bancária, está em linha com o de outros países desenvolvidos. Igualmente, os dados sobre a utilização de meios electrónicos de pagamento confirmam a importância que os clientes bancários em Portugal atribuem à moeda electrónica.

São igualmente positivos os resultados do Inquérito ao evidenciarem que a maioria da população inquirida tem um grau de literacia financeira superior à média dos indivíduos que nele participaram. O Inquérito realça, contudo, importantes assimetrias nos níveis de literacia financeira de diferentes grupos populacionais. A população mais idosa e a que tem níveis reduzidos de escolaridade revelam níveis de literacia financeira muito baixos. Os mais jovens e os desempregados apresentam também níveis de literacia financeira abaixo da média dos inquiridos, o que confirma a importância destes grupos como alvo nas acções de formação financeira. Verifica-se que o nível de literacia financeira, tanto na componente relativa aos conhecimentos como à dos comportamentos financeiros, está directamente relacionado com a escolaridade e com o escalão de rendimento dos inquiridos.

Os dados evidenciam lacunas no conhecimento das fontes de informação financeira e uma compreensão insuficiente de conceitos financeiros básicos, o que dificulta que os indivíduos escolham adequadamente os produtos financeiros mais adaptados às suas efectivas preferências e perfis de risco.

As respostas dos inquiridos vêm confirmar também que estes confiam nas instituições de crédito, com mais de metade da população a escolher os produtos bancários com base no aconselhamento recebido ao balcão do banco e na sua generalidade a referir que as mesmas são a fonte de informação preferencial. A confiança no sistema financeiro é um aspecto essencial para a estabilidade financeira que o Banco de Portugal promove através da sua actividade de supervisão. Esta atitude de confiança demonstrada pelos consumidores bancários vem conferir responsabilidades acrescidas às instituições de crédito, nomeadamente nas práticas de comercialização de produtos bancários.

Segundo os resultados do Inquérito, as decisões de aquisição de produtos bancários, crescentemente complexos e diversos, não parecem resultar de uma comparação criteriosa das alternativas existentes. Isto, embora a maioria dos inquiridos afirme analisar a informação pré-contratual que lhes é prestada pelas instituições e que tem sido objecto de ampla regulamentação pelo Banco de Portugal.

A maioria dos entrevistados prefere obter informação financeira através de folhetos e desdobráveis. Parece, pois, adequada a estratégia do Banco de Portugal, ao preparar e divulgar através dos balcões das instituições de crédito desdobráveis temáticos sobre produtos e serviços bancários. Esta estratégia iniciou-se recentemente com o desdobrável sobre “Direitos e deveres no crédito aos consumidores”.

O Banco de Portugal é mencionado como a segunda fonte mais importante de informação, embora o Inquérito tenha revelado que o Portal do Cliente Bancário ainda é pouco conhecido. Igualmente, o Banco de Portugal é identificado pelos inquiridos como a entidade de referência na resolução de conflitos com os bancos, o que vem realçar o trabalho desenvolvido na gestão das reclamações dos clientes bancários.

Estes e muitos outros resultados do Inquérito são analisados ao longo deste relatório. Esta informação constitui um importante contributo para o trabalho que o Banco de Portugal desenvolve e irá continuar a desenvolver na sua actuação como supervisor comportamental dos mercados bancários de retalho. O Inquérito é também uma valiosa base de trabalho para o Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), que o Banco de Portugal, em conjunto com a Comissão de Mercados de Valores Mobiliários e o Instituto de Seguros de Portugal, tem vindo a promover e que já mereceu o endosso do Senhor Ministro de Estado e das Finanças.

O Inquérito é, além disso, um instrumento essencial para a futura avaliação do impacto do PNFF. Embora essa avaliação possa vir a recorrer a um vasto conjunto de indicadores, o Inquérito será sempre uma referência ao permitir comparar os resultados que se irão alcançar após a implementação do PNFF com os níveis de literacia financeira agora apurados. Um segundo inquérito à literacia financeira da população portuguesa, a realizar muito provavelmente em 2015, permitirá fazê-lo, e, certamente, outros seguir-se-ão, avaliando o progresso conseguido em termos dos níveis de literacia financeira da população portuguesa.

O Governador,
Carlos da Silva Costa





APRESENTAÇÃO DO INQUÉRITO À LITERACIA FINANCEIRA



1. O CONCEITO DE LITERACIA FINANCEIRA

2. OBJECTIVOS DO INQUÉRITO

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

I. APRESENTAÇÃO DO INQUÉRITO À LITERACIA FINANCEIRA

O Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa é um projecto realizado pelo Banco de Portugal no exercício da sua missão de supervisão comportamental¹. A condução deste projecto evidencia a importância que tem sido atribuída à promoção da literacia financeira, enquanto componente que reforça as medidas de regulação dos deveres de transparência da informação prestada pelas instituições de crédito.

A prestação de informação financeira é muito importante, mas não conduz necessariamente a uma melhor percepção pelos clientes bancários das características, riscos e retorno dos produtos financeiros, nem estimula uma mudança de comportamento financeiro. A formação financeira é um processo pelo qual os consumidores melhoram a sua compreensão dos produtos financeiros, permitindo usar a informação financeira de forma mais eficiente e valorizar os instrumentos de regulação dos deveres de informação.

Nos últimos anos, tem-se intensificado a preocupação pela assimetria de informação entre instituições e clientes, devido à maior diversidade e complexidade dos produtos financeiros disponibilizados no mercado, acompanhada de uma generalização do acesso da população a estes produtos. As escolhas dos consumidores tornaram-se, assim, cada vez mais difíceis e carecem de maior ponderação.

Neste contexto, há um crescente reconhecimento, designadamente no plano internacional, de que as decisões dos consumidores nos mercados bancários de retalho, além de efeitos financeiros individuais, têm também repercussões importantes na estabilidade macroeconómica e financeira. Cidadãos mais informados e com níveis mais elevados de formação financeira ajudam a fiscalizar os mercados e contribuem para a estabilidade do sistema financeiro ao escolherem os produtos que se adequam ao seu perfil de risco.

O Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa é um instrumento de diagnóstico do nível de literacia financeira da população pois permite analisar os comportamentos e atitudes dos cidadãos face a questões financeiras e avaliar conhecimentos sobre conceitos financeiros básicos. Este diagnóstico permite apoiar a definição de projectos de formação financeira, sendo uma referência para a sua posterior avaliação.

A preparação deste Inquérito seguiu as melhores práticas que têm vindo a ser definidas pela *Internacional Network on Financial Education (INFE)*, rede dinamizada pela OCDE e constituída por reguladores financeiros, autoridades públicas e peritos, que tem desenvolvido um amplo trabalho na definição e divulgação de orientações sobre promoção da literacia financeira.

¹ O projecto do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa foi apresentado no Relatório de Supervisão Comportamental de 2008. O Relatório de Supervisão Comportamental de 2010 incluiu um artigo sobre estratégias de literacia financeira, no qual é evidenciada a importância dos inquéritos à literacia financeira.

Neste projecto, o Banco de Portugal contou com a colaboração da Eurosondagem, empresa especializada em estudos de opinião, designadamente para a realização do trabalho de campo que decorreu entre Fevereiro e Março de 2010.

Os primeiros resultados do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa foram divulgados em Outubro de 2010. Neste relatório procede-se à análise detalhada e completa dos resultados obtidos.

1. O CONCEITO DE LITERACIA FINANCEIRA

De acordo com a definição introduzida por Schagen², “a literacia financeira é a capacidade de fazer julgamentos informados e tomar decisões concretas tendo em vista a gestão do dinheiro”. A literacia financeira contribui para que os cidadãos tomem decisões informadas em aspectos da sua vida financeira como a gestão do orçamento familiar, o controlo da conta bancária e a escolha de produtos e serviços bancários adequados às suas necessidades, nomeadamente na aplicação de poupanças e no recurso ao crédito.

A literacia financeira tem um papel importante no apoio, quer às decisões do quotidiano, quer às decisões financeiras mais complexas como a escolha de aplicações financeiras ou de crédito de longo prazo (e.g. para financiamento de habitação), contribuindo para a prevenção do sobreendividamento. Entendido nesta perspectiva, o conceito de literacia financeira vai para além dos conhecimentos sobre matérias financeiras, envolvendo também a forma como esses conhecimentos afectam os comportamentos e atitudes dos cidadãos no momento da tomada de decisões.

O Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa abrangeu as várias dimensões geralmente associadas ao conceito de literacia financeira. O diagnóstico efectuado abarcou, não só comportamentos financeiros, como a frequência e forma de controlo da conta bancária, as decisões de constituição de poupança, os critérios de escolha de empréstimos ou de aplicações de poupança, mas também sobre as atitudes relativamente a factores relevantes para a tomada de decisões financeiras, como a importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar e a motivação para a poupança ou para o recurso ao crédito. Foram também aferidos conhecimentos financeiros, como a identificação de fontes de informação sobre produtos bancários e a compreensão de conceitos financeiros como o saldo disponível na conta bancária, a Euribor, o *spread* ou a relação entre taxa de juro e taxa de inflação.

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

CONCEITOS DE LITERACIA FINANCEIRA

A definição de literacia financeira mais citada a nível internacional é a que foi introduzida por Schagen. Ao longo da última década, vários autores e também as organizações internacionais que trabalham na área da literacia financeira introduziram outras definições, mais ou menos detalhadas, mas cujo sentido não difere da definição anterior. São de referir, por exemplo, as seguintes:

- Capacidade de leitura, análise, gestão e comunicação dos diversos problemas financeiros que se colocam diariamente ao nível do bem-estar material dos cidadãos. Tal inclui a aptidão para discernir sobre as diversas escolhas financeiras, discutir assuntos financeiros sem qualquer desconforto, planear o futuro em termos financeiros, ou ainda responder competentemente a eventos que ocorrem no quotidiano e que afectam as decisões financeiras³;
- Compreensão sobre os princípios de mercado, instrumentos, organizações e regulação⁴;
- Competência e aptidão para utilizar os conhecimentos adquiridos na área financeira⁵;
- Capacidade de avaliar novos e complexos instrumentos financeiros e tomar decisões informadas relativamente à selecção e utilização desses instrumentos de modo a melhor satisfazer objectivos de longo prazo⁶;
- Conhecimento e compreensão dos conceitos financeiros e competência, motivação e confiança para aplicar esses conhecimentos, com o objectivo de tomar decisões concretas em vários contextos financeiros e melhorar o bem-estar financeiro de indivíduos e da sociedade⁷.

³ Vitt, L. A.; Anderson, C.; Kent, J.; Lyter, D. M.; Siegenthaler, J. K.; & Ward, J. (2000). *Personal Finance and the Rush to Competence: Financial Literacy Education in the U.S.*, Fannie Mae Foundation.

⁴ Financial Industry Regulatory Authority (2003). *NASD investor literacy research: executive summary*.

⁵ Moore, Danna (2003). *Survey of financial literacy in Washington State: knowledge, behavior, attitudes and experiences, technical report 03-39, social and economic Science research Center, Washington State University*.

⁶ Mandel, L. (2007). *Financial literacy of high school seniors*, in Jing J. Xiao (editor), *Advances in Consumer Financial Research*, New York: Springer Publishing 2008.

⁷ OECD.

2. OBJECTIVOS DO INQUÉRITO

Procurando conhecer e analisar as três componentes inerentes ao conceito de literacia financeira adoptado, o questionário do Inquérito foi estruturado de forma a dar resposta aos seguintes objectivos:

- **Avaliação do grau de inclusão financeira** para aferir o nível de inclusão da população no sistema bancário, as razões pelas quais alguns indivíduos não têm conta bancária, a frequência com que movimentam a conta e a posse de outros produtos financeiros;
- **Caracterização dos hábitos de gestão da conta bancária** para averiguar a frequência e a forma de controlo dos movimentos e do saldo da conta bancária (e.g. utilização de cartões Multibanco e de *homebanking*, leitura de extractos de conta), o conhecimento dos clientes sobre o custo de manutenção de conta bancária e as razões da escolha do banco;
- **Avaliação da capacidade de planeamento de despesas e poupança** para conhecer a frequência e importância atribuídas ao planeamento de despesas, bem como os hábitos de poupança e as suas finalidades;
- **Caracterização dos produtos financeiros detidos pelas famílias e do processo de escolha dos principais produtos bancários** para identificar os produtos financeiros detidos pelas famílias (e.g. depósitos a prazo e outros produtos de poupança, crédito à habitação, crédito ao consumo e cartões de crédito) e a forma de escolha dos produtos bancários, nomeadamente, os critérios utilizados na avaliação dos produtos, o conhecimento das suas características e a leitura da informação pré-contratual e contratual;
- **Conhecimento das fontes de informação e das formas de obter ajuda** para averiguar a informação que a população gostaria de obter sobre produtos bancários e através de que meios, bem como o conhecimento sobre os meios a que a população recorre(ria) para obter ajuda em caso de desacordo com a instituição de crédito ou de não conseguir fazer face aos encargos dos empréstimos;
- **Avaliação da compreensão financeira** para testar os conhecimentos da população sobre alguns conceitos financeiros.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS⁸

Para avaliar a literacia financeira da população portuguesa em termos de comportamentos, atitudes e conhecimentos financeiros foi estruturado um questionário⁹ com 94 perguntas de escolha múltipla que incidiram sobre as áreas temáticas acima descritas: inclusão financeira, gestão de conta bancária, planeamento de despesas e poupança, escolha de produtos bancários, escolha e conhecimento de fontes de informação e compreensão financeira.

⁸ Para mais detalhes sobre aspectos metodológicos ver Anexo 1.

⁹ Ver questionário no Anexo 2.

A versão final do questionário foi precedida da realização de um teste piloto de 60 entrevistas que permitiu aferir a receptividade e clareza das perguntas. Foram realizadas 2.000 entrevistas porta-a-porta em todo o território nacional, conduzidas pela Eurosondagem, entre Fevereiro e Março de 2010, com uma duração média de 45 minutos.

A dimensão da amostra permite estimar, por inferência estatística, os resultados sobre literacia financeira do universo populacional definido (população residente em Portugal com idade igual ou superior a 16 anos) com um erro médio de 2,2 por cento para uma probabilidade de 95 por cento. A amostra foi estratificada de acordo com os seguintes critérios: género, idade, localização geográfica, situação laboral e nível de escolaridade.

A realização de entrevistas presenciais (e não por telefone ou Internet) permitiu que o questionário abarcasse um vasto conjunto de temas, além de melhorar o processo de confirmação das respostas e suscitar a participação pró-activa dos entrevistados.

Com o estudo das respostas ao Inquérito obteve-se informação detalhada sobre vários aspectos relevantes para a tomada de decisões financeiras (Capítulo III). A aplicação do método das componentes principais ao questionário que serviu de base ao Inquérito leva a concluir que não é possível proceder à eliminação de um significativo número de questões sem perder capacidade de avaliação dos níveis de literacia financeira da população nas suas três vertentes (comportamentos, atitudes e conhecimentos). Futuros questionários, ainda que podendo ser sujeitos a alguns ajustamentos, têm de continuar a ser necessariamente longos, à semelhança do actual.

O Inquérito procurou igualmente avaliar o nível de literacia financeira da população, através da construção de Índices de Literacia Financeira (um global e seis parciais, de acordo com as áreas temáticas definidas), indicadores que agregam as respostas obtidas num conjunto seleccionado de questões (Capítulo IV).

A elaboração de um índice possibilita a caracterização de grupos populacionais em função do nível de literacia financeira e a identificação de variáveis explicativas para os conhecimentos e comportamentos financeiros (Capítulo V). O índice não deve ser, contudo, interpretado como um valor absoluto de avaliação da literacia financeira da população, mas antes como um instrumento que permite a sua comparação entre grupos populacionais nas diferentes áreas temáticas.

Investigou-se se o Índice de Literacia Financeira Global e os Índices de Literacia Financeira Parciais apresentam comportamentos distintos em grupos populacionais definidos de acordo com os vários critérios de estratificação da amostra, bem como com indicadores de rendimento, com os produtos bancários detidos e com comportamentos inerentes à gestão do orçamento familiar. Para este fim recorreu-se à análise de medianas do Índice de Literacia Financeira Global e dos Índices Parciais e à construção de *clusters* por níveis de literacia financeira.



DESTAQUES DO INQUÉRITO



II. DESTAQUES DO INQUÉRITO

Os resultados do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa revelam que a maioria da população inquirida apresenta um nível de literacia financeira acima da média verificada nas respostas às diferentes questões do questionário. Segundo o Inquérito, o acesso ao sistema bancário é generalizado e é muito frequente o recurso a meios de pagamento electrónicos, resultados que comparam favoravelmente com outros países desenvolvidos.

Apesar dos resultados globalmente positivos no tocante à literacia financeira, destacam-se grupos populacionais com particulares carências, que correspondem simultaneamente a níveis baixos de escolaridade e de rendimento. A população mais idosa apresenta resultados muito abaixo da média, sendo também este grupo etário o que regista menores níveis de escolaridade. Outros grupos apresentam também níveis relativamente reduzidos de literacia financeira com destaque para os jovens e para os desempregados.

As perguntas formuladas aos entrevistados incidiram sobre um vasto conjunto de temas, com o objectivo de avaliar, não só conhecimentos sobre conceitos financeiros, mas também atitudes e comportamentos. O Inquérito revela que as atitudes financeiras dos entrevistados são, em geral, adequadas, designadamente, na importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar ou perante o consumo. Mas estas atitudes não têm uma correspondência directa na maioria dos comportamentos adoptados, como, por exemplo, na acumulação de poupança e na adequada avaliação e comparação das características dos produtos bancários previamente à sua aquisição.

Há também evidência de importantes lacunas na compreensão de conceitos financeiros básicos e no conhecimento das principais fontes de informação. As respostas ao questionário indicam ainda uma sobreavaliação dos conhecimentos financeiros por parte dos inquiridos. A deficiente percepção financeira dificulta escolhas adequadas e conformes ao perfil de risco dos consumidores. Confirma-se, assim, a importância estratégica que deve ser atribuída à informação e formação financeiras para a alteração de comportamentos, sem esquecer que este processo está também associado a factores que dependem de variáveis socioeconómicas, como os níveis de educação e de rendimento.

O Inquérito reflecte uma relação de confiança da generalidade dos clientes bancários com as instituições de crédito, designadamente pela importância atribuída ao conselho obtido ao balcão e por revelar uma preferência por receber informação através das instituições.

Resultados relativamente positivos ...

... revelando atitudes em geral adequadas que, no entanto, não se reflectem totalmente nos comportamentos

Os conhecimentos sobre conceitos financeiros e fontes de informação são ainda insuficientes

Esta atitude de confiança que os clientes depositam nas instituições de crédito traz responsabilidades acrescidas a estas, cabendo-lhes assegurar a preservação dessa confiança, designadamente através da prestação de informação clara, rigorosa e completa e de práticas comerciais adequadas. A confiança revelada pelos inquiridos é não só nas instituições, mas também nos conselhos da família e de amigos. Importa ponderar estes aspectos sociológicos na implementação de acções de informação e formação financeiras.

Na selecção dos produtos bancários e na sua gestão, o factor proximidade é igualmente importante, estando patente na escolha da instituição de crédito em função da sua localização face à residência ou ao local de trabalho. A importância da proximidade explica igualmente o peso dos pontos de venda enquanto alternativa na escolha do produto de crédito ao consumo.

O Inquérito revela ainda que o Banco de Portugal é a segunda fonte mais importante para aceder a informação sobre produtos bancários, apesar do Portal do Cliente Bancário ser ainda desconhecido pela quase generalidade dos inquiridos. O Banco de Portugal é também reconhecido como a primeira entidade a quem recorrer em caso de diferendo com a respectiva instituição de crédito.

Inclusão financeira

O acesso a uma conta bancária é considerado o principal indicador de inclusão no sistema financeiro, por ser um requisito essencial para o acesso a outros produtos e serviços bancários. Hoje em dia, é também indispensável para a aquisição de muitos bens e serviços. O grau de acesso a serviços bancários básicos é reconhecido como um importante indicador de integração social, utilizado em diversas comparações internacionais.

O grau de inclusão financeira em Portugal está em linha com o de outros países desenvolvidos

Em Portugal, 11 por cento dos indivíduos com idade igual ou superior a 16 anos não têm conta bancária. Na população em idade adulta (maiores de 18 anos), esta proporção reduz-se para 9 por cento. Os valores observados sobre o grau de exclusão financeira estão em linha com os resultados obtidos noutros países desenvolvidos onde inquéritos deste tipo foram realizados (e.g. Reino Unido, EUA, Nova Zelândia).

A grande maioria dos indivíduos que refere não ter conta bancária (74 por cento) não faz parte da população activa, embora 10 por cento sejam trabalhadores por conta de outrem. Dos que não têm conta bancária, 48 por cento são indivíduos com idade superior a 55 anos e 31 por cento têm mais de 70 anos. Evidencia-se também sem conta bancária um grupo composto por jovens com idade de 16 e 17 anos (que representa 19 por cento). Por seu turno, cerca de 70 por cento dos que não possuem conta bancária não têm qualquer grau de instrução ou têm apenas a instrução primária.

Como principal razão para não ter conta bancária, 67 por cento dos inquiridos dizem não ter rendimentos que o justifique e 17 por cento referem que a conta de outra pessoa (cônjuge ou familiar) é suficiente.

Os Serviços Mínimos Bancários, cujo objectivo é promover o acesso a uma conta bancária e a alguns serviços de pagamento, com custos relativamente reduzidos, não são conhecidos pela generalidade da população. Com efeito, 71 por cento dos inquiridos afirmam não conhecer este regime. Acresce que os que não têm conta bancária revelam desconhecer as condições de acesso aos Serviços Mínimos Bancários.

Para os entrevistados com conta bancária, o número médio de contas é de 1,4. O número de contas e a frequência da movimentação estão directamente associados ao nível de escolaridade e de rendimento.

Gestão da conta bancária

A gestão adequada da conta bancária é necessária para assegurar o controlo das despesas, de forma a apoiar uma execução do orçamento familiar conforme planeado e evitar situações de descoberto em conta.

Os resultados revelam que os indivíduos se preocupam com a gestão da conta bancária e com o controlo regular dos seus saldos e movimentos. Entre os inquiridos, 54 por cento afirmam controlar a conta bancária mais do que uma vez por semana e 7 por cento dizem mesmo que o fazem diariamente. As respostas relativas à leitura do extracto bancário enviado regularmente pelo banco apontam no mesmo sentido, com 89 por cento dos indivíduos a afirmarem que o lêem.

Apesar das preocupações reveladas com o controlo e movimento da conta, 25 por cento dos que têm acesso a descoberto bancário declaram que o utilizam com alguma frequência (11 por cento com “muita frequência” e 14 por cento com “pouca frequência”), o que poderá indiciar algum desconhecimento dos seus custos e de outras alternativas de financiamento a muito curto prazo existentes no mercado.

No que se refere aos critérios de escolha do banco para abertura de uma conta de depósito, os critérios mais frequentemente indicados são a recomendação de familiares e amigos (35 por cento) ou critérios de ordem prática, como a proximidade do balcão de casa ou do local de trabalho (23 por cento). Os custos ou a remuneração esperada são apontados apenas por 9 por cento dos inquiridos. Estes resultados não surpreendem, atendendo a que 74 por cento dos inquiridos respondeu que “não sabe” ou “sabe apenas de forma aproximada” o valor das comissões que os bancos cobram pela manutenção das contas.

Os Serviços Mínimos Bancários não são conhecidos pela generalidade da população portuguesa

O controlo dos movimentos e do saldo da conta bancária é realizado com muita frequência

Na escolha do banco, os clientes dão pouca importância ao custo e/ou remuneração da conta

Na gestão da conta bancária, 24 por cento dos inquiridos referem utilizar o *homebanking*, sendo os indivíduos na faixa etária dos 25 aos 39 anos os que mais recorrem a este serviço disponibilizado pelas instituições e crédito. Em contrapartida, 15 por cento dos indivíduos não conhecem este canal de gestão da conta. Entre os que conhecem o *homebanking*, mas não o utilizam (61 por cento), a principal razão apontada para não o fazerem é a preferência por utilizar a rede Multibanco (27 por cento).

Os meios electrónicos são amplamente utilizados nos pagamentos regulares de bens e serviços, sendo o recurso ao cartão Multibanco apontado como primeira preferência por 44 por cento dos indivíduos, proporção que ascende a 68 por cento no caso dos licenciados. É também de 44 por cento a proporção dos que autorizam o pagamento de contas através de débito directo em conta.

Planeamento de despesas e poupança

A grande maioria da população atribui muita importância ao planeamento do orçamento familiar...

A generalidade da população revela uma atitude positiva perante a importância de planear as despesas, quando questionada sobre qual deve ser a sua actuação na gestão do orçamento familiar.

Uma percentagem muito significativa dos indivíduos (89 por cento) considera “importante” ou “muito importante” planear o orçamento familiar e, destes, 82 por cento revelam fazer este planeamento com uma periodicidade, pelo menos, mensal.

... mas é bem menor a percentagem dos que dizem que poupam

Relativamente à poupança, um aspecto essencial para um planeamento orçamental adequado, 52 por cento dos inquiridos afirmam fazer poupanças, mas destes apenas 56 por cento afirmam que o fazem regularmente. Por seu lado, apenas cerca de um quinto da população revela poupar de facto, aplicando os recursos numa conta a prazo ou noutra aplicação financeira a médio ou longo prazo.

Dos que dizem fazer poupanças, a maioria (54 por cento) considera como poupança o dinheiro deixado numa conta à ordem para gastar mais tarde. A prática de deixar os recursos excedentários numa conta à ordem poderá indicar alguma inércia quanto à poupança, o que normalmente decorre da falta de sensibilização para a sua importância ou do desconhecimento sobre as suas possíveis aplicações.

Como razão para não poupar, a maioria refere os rendimentos insuficientes ...
... e apenas 6 por cento dos inquiridos que poupam o fazem para a reforma

A maioria dos inquiridos que não poupam aponta como principal razão não terem rendimentos suficientes (88 por cento). No entanto, 7 por cento revelam que não consideram prioritário fazê-lo. Quando questionados sobre a motivação para a poupança, a maioria dos que poupam indicam razões de precaução (58 por cento), ou seja, com o intuito de fazerem face a despesas imprevistas; 15 por cento referem objectivos relativamente imediatos, como férias e viagens, e 8 por cento poupam para aquisição de bens duradouros. Somente 6 por cento dos inquiridos afirmam que o fazem a pensar na reforma.

Um resultado relativamente positivo é o facto de 65 por cento dos inquiridos afirmarem que para realizarem uma compra preferem poupar primeiro. Em contrapartida, 26 por cento reconhecem que “às vezes” recorrem ao crédito, sendo que 8 por cento admitem mesmo que já recorreram a crédito para comprar algo desnecessário.

O planeamento das despesas e a constituição de poupança estão directamente relacionados com a idade, sendo os mais idosos, em particular os que estão aposentados, os que apresentam resultados mais positivos. As mulheres destacam-se igualmente pela positiva quanto a estas atitudes e comportamentos.

Escolha de produtos bancários

A complexidade e a grande diversidade da oferta de produtos bancários no mercado tornam especialmente importante que a escolha do produto a adquirir se baseie em critérios rigorosos, para que este seja o mais adequado às necessidades e perfil do consumidor. A informação pré-contratual padronizada, que é facultada ao consumidor previamente à aquisição dos produtos bancários, permite fazer a avaliação e comparação dos respectivos custos e benefícios.

Os resultados do Inquérito revelam uma grande confiança dos clientes no aconselhamento dado pelas instituições de crédito. Indicam ainda que a maioria dos indivíduos (83 por cento) analisa a informação pré-contratual que lhes é disponibilizada pelas instituições; todavia, a mesma não é usada para efectuar uma comparação com outras alternativas (apenas 8 por cento afirmam fazê-lo).

Este comportamento revelador de alguma passividade na aquisição de produtos bancários é mais uma vez comprovado pelos 56 por cento dos inquiridos que não comparam taxas de juro antes de fazerem uma aplicação num depósito a prazo ou noutro produto de poupança e pelos 40 por cento que não comparam taxas de juro na contratação de empréstimos. A percentagem mais baixa dos que não comparam as taxas de juro dos empréstimos parece revelar uma maior preocupação dos inquiridos com os encargos assumidos com créditos do que com o retorno da poupança.

O recurso ao banco usual como critério de escolha do(s) produto(s) bancário(s) é apontado por 28 por cento dos detentores de crédito à habitação e por 26 por cento dos que têm crédito ao consumo.

No caso do crédito ao consumo, 23 por cento referem como mais relevante a comodidade da obtenção de empréstimo no local de aquisição do produto, o que revela a importância dos “pontos de venda” na intermediação do crédito.

No que respeita às razões da escolha de produtos bancários, os conselhos obtidos ao balcão do banco (54 por cento) ou de familiares ou amigos (25 por cento) merecem maior destaque.

A maioria lê a informação pré-contratual e contratual...

... mas não existe um hábito generalizado de comparação de custos

A escolha dos empréstimos pondera sobretudo a prestação ...

Nos critérios de escolha do crédito à habitação, apenas 4 por cento dos que têm este produto indicam a Taxa Anual Efectiva (TAE) e 18 por cento mencionam a taxa de juro. No crédito ao consumo, os critérios relacionados com os encargos do empréstimo têm ainda menor expressão: 5 por cento indicam a taxa que inclui todos os encargos do crédito (TAEG) e 13 por cento referem a taxa de juro.

... mas não avalia adequadamente o seu custo total

O valor da prestação é o critério mais referido na escolha do empréstimo, seja para habitação seja para consumo (41 e 27 por cento dos inquiridos, respectivamente), o que revela a preocupação dos consumidores com o esforço financeiro mensal associado ao serviço da dívida. Contudo, apesar de 43 por cento dos que têm empréstimos afirmarem que afectam menos de um quarto do seu rendimento mensal ao pagamento dos respectivos encargos, 12 por cento dos inquiridos referem ter encargos com empréstimos superiores a 50 por cento do seu rendimento, enquanto 13 por cento dizem “não saber” responder à questão.

Entre os detentores de cartões de crédito, 52 por cento afirmam pagar a totalidade do saldo em dívida no final do mês, 43 por cento vão pagando parcialmente e 5 por cento reconhecem “não saber” a modalidade de reembolso do seu cartão de crédito. No conhecimento das taxas de juro e encargos do cartão não existem diferenças muito significativas entre os inquiridos que pagam no final do mês e os que vão pagando parcialmente.

No que se refere ao recurso ao descoberto bancário, a percentagem dos inquiridos que revelam desconhecer os encargos associados aos descobertos bancários parece indicar uma menor percepção sobre o facto de a sua utilização constituir um recurso a crédito e das alternativas disponíveis no mercado para o financiamento a muito curto prazo.

Na escolha de produtos bancários, os indivíduos que têm níveis de escolaridade mais elevados apresentam resultados mais satisfatórios.

Conhecimento das fontes de informação

Os clientes preferem receber informação sobre produtos bancários através do seu banco...

Na escolha das fontes de informação, a maioria dos indivíduos (81 por cento) indica o seu próprio banco como canal preferido para receber informação sobre produtos bancários, reflectindo um grau elevado de confiança no sistema bancário. O Banco de Portugal surge como a segunda entidade mais referida pelos indivíduos nas preferências para receber informação sobre produtos bancários (10 por cento dos inquiridos), apesar do desconhecimento sobre a existência do Portal do Cliente Bancário (apenas 7 por cento revelam já o ter consultado).

... em suporte de brochuras ou prospectos

Por seu turno, 33 por cento referem os prospectos e as brochuras como suporte preferido para obter informação financeira. Esta escolha confirma a importância da recente opção do Banco de Portugal em proceder à preparação e divulgação, através dos balcões das instituições de crédito, de desdobráveis temáticos sobre produtos e serviços bancários.

Os depósitos bancários (à ordem e a prazo) são o produto em relação ao qual a maioria dos indivíduos mostra interesse em receber informação (65 por cento), seguido do crédito à habitação (14 por cento). Não será alheio a este facto, a importância relativa destes produtos bancários no total dos produtos detidos pelos inquiridos.

No que respeita ao conhecimento das entidades a que os clientes podem recorrer em caso de litígio com a respectiva instituição de crédito, o Banco de Portugal é a entidade mais referida pelos clientes bancários (44 por cento), seguido das associações de consumidores (29 por cento) e dos tribunais (22 por cento).

Quando questionados sobre a quem recorreriam numa situação de impossibilidade de fazer face às prestações dos seus empréstimos, a maioria (52 por cento) indica a família.

Os piores resultados do Inquérito referem-se ao conhecimento das fontes de informação. Quando questionados sobre o acompanhamento de notícias relativas à legislação e regulamentação de produtos bancários, 82 por cento dos inquiridos referem não acompanhar este tipo de informação. Estas respostas revelam a necessidade, não só de divulgar informação financeira aos clientes bancários pelos meios que estes indicaram como preferidos (o seu próprio banco e o Banco de Portugal), como também de promover os meios de divulgação de informação já disponíveis, como é o caso do Portal do Cliente Bancário.

O Banco de Portugal é a entidade de referência em caso de desacordo com o banco

Compreensão financeira

As perguntas relativas à compreensão financeira procuraram avaliar directamente os conhecimentos dos indivíduos. Os resultados nesta área temática revelam deficiências de literacia financeira relacionadas com vários conceitos importantes para tomar decisões financeiras, o que também foi possível depreender da análise das áreas do questionário sobre atitudes e comportamentos.

Por seu turno, o número de respostas incorrectas ao questionário (em vez da alternativa “não sabe”) poderá indicar que os inquiridos sobreavaliaram os seus próprios conhecimentos financeiros. Esta conclusão, aliás, está em conformidade com a verificada em inquéritos efectuados noutros países.

O Inquérito apresenta resultados satisfatórios no que respeita aos conhecimentos sobre a relação entre a taxa de juro e a taxa de inflação (57 por cento responderam correctamente) e sobre a responsabilidade individual pelo pagamento de um empréstimo contraído em conjunto com outra pessoa (com 78 por cento de respostas certas). No entanto, quando questionados sobre o conceito de Euribor, apenas 9 por cento dos inquiridos respondem com rigor.

Há tendência para os inquiridos sobreavaliarem os seus conhecimentos financeiros

A responsabilidade por empréstimos conjuntos é correctamente identificada

O conceito de Euribor é pouco conhecido

Os resultados sobre a compreensão financeira estão directamente relacionados com o nível de escolaridade. Os grupos correspondentes a trabalhadores e aos indivíduos com idades entre 25 e 54 anos apresentam também resultados mais positivos do que a média dos inquiridos.

Grupos populacionais que se destacam

A análise agregada das respostas ao Inquérito permite caracterizar os níveis de literacia financeira de vários grupos populacionais. O conceito de literacia financeira utilizado define-se como o conjunto de atitudes relevantes para a tomada de decisões financeiras (como seja a importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar), comportamentos (que incluem o controlo do saldo da conta e os critérios para a escolha de produtos bancários) e conhecimentos (nomeadamente, identificação de fontes de informação e compreensão de conceitos financeiros básicos).

A partir da selecção de diversas perguntas do questionário, que possibilitam uma valoração quantitativa das respostas obtidas, foram construídos índices de literacia financeira, quer para o conjunto das questões formuladas, quer para cada uma das várias áreas consideradas. Posteriormente compararam-se os resultados obtidos para diferentes grupos populacionais.

A análise efectuada permite destacar grupos populacionais que apresentam resultados de literacia financeira comparativamente mais elevados/mais baixos, existindo, todavia, dentro de cada grupo por vezes importantes assimetrias.

GRUPOS POPULACIONAIS COM MAIORES NÍVEIS DE LITERACIA FINANCEIRA

Estão especialmente associados a níveis de literacia financeira mais elevados os indivíduos com uma escolaridade ao nível da licenciatura ou superior e os que se encontram na faixa etária entre os 24 e os 59 anos. Apresentam também melhores resultados os indivíduos com níveis mais elevados de rendimento (acima de 1.000 euros líquidos mensais), o que está de acordo com a correlação positiva existente entre o nível de escolaridade e o nível de rendimento.

Na análise da população em função da situação laboral, destacam-se os inquiridos com emprego que apresentam resultados mais positivos, o que traduz o facto de neste grupo predominarem níveis de escolaridade e de rendimento mais elevados do que no caso dos desempregados.

Os indivíduos detentores de produtos bancários (conta bancária, depósitos a prazo, crédito à habitação, crédito ao consumo e cartão de crédito) apresentam, em geral, melhores resultados de literacia financeira. Esta circunstância sugere que a experiência e uma maior utilização do sistema bancário são factores importantes no nível de literacia financeira. Também os utilizadores dos serviços de *homebanking* revelam indicadores de literacia financeira mais elevados.

GRUPOS POPULACIONAIS COM MENORES NÍVEIS DE LITERACIA FINANCEIRA

Nos grupos populacionais com indicadores de literacia financeira mais baixos destaca-se a população idosa (com mais de 70 anos) e sem instrução primária.

A população com menores níveis de escolaridade e de rendimento (valor mensal líquido abaixo dos 500 euros), onde predominam as mulheres, surge igualmente nos grupos populacionais com níveis de literacia financeira comparativamente mais reduzidos.

Com resultados menos positivos surge ainda a população mais jovem e os desempregados, para os quais assume particular importância o desenvolvimento de acções de formação financeira.

Os indivíduos que indicam não possuir conta bancária – que se encontram, por isso, excluídos do sistema bancário – apresentam também reduzidos níveis de literacia financeira.

Um nível baixo de literacia financeira é também, em geral, uma característica das pessoas que revelam uma atitude negativa relativamente à importância que atribuem ao planeamento do orçamento familiar.



ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO



1. INCLUSÃO FINANCEIRA
2. GESTÃO DA CONTA BANCÁRIA
3. PLANEAMENTO DE DESPESAS E POUPANÇA
4. ESCOLHA DE PRODUTOS BANCÁRIOS
5. ESCOLHA E CONHECIMENTO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO
6. COMPREENSÃO FINANCEIRA

III. ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO

O Inquérito permitiu apurar um conjunto de indicadores sobre os comportamentos, atitudes e conhecimentos financeiros da população portuguesa. A avaliação da literacia financeira é feita em primeiro lugar pela análise directa das respostas dos entrevistados ao questionário. Procura-se também identificar situações em que as respostas são muito diferenciadas em função de características sócio-económicas, como a idade, o nível de escolaridade ou o nível de rendimento.

Os resultados permitem avaliar a inclusão financeira da população, conhecer os hábitos de planeamento de despesas e de poupança e a forma de gestão da conta bancária. São também caracterizados os produtos bancários detidos pela população e os critérios utilizados no processo de escolha desses produtos.

As respostas ao Inquérito permitem reconhecer os meios através dos quais os clientes preferem receber informação sobre produtos bancários e avaliar os conhecimentos da população relativamente às fontes de informação financeira e às formas de obter ajuda em caso de desacordo com a instituição de crédito ou de dificuldade em fazer face aos encargos com empréstimos.

O Inquérito procurou ainda avaliar a compreensão financeira através de algumas questões sobre conceitos financeiros básicos, com os quais uma parte significativa da população se depara no quotidiano.

CAIXA 1 | CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

Para a interpretação dos resultados do Inquérito é importante caracterizar a amostra de entrevistados. A definição da amostra foi realizada de acordo com cinco critérios de estratificação: género, idade, localização geográfica, situação laboral e nível de escolaridade. Em cada critério de estratificação, a distribuição do número de entrevistados pelos estratos obedeceu a quotas que reflectem o seu peso na população portuguesa¹.

Dos 2.000 entrevistados, 52 por cento são do sexo feminino e 48 por cento fazem parte da população activa. Cerca de metade tem idades entre os 25 e os 54 anos e 13 por cento têm mais de 70 anos. Cerca de um quarto das entrevistas foram realizadas no Norte do país e 36 por cento no Centro e em Lisboa e Vale do Tejo. Pouco mais de metade dos inquiridos (53 por cento) possui pelo menos o ensino obrigatório (actual 9.º ano) e apenas 12 por cento têm licenciatura.

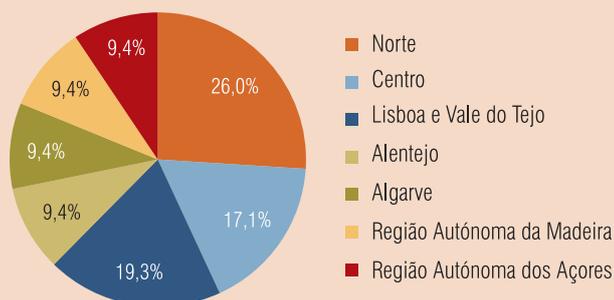
Gráfico C.1.1

CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR CRITÉRIOS DE ESTRATIFICAÇÃO DA AMOSTRA



¹ Para os estratos foram definidas quotas idênticas à proporção em que estes ocorrem na população portuguesa com mais de 16 anos, segundo os dados publicados pelo INE no Censo de 2001 (ver Anexo 1 com descrição metodológica).

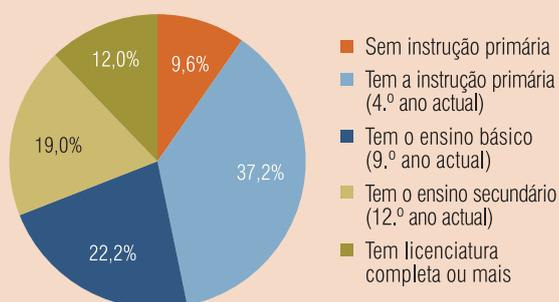
Localização geográfica



Situação laboral



Nível de escolaridade



Questões: A1, A3 a A6; Base: 2.000 entrevistados

Na distribuição dos entrevistados por faixa etária e nível de escolaridade, os maiores níveis de escolaridade surgem associados às camadas mais jovens da população (dois terços dos licenciados têm idade inferior a 40 anos). Cerca de metade dos entrevistados com idade igual ou superior a 70 anos não tem a instrução primária completa e na faixa entre os 55 e os 69 anos predomina a instrução primária.

Quadro C.1.1

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR FAIXA ETÁRIA E NÍVEL DE ESCOLARIDADE

	Sem Instrução Primária	Instrução Primária	Ensino Básico	Ensino Secundário	Licenciatura ou mais	Total
16 a 24 anos		2,4%	7,2%	5,2%	1,5%	16,3%
25 a 39 anos	0,4%	6,0%	7,3%	7,9%	6,2%	27,8%
40 a 54 anos	0,5%	11,0%	5,6%	4,0%	2,7%	23,8%
55 a 69 anos	2,4%	12,2%	1,7%	1,5%	1,3%	19,1%
70 ou mais anos	6,3%	5,6%	0,4%	0,4%	0,3%	13,0%
Total	9,6%	37,2%	22,2%	19,0%	12,0%	100%

Questões: A4 e A5; Base: 2.000 entrevistados

Quadro C.1.2

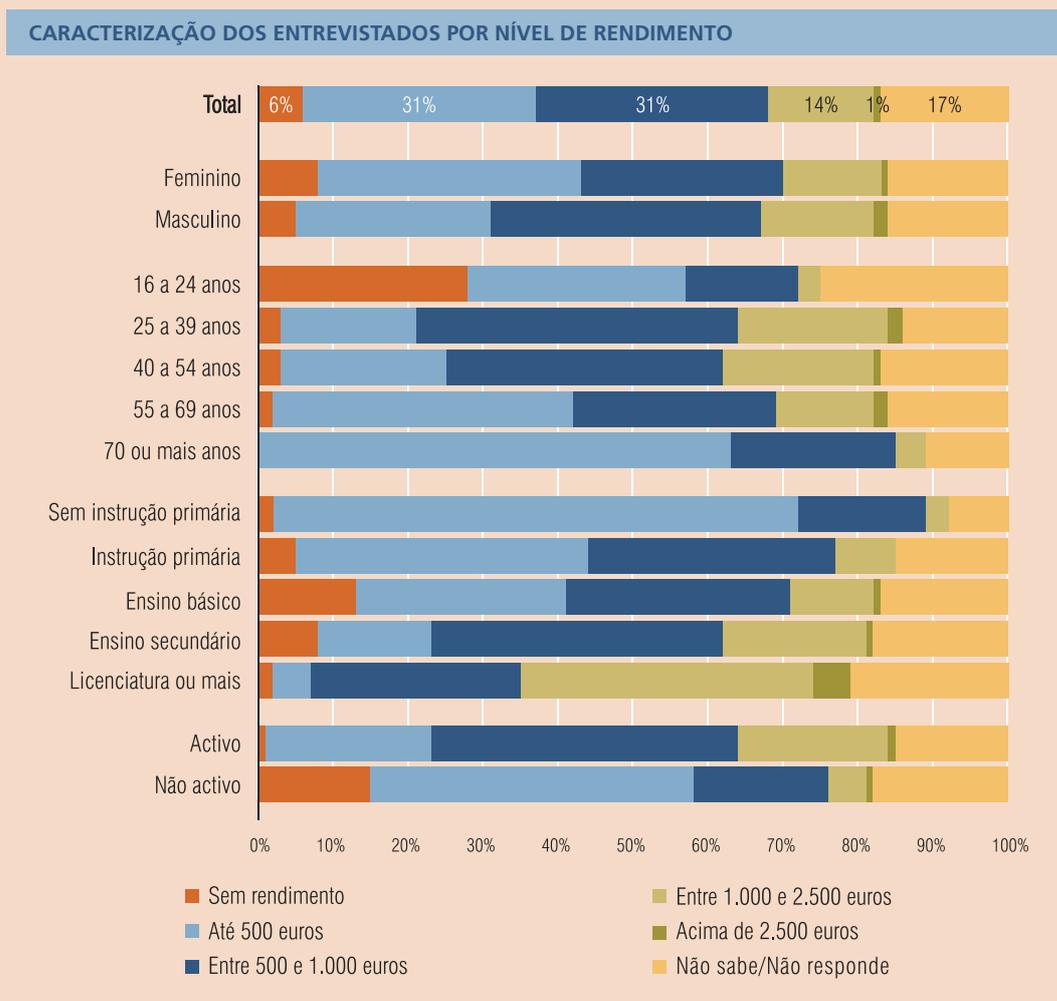
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR GÉNERO E NÍVEL DE ESCOLARIDADE						
	Sem Instrução Primária	Instrução Primária	Ensino Básico	Ensino Secundário	Licenciatura ou mais	Total
Feminino	5,1%	18,4%	10,6%	10,6%	7,4%	52,1%
Masculino	4,5%	18,8%	11,6%	8,4%	4,6%	47,9%
Total	9,6%	37,2%	22,2%	19,0%	12,0%	100%

Questões: A3 e A5; Base: 2.000 entrevistados

Na distribuição por níveis de rendimento, cerca de 31 por cento dos entrevistados referem auferir até 500 euros líquidos mensais, 31 por cento entre 500 e 1.000 euros, 14 por cento entre 1.000 e 2.500 euros e 1 por cento acima de 2.500 euros. Por outro lado, 6 por cento indicam não rendimento e 17 por cento não respondem à questão.

Verifica-se uma relação positiva entre o nível de escolaridade e o nível de rendimento.

Gráfico C.1.2



Questões: A1, A3 a A6 e G11; Base: 2.000 entrevistados

1. INCLUSÃO FINANCEIRA

Ter uma conta bancária é, nos nossos dias, um indicador de integração social, enquanto requisito essencial para o acesso a um conjunto generalizado bens e serviços.

Os dados actualmente disponíveis mostram que, mesmo em países desenvolvidos, muitas pessoas permanecem excluídas do sistema financeiro, não tendo acesso a produtos bancários básicos, como é reconhecidamente a conta de depósitos à ordem.

O grau de inclusão financeira é também um indicador utilizado na comparação do desenvolvimento económico a nível internacional. Os resultados obtidos no Inquérito sobre o grau de inclusão financeira são positivos e encontram-se em linha com os melhores resultados a nível internacional, em que este tipo de inquérito foi realizado.

1.1. Inclusão no sistema bancário

11 por cento
não têm conta
bancária...
... percentagem
que desce para
9 por cento nos
maiores de 18
anos

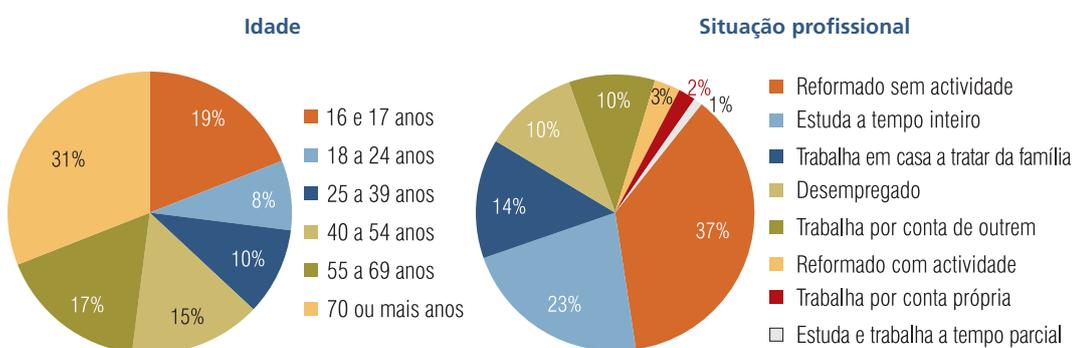
Cerca de 11 por cento dos inquiridos não são detentores de uma conta bancária. No entanto, considerando apenas os entrevistados maiores de 18 anos, a percentagem dos que não possuem conta bancária desce para 9 por cento.

Do total de inquiridos que não têm uma conta bancária, 50 por cento têm idade de 16 e 17 anos ou igual ou superior a 70 anos. Cerca de 74 por cento são indivíduos que não pertencem à população activa, entre os quais 37 por cento são reformados. Também afirmam não ter conta bancária 10 por cento trabalham por conta de outrem. Cerca de 53 por cento têm rendimentos líquidos mensais até 500 euros e 69 por cento são indivíduos sem instrução ou apenas com a instrução primária.

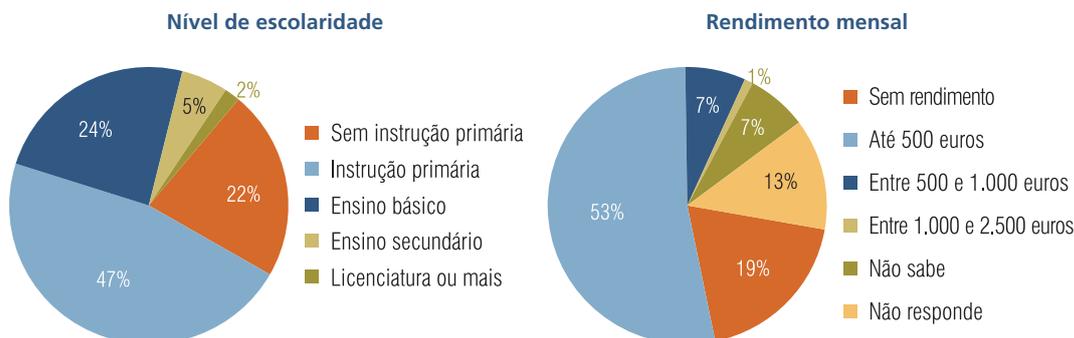
Como razão para não ter conta bancária, 67 por cento indicam não ter rendimentos que o justifiquem e 17 por cento que a conta de outra pessoa é suficiente. Por outro lado, 40 por cento referiu já ter sido anteriormente titular de uma conta bancária.

Gráfico III.1.1.1

CARACTERIZAÇÃO DOS INDIVÍDUOS QUE NÃO POSSUEM CONTA BANCÁRIA



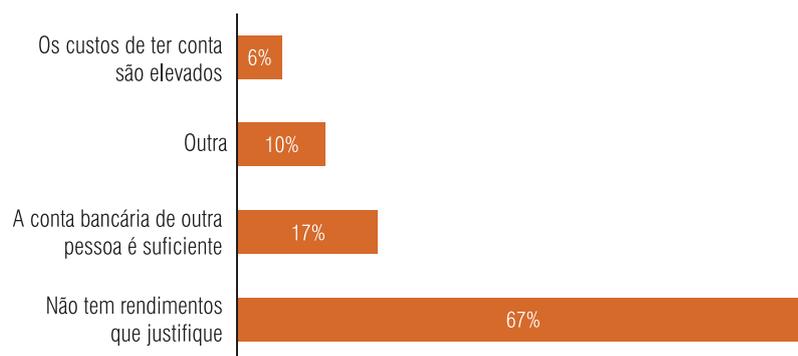
CARACTERIZAÇÃO DOS INDIVÍDUOS QUE NÃO POSSUEM CONTA BANCÁRIA



Questão: B1; Base: 221 entrevistados

Gráfico III.1.1.2

RAZÃO POR QUE NÃO TEM CONTA BANCÁRIA



Questões: B5 e B6; Base: 221 entrevistados

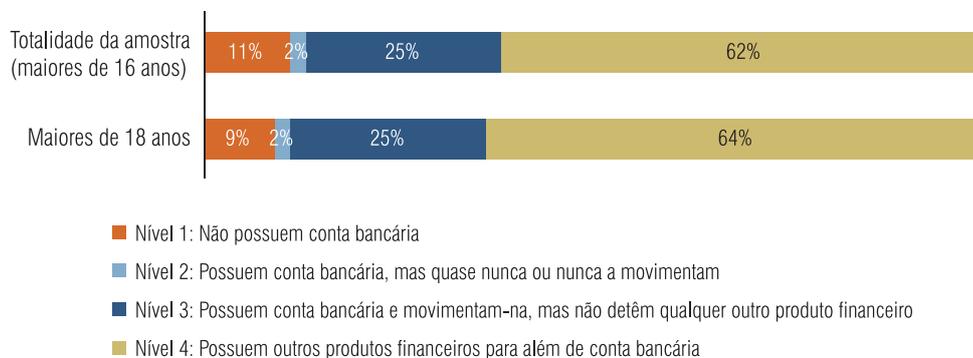
1.2. Níveis de inclusão financeira

Além do acesso ao sistema bancário, para o qual é essencial a detenção de uma conta bancária, pode analisar-se um conceito de inclusão financeira mais amplo que tenha também em consideração a frequência da movimentação da conta e a diversidade de produtos financeiros detidos. Em função destes indicadores é possível distinguir diferentes níveis de inclusão financeira:

- **Nível 1:** os indivíduos que não possuem conta bancária;
- **Nível 2:** os indivíduos que possuem conta bancária, mas que não a movimentam com regularidade;
- **Nível 3:** os indivíduos que possuem conta bancária e a movimentam, mas que não detêm qualquer outro produto financeiro;
- **Nível 4:** os indivíduos que têm outros produtos financeiros para além da conta bancária.

Gráfico III.1.2.1

NÍVEIS DE INCLUSÃO FINANCEIRA



Questões: B1, B3 e E1; Base: 2.000 entrevistados

Para além dos indivíduos sem conta bancária (11 por cento), há 2 por cento de entrevistados que, apesar de terem conta, não a movimentam com regularidade, o que significa que 13 por cento dos inquiridos não recorrem no dia-a-dia ao sistema bancário.

Adicionalmente, 25 por cento possuem conta bancária e movimentam-na, mas não detêm outros produtos financeiros. Verifica-se, assim, que estes inquiridos estão incluídos no sistema bancário e utilizam-no, mas não o fazem para, por exemplo, fazer a aplicação de poupanças ou recorrer ao crédito.

62 por cento utilizam o sistema bancário de forma activa

Em contrapartida, 62 por cento têm outros produtos financeiros além da conta bancária, utilizando de forma mais activa o sistema bancário.

1.3. Titularidade da conta bancária

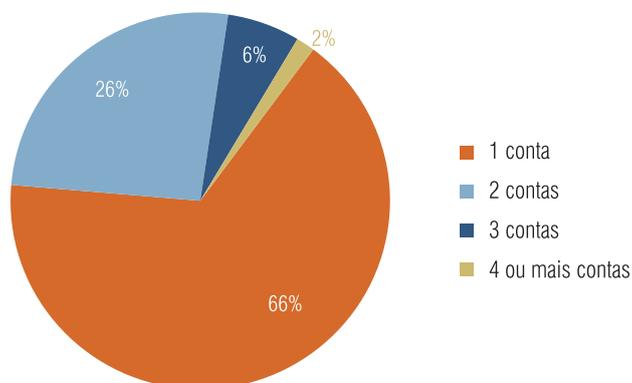
O número de contas e a frequência da movimentação estão positivamente correlacionados com a escolaridade e o rendimento

Para os entrevistados com conta bancária, o número médio de contas é de 1,4. Cerca de 66 por cento possuem uma conta bancária e 26 por cento são titulares de duas contas. Dos inquiridos, 61 por cento afirmam movimentar a conta mais do que uma vez por semana.

O número de contas bancárias e a frequência da sua movimentação estão positivamente correlacionados com o nível de escolaridade e com o nível de rendimento, ao que não será alheia a relação positiva entre estes dois últimos indicadores.

Gráfico III.1.3.1

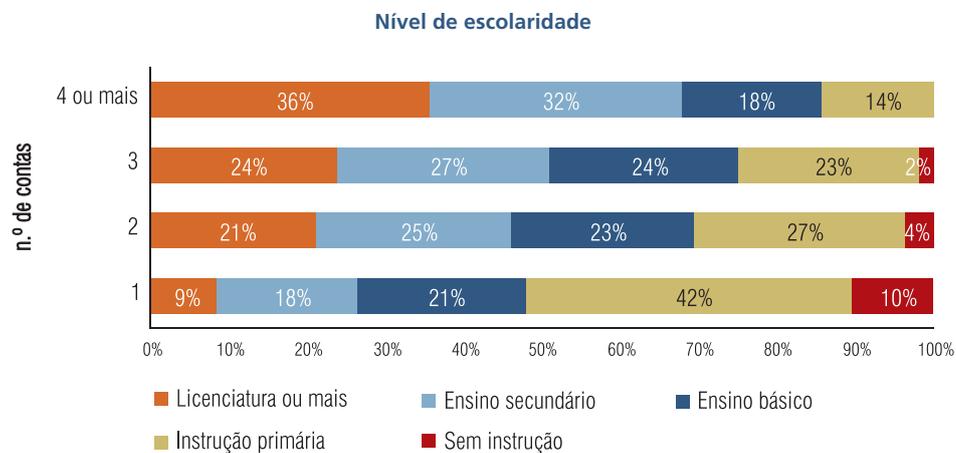
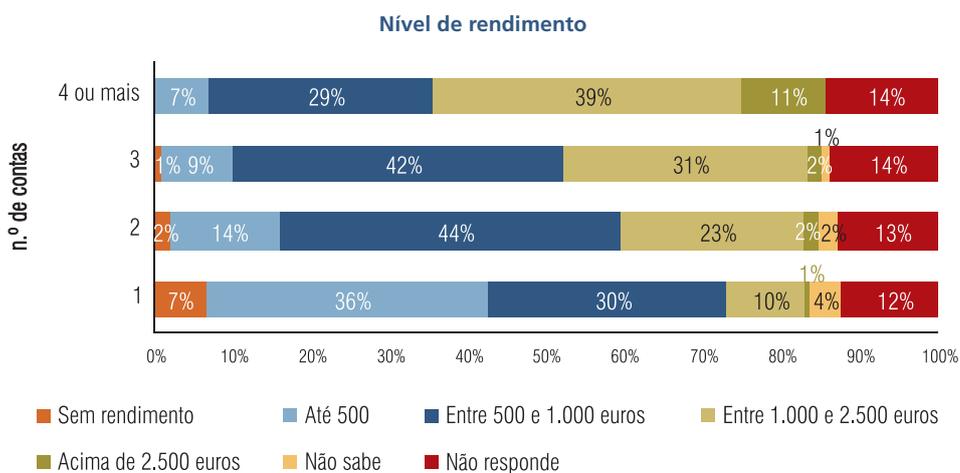
DE QUANTAS CONTAS À ORDEM É TITULAR?



Questões: B1 e B2; Base: 1.769 entrevistados

Gráfico III.1.3.2

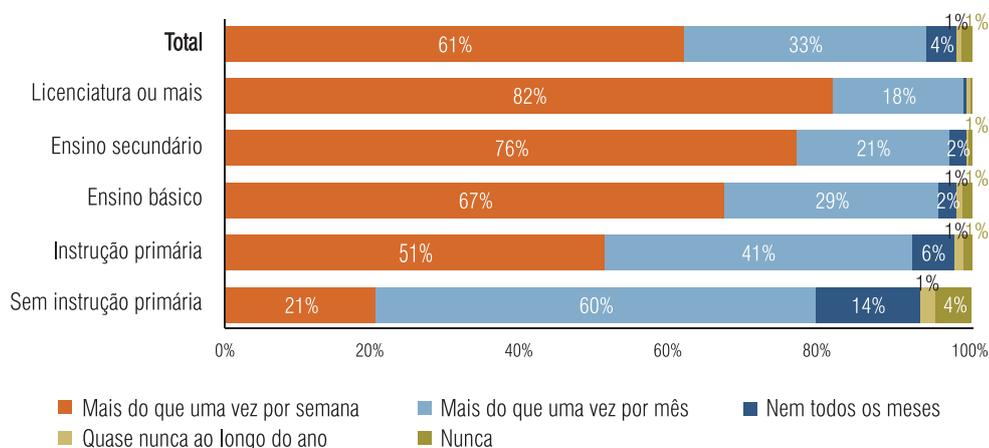
DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE CONTAS POR NÍVEL DE RENDIMENTO E ESCOLARIDADE



Questão: B2; Base: 1.769 entrevistados

Gráfico III.1.3.3

FREQUÊNCIA COM QUE MOVIMENTAM A CONTA BANCÁRIA



Questão: B3; Base: 1.769 entrevistados

1.4. Detenção de outros produtos financeiros

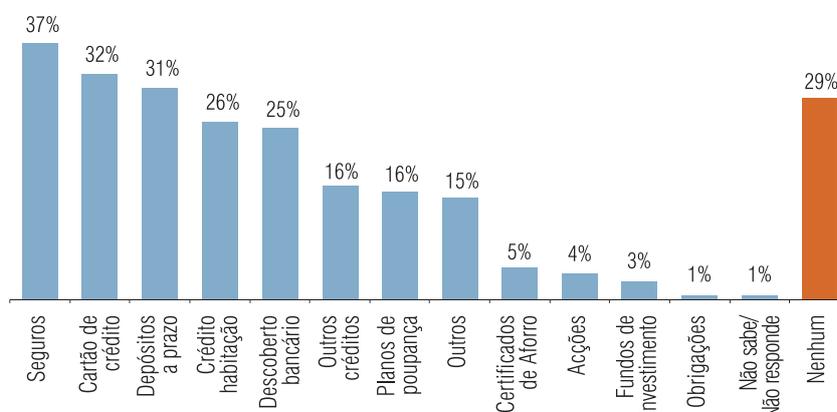
29 por cento dos que têm conta bancária não possuem outros produtos financeiros

Dos indivíduos que têm conta bancária e que a movimentam com alguma regularidade², 29 por cento não possui qualquer outro produto financeiro. Os produtos mais comuns são os seguros (37 por cento), os cartões de crédito (32 por cento), os depósitos a prazo (31 por cento), o crédito à habitação (26 por cento) e os descobertos bancários (25 por cento).

Observa-se uma correlação positiva entre a posse de produtos financeiros e o nível de escolaridade. A esta relação não será alheia a elevada correlação entre o nível de escolaridade e o nível de rendimento.

Gráfico III.1.4.1

QUE PRODUTOS FINANCEIROS DETÊM?



Questão: E1; Base: 1.742 entrevistados

² Nesta análise excluíram-se os indivíduos que referiram ter conta bancária, mas que nunca ou quase nunca a movimentam.

1.5. Acesso aos Serviços Mínimos Bancários

O regime dos Serviços Mínimos Bancários promove a inclusão financeira, ao permitir o acesso a uma conta de depósitos à ordem e ao respectivo cartão de débito, com custos anuais não superiores a 1 por cento da remuneração mensal mínima garantida. Para ter uma conta ao abrigo deste regime os clientes apenas não podem possuir outra conta bancária³.

O grau de informação sobre este direito revelou-se muito baixo, já que 71 por cento dos inquiridos afirmam desconhecer a sua existência. Dos inquiridos que respondem conhecer os Serviços Mínimos Bancários (maioritariamente indivíduos com o ensino primário e básico), apenas 5 por cento indicam a resposta correcta “não ter conta bancária” quando questionados sobre as condições de acesso a este regime. Daqui se conclui que apenas 1,4 por cento do total dos inquiridos mostram saber o que são os Serviços Mínimos Bancários. Nos 11 por cento de indivíduos que não possuem conta bancária, nenhum respondeu correctamente sobre as condições de acesso a este regime.

Os Serviços Mínimos Bancários não são conhecidos pela generalidade da população

Gráfico III.1.5.1

O QUE É NECESSÁRIO PARA ACEDER AOS SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS?



Questão: B8; Base: 574 entrevistados

2. GESTÃO DA CONTA BANCÁRIA

Na aquisição regular de bens e serviços, os indivíduos podem utilizar como meio de pagamento o dinheiro ou recorrer a instrumentos de pagamento que movimentam a sua conta bancária.

O controlo dos movimentos da conta bancária é essencial para assegurar que as despesas são realizadas de forma a manter o nível pretendido para o saldo da conta e a não ultrapassar o saldo disponível. O regular acompanhamento da conta bancária contribui para garantir que a execução do orçamento familiar é realizada de acordo com o planeado.

O acompanhamento dos movimentos e do saldo da conta bancária pode ser feito por vários meios disponibilizados pelos bancos, designadamente através da análise do extracto em papel enviado pelo banco, da consulta do Multibanco, da leitura da caderneta (quando aplicável) ou da consulta do sítio do banco na Internet (*homebanking*).

³ À data do Inquérito, os Serviços Mínimos Bancários eram enquadrados pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março. Este regime legal foi entretanto substituído pelo previsto na Lei n.º 19/2011, de 20 de Maio.

2.1. Meios de pagamento

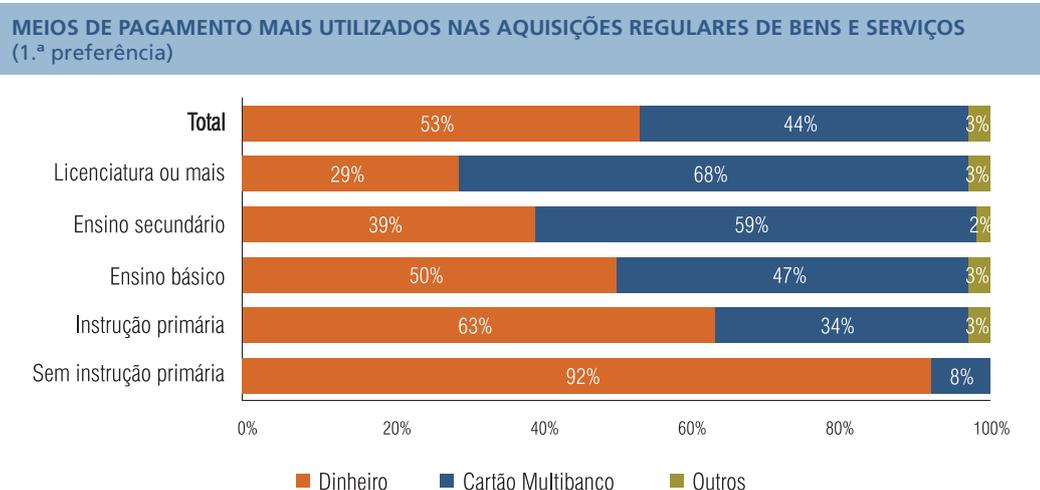
68 por cento dos licenciados preferem a utilização do cartão de débito

O meio de pagamento mais utilizado para a aquisição regular de bens e serviços continua a ser o dinheiro, surgindo como a primeira preferência de pagamento para 53 por cento dos entrevistados. O recurso ao cartão de débito destaca-se como a primeira preferência de 44 por cento dos entrevistados.

A preferência pela utilização do cartão de débito cresce com o nível de escolaridade. Este é o meio de pagamento preferido de 8 por cento dos inquiridos sem instrução primária, mas é o preferido de 68 por cento dos entrevistados com estudos universitários.

Outros meios de pagamento, como os cheques e o cartão de crédito, têm uma expressão relativamente reduzida nas compras quotidianas.

Gráfico III.2.1.1



Questão: C1; Base: 1.742 entrevistados

44 por cento utilizam o débito directo em conta

Quando questionados sobre a autorização de débito directo em conta, 44 por cento dos indivíduos afirmam que utilizam este meio para pagamento de serviços de electricidade (29 por cento), água (24 por cento) e seguros (19 por cento), entre outros.

2.2. Monitorização da conta bancária

50 por cento utilizam o Multibanco para controlar os movimentos e saldo da conta

Os entrevistados com conta bancária e que a movimentam com alguma regularidade⁴ preferem o Multibanco (50 por cento), seguido do extracto bancário enviado regularmente pelo banco (27 por cento), como meios de controlo dos movimentos e saldo da conta. Em conjunto, o extracto bancário e a caderneta⁵ são utilizados por 38 por cento dos entrevistados.

⁴ Nesta análise excluíram-se os indivíduos que referiram ter conta bancária, mas que nunca ou quase nunca a movimentam (ver ponto III.1.2).

⁵ A caderneta é um meio de controlo dos movimentos e do saldo da conta disponibilizado apenas por algumas instituições de crédito.

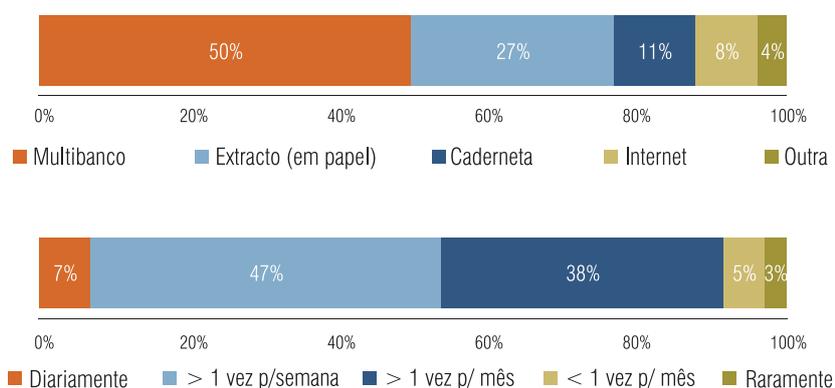
A utilização da Internet como meio de monitorização da conta bancária é referida, como primeira preferência, por apenas 8 por cento dos entrevistados e é crescente com o nível de escolaridade.

Mais de metade dos inquiridos (54 por cento) acompanha com grande regularidade (mais do que uma vez por semana) os movimentos e o saldo da sua conta de depósitos à ordem. Apenas 3 por cento referem não ter preocupação com o controlo da conta bancária.

54 por cento controlam o saldo e os movimentos de conta mais do que uma vez por semana

Gráfico III.2.2.1

QUAL O PRINCIPAL MEIO ATRAVÉS DO QUAL CONTROLA OS MOVIMENTOS E O SALDO DA SUA CONTA? E COM QUE FREQUÊNCIA?

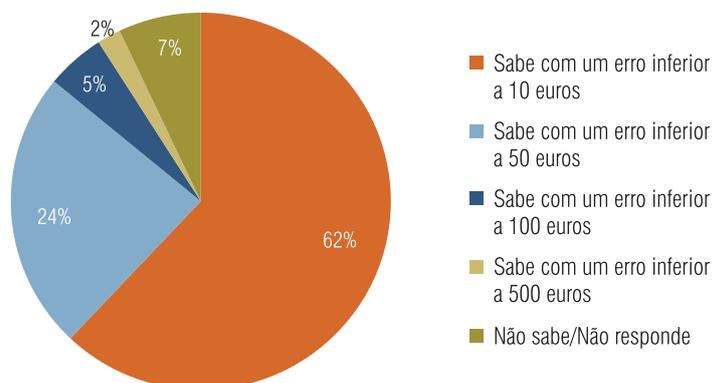


Questões: C3 e C4; Base: 1.742 entrevistados

Quanto à precisão no conhecimento do saldo da conta bancária, cerca de 86 por cento dos entrevistados afirmam saber o seu valor com um erro inferior a 50 euros. No que se refere à atenção dada à leitura do extracto da conta de depósito à ordem (qualquer que seja o suporte), 47 por cento dos entrevistados afirmam lê-lo "em detalhe", enquanto 42 por cento afirmam ler "por alto". Apenas 11 por cento dos entrevistados admitem não ler o extracto bancário.

Gráfico III.2.2.2

PRECISÃO COM QUE SABEM O SALDO DA CONTA BANCÁRIA



Questão: C5; Base: 1.742 entrevistados

2.3. Homebanking

24 por cento
utilizam o
homebanking

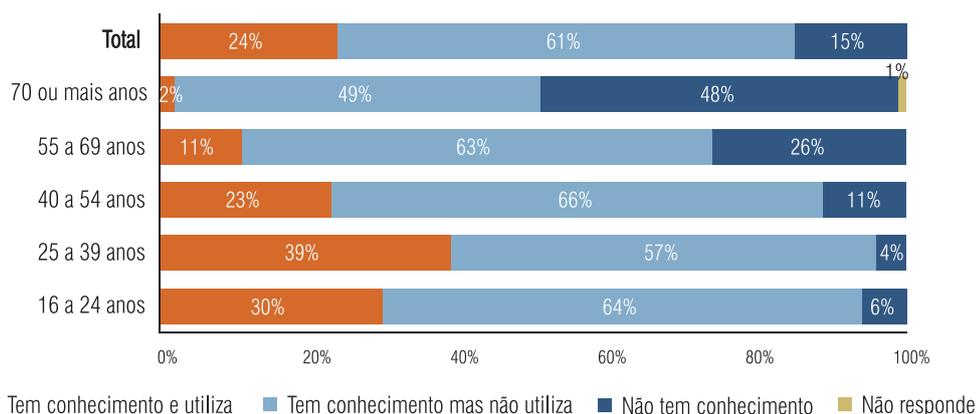
No que se refere aos serviços de *homebanking* disponibilizados pelas instituições de crédito, 24 por cento dos entrevistados afirmam utilizar este meio para gerir a conta bancária. Entre os entrevistados, 61 por cento conhecem mas não utilizam o *homebanking* e 15 por cento referem desconhecer este serviço.

Na região de Lisboa e Vale do Tejo a utilização da Internet para gestão de conta é superior à média nacional (39 por cento *versus* 24 por cento). Os resultados evidenciam também uma maior utilização da Internet pelas pessoas mais jovens, especialmente na faixa etária dos 25 aos 39 anos (39 por cento).

As principais razões invocadas pelos que conhecem o serviço de *homebanking* para a sua não utilização são: a preferência pelo Multibanco (27 por cento); a dificuldade em lidar com a tecnologia (19 por cento); a desconfiança relativamente às condições de segurança (19 por cento); a falta de acesso regular à Internet (18 por cento); e a preferência pelo contacto ao balcão (15 por cento).

Gráfico III.2.3.1

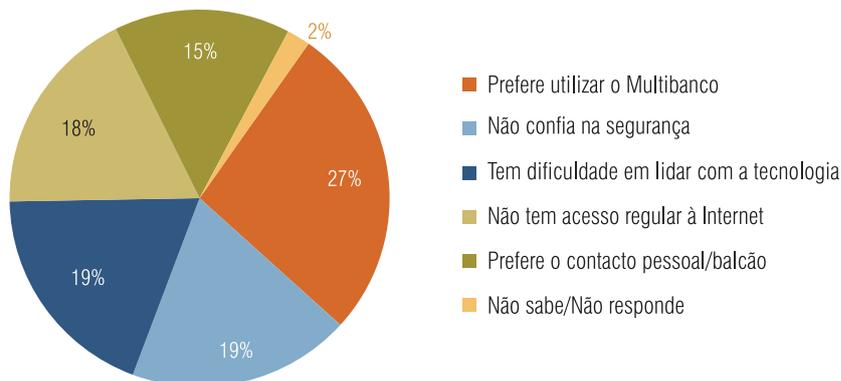
CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DO HOME BANKING



Questão: C8; Base: 1.742 entrevistados

Gráfico III.2.3.2

RAZÃO PARA A NÃO UTILIZAÇÃO DO HOME BANKING



Questão: C10; Base: 1.052 entrevistados

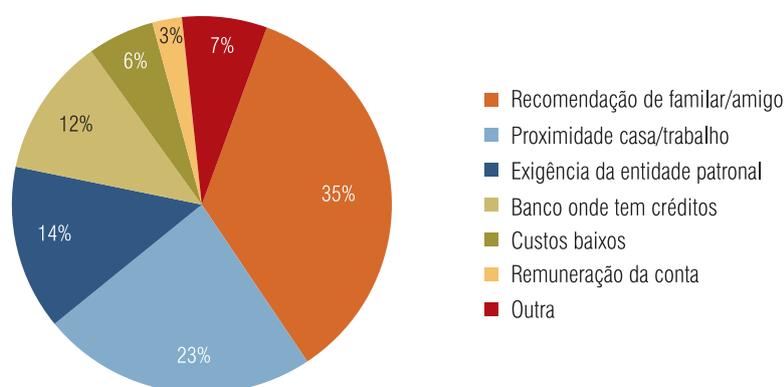
2.4. Escolha do banco

As principais razões apontadas pelos entrevistados para a escolha do banco onde têm a sua principal conta de depósito à ordem são: a recomendação de familiar ou amigo (35 por cento); a proximidade de casa ou do local de trabalho (23 por cento); a exigência da entidade patronal (14 por cento); e o facto de ser o banco onde têm o crédito à habitação ou outro empréstimo (12 por cento). As razões relacionadas com o custo ou a remuneração da conta ficam em último lugar nas razões de preferência, sendo apontadas apenas por 9 por cento dos inquiridos.

As principais razões de escolha do banco são a recomendação de familiares ou amigos ou a proximidade de casa ou do local de trabalho

Gráfico III.2.4.1

QUAL A PRINCIPAL RAZÃO DA ESCOLHA DO BANCO ONDE TEM A SUA CONTA?



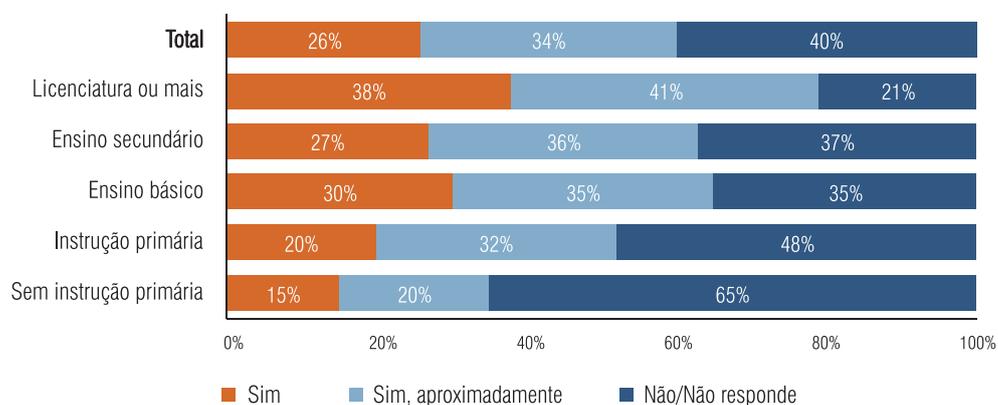
Questão: C11; Base: 1.742 entrevistados

Dos entrevistados com conta bancária, 89 por cento afirmam ler o extracto bancário ("em detalhe" ou "por alto"), mas 40 por cento confessam não saber as comissões que o banco cobra pela sua conta e 34 por cento referem conhecê-las apenas aproximadamente. O desconhecimento é maior para os mais baixos níveis de escolaridade.

40 por cento não conhecem as comissões pagas pela conta

Gráfico III.2.4.2

CONHECE AS COMISSÕES DE CONTA COBRADAS PELO BANCO?

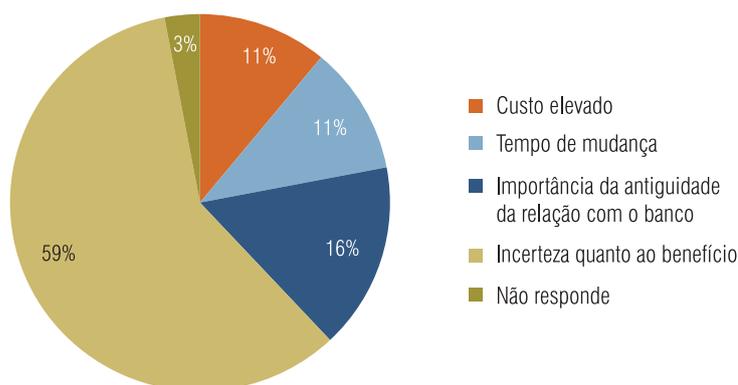


Questão: C15; Base: 1.742 entrevistados

Apenas 9 por cento dos inquiridos referem ter mudado a sua conta para outro banco nos últimos 5 anos, enquanto 82 por cento nunca consideraram essa hipótese. Os restantes 9 por cento já ponderaram a mudança mas não o fizeram, maioritariamente (59 por cento) por não terem a certeza quanto aos benefícios dessa mudança. Outras razões apontadas foram o facto de considerarem importante a relação de antiguidade com o seu actual banco e o custo e tempo associados a essa mudança.

Gráfico III.2.4.3

RAZÕES PARA NÃO MUDAR A CONTA DE DEPÓSITOS À ORDEM PARA OUTRO BANCO



Questão: C14; Base: 138 entrevistados

3. PLANEAMENTO DE DESPESAS E POUPANÇA

A gestão adequada do orçamento familiar pressupõe a identificação dos rendimentos e a previsão das despesas correntes e ocasionais, tendo também em conta uma perspectiva de médio e longo prazo. A constituição de poupanças é um princípio importante na boa gestão do orçamento familiar, permitindo acumular riqueza e fazer face a situações imprevistas, como a redução temporária de rendimentos ou a ocorrência de despesas inesperadas.

A importância da poupança é hoje reforçada pela transferência de responsabilidades e riscos para os indivíduos na formulação de planos de reforma e de saúde, acentuada pela tendência demográfica de envelhecimento da população.

Através deste Inquérito procurou aferir-se o grau de sensibilização da população para a poupança e para um planeamento regular e adequado do seu orçamento familiar. A promoção da poupança é um dos principais objectivos da generalidade dos programas de formação financeira.

3.1. Planeamento do orçamento familiar

89 por cento consideram “importante” ou “muito importante” planejar o orçamento familiar...

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

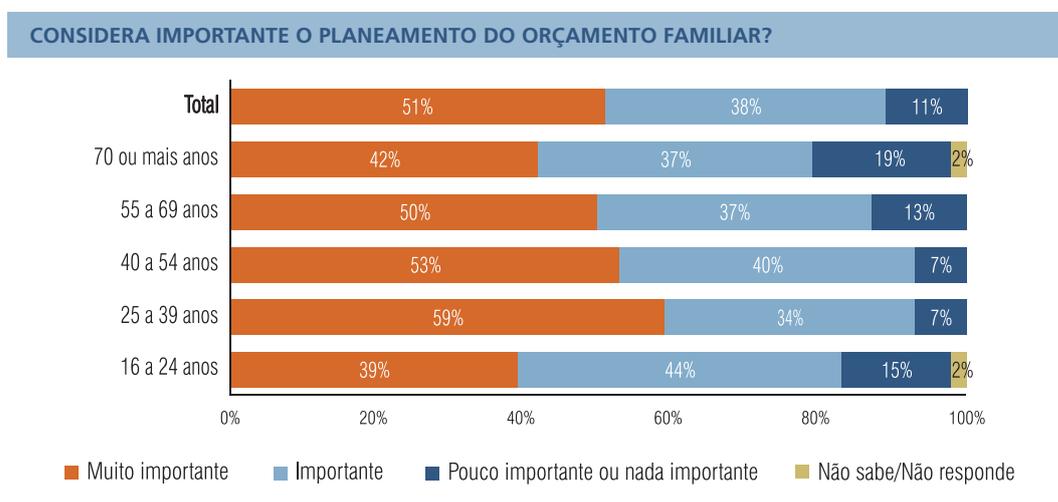
Os entrevistados na faixa etária dos 25 aos 39 anos revelam uma maior preocupação com o planeamento do orçamento familiar, sendo que 59 por cento destes consideram-no “muito importante”.

Dos 89 por cento dos entrevistados que consideram “importante” ou “muito importante” o planeamento do orçamento familiar, 6 por cento afirmam realizá-lo diariamente, 25 por cento semanalmente e 51 por cento mensalmente.

Dos que reconhecem como “importante” ou “muito importante” o planeamento do orçamento familiar, 8 por cento não realizam esta tarefa e outros 9 por cento apenas o fazem de forma não periódica. Estes resultados evidenciam alguma diferença entre as atitudes e os comportamentos financeiros: a elevada importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar não se traduz necessariamente na sua realização regular.

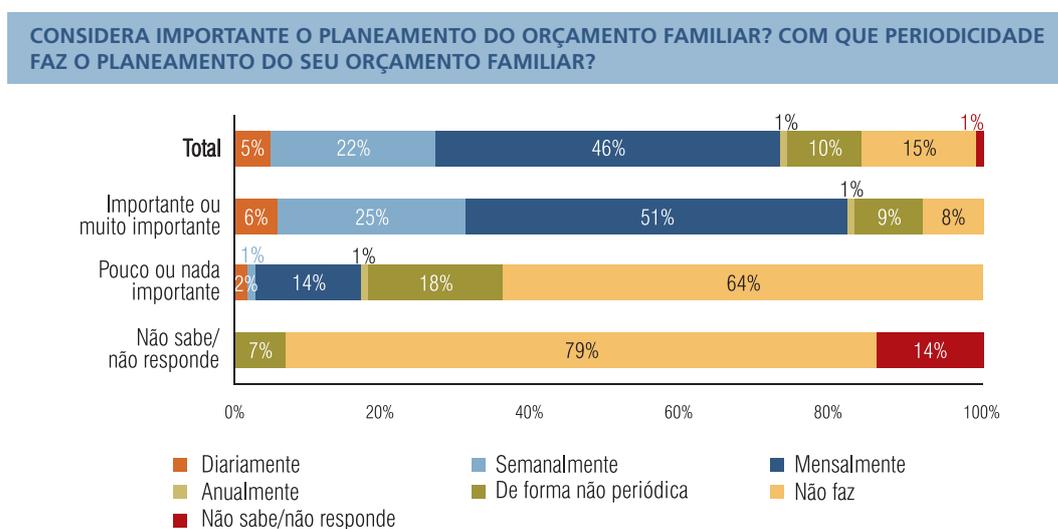
... e destes 82 por cento planeiam com uma periodicidade pelo menos mensal

Gráfico III.3.1.1



Questão: D1; Base: 2.000 entrevistados

Gráfico III.3.1.2



Questões: D1 e D2; Base: 2.000 entrevistados

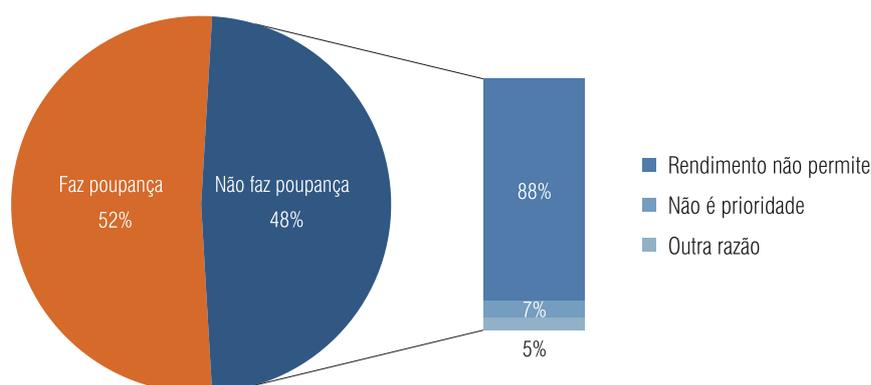
3.2. Hábitos de poupança

Apenas metade dos indivíduos faz poupança...

No que se refere aos hábitos de poupança, verifica-se que cerca de 48 por cento dos entrevistados afirmam não fazer poupança. Destes, a grande maioria (88 por cento) aponta como razão para não poupar o facto de o nível de rendimento não o permitir, enquanto 7 por cento não o consideram uma prioridade.

Gráfico III.3.2.1

COSTUMA FAZER POUPANÇA? POR QUE RAZÃO NÃO FAZ POUPANÇA?



Questões: D3; Base: 2.000 entrevistados | D6; Base: 963 entrevistados.

... e apenas um quinto o faz numa perspectiva de longo prazo

Entre os que fazem poupança, apenas 56 por cento referem poupar com regularidade, sendo que 44 por cento fazem-no de forma irregular (utilizando, por exemplo, o subsídio de férias ou de Natal). As questões sobre a aplicação das poupanças revelam que apenas cerca de um quinto dos entrevistados poupa numa perspectiva de médio e longo prazo aplicando os recursos numa conta a prazo ou noutra aplicação financeira. A maioria dos que afirmam poupar, ou deixam as poupanças na conta à ordem para gastar mais tarde (54 por cento) ou gastam rapidamente o dinheiro (3 por cento). Verifica-se que é entre os mais jovens que a poupança se destina a ser gasta a mais breve prazo.

A importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar não se traduz na constituição de poupança

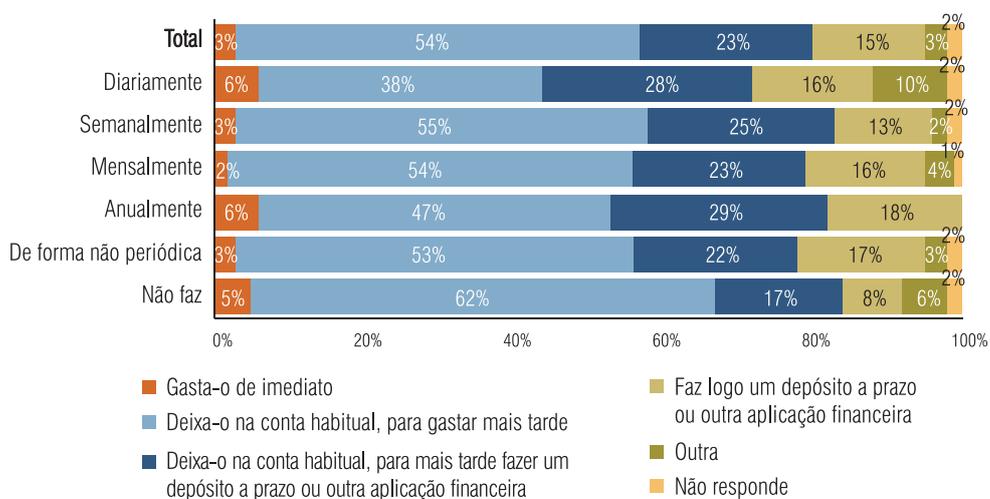
Uma percentagem muito significativa (89 por cento) dos inquiridos considera "importante", ou mesmo "muito importante", planejar o orçamento familiar. No entanto, quando a questão incide sobre a constituição de poupanças, componente de um adequado planeamento orçamental, a proporção dos inquiridos que afirmam poupar é de apenas 52 por cento (sendo que destes apenas 56 por cento o fazem de forma regular).

Observa-se ainda que mais de metade dos indivíduos que afirmam planejar o orçamento familiar, semanal ou mensalmente, deixam o dinheiro na sua conta habitual para o gastarem mais tarde.

A importância atribuída à gestão do orçamento familiar não se reflete numa actuação generalizada de constituição de poupanças. Estes diferentes resultados podem traduzir o facto de a pergunta sobre planeamento do orçamento familiar incidir sobre atitudes, evidenciando por conseguinte o que os inquiridos consideram ser a actuação correcta, enquanto a outra se refere ao comportamento efectivo na aplicação de poupanças. Contudo, poderá reflectir também que alguns destes inquiridos não consideram a poupança como um requisito inerente ao correcto planeamento do orçamento familiar.

Gráfico III.3.2.2

COM QUE PERIODICIDADE FAZ O PLANEAMENTO DO SEU ORÇAMENTO FAMILIAR? O QUE FAZ GERALMENTE COM O DINHEIRO QUE POUPA?



Questões: D2 e D4; Base: 1.037 entrevistados

A principal razão para poupar para a maioria dos entrevistados que o fazem (58 por cento) é a eventualidade de ter de fazer face a despesas imprevistas. Entre os que pouparam, 15 por cento têm como principal motivação cobrir despesas não regulares (e.g. férias), 8 por cento adquirir bens duradouros, 8 por cento têm em vista a educação dos filhos e 6 por cento a utilização das poupanças na reforma.

Gráfico III.3.2.3

QUAL A PRINCIPAL RAZÃO PARA FAZER POUPANÇA?



Questão: D5; Base: 1.037 entrevistados

3.3. Atitude perante o consumo

84 por cento
“nunca ou
raramente”
recorrem ao
crédito para fazer
uma compra

A apetência e impulsividade relativamente ao consumo e o recurso fácil ao crédito são frequentemente apontados como as principais causas para o baixo nível de poupança e o elevado endividamento da população.

Tendo como objectivo avaliar a apetência para o consumo e a forma como ponderam previamente uma compra, foi solicitado aos entrevistados que indicassem a forma como se identificam perante três afirmações.

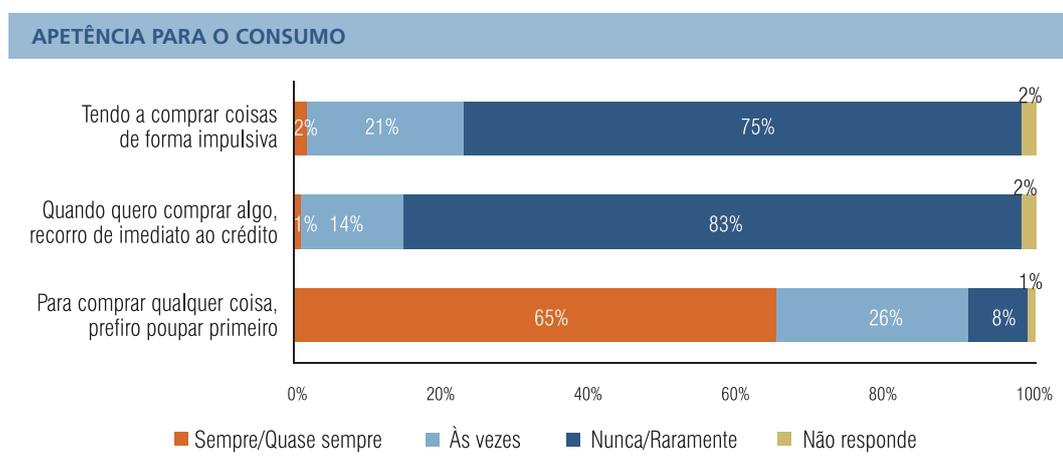
Em relação à afirmação “para comprar qualquer coisa, prefiro poupar primeiro” constata-se que 65 por cento preferem “sempre ou quase sempre” poupar antes de comprar, enquanto 26 por cento referem que o fazem “às vezes”.

Colocados perante a afirmação “quando quero comprar algo, recorro de imediato ao crédito” 14 por cento indicam que “às vezes” o fazem e 83 por cento respondem que “nunca ou raramente” tomam esta opção.

Cerca de 75 por cento não se identificam com o comportamento “tendo a comprar coisas de forma impulsiva”, ainda que 21 por cento reconheçam que “às vezes” tomam esta atitude.

Dos que dizem preferir “sempre ou quase sempre” poupar primeiro antes de comprar, 17 por cento referem também que “às vezes” tendem a comprar de forma impulsiva e 11 por cento que “às vezes” recorrem de imediato ao crédito.

Gráfico III.3.3.1

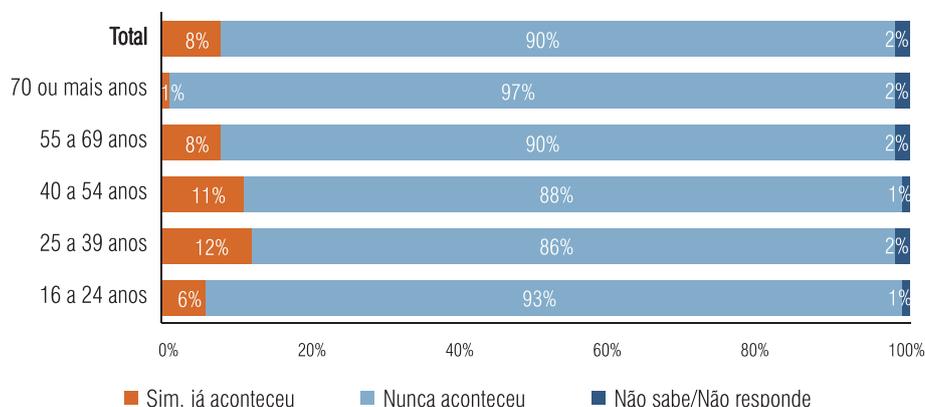


Questão: D8; Base: 2.000 entrevistados

8 por cento
reconhecem que
já recorreram
ao crédito para
comprar algo
desnecessário

Adicionalmente, 8 por cento dos entrevistados afirmam que já contraíram empréstimos para adquirir algo que vieram a considerar posteriormente que não necessitavam. Esta proporção é ligeiramente superior nos inquiridos de 25 a 39 anos e de 40 a 54 anos (12 e 11 por cento, respectivamente) enquanto nos que têm mais de 70 anos, apenas 1 por cento admitem já ter recorrido a empréstimos nesta situação.

Gráfico III.3.3.2

JÁ RECORREU A EMPRÉSTIMOS PARA ADQUIRIR ALGO QUE VEIO A CONSIDERAR NÃO SER ASSIM TÃO NECESSÁRIO?

Questão: D7; Base: 2.000 entrevistados

4. ESCOLHA DE PRODUTOS BANCÁRIOS

O cliente bancário tem à sua disposição uma vasta gama de alternativas para o produto bancário que pretende adquirir. A escolha do produto para a aplicação de poupanças ou recurso ao crédito deve ter subjacente um processo de decisão criterioso. É indispensável que o cliente seleccione o que mais se adequa ao seu perfil e necessidades, após análise detalhada das características e condições de comercialização das várias opções para cada produto bancário.

Com o objectivo de averiguar o comportamento dos clientes bancários na escolha dos produtos foram avaliadas as motivações, os critérios e a informação utilizada nesse processo.

Aos entrevistados foram apenas colocadas questões específicas sobre os produtos bancários que afirmaram deter, na medida em que se pretende avaliar o conhecimento dos produtos adquiridos⁶.

4.1. Razões da escolha

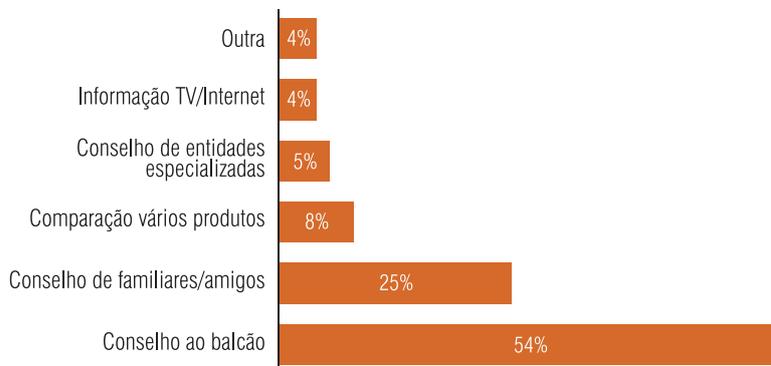
Questionados sobre as razões subjacentes à escolha dos produtos bancários que possuem, 54 por cento dos entrevistados apontam como factor de escolha o conselho obtido ao balcão onde têm conta e 25 por cento o conselho de familiares ou amigos. Apenas 8 por cento dos entrevistados mencionam a comparação entre várias alternativas como factor determinante no processo de escolha do produto bancário.

Mais de metade refere o conselho ao balcão como principal razão de escolha dos produtos bancários

⁶ Ver ponto III.1.4 sobre a detenção de outros produtos financeiros.

Gráfico III.4.1.1

O QUE O LEVOU A ESCOLHER OS PRODUTOS QUE DETÊM? (1.º factor)



Questão: E2; Base: 1.223 entrevistados

A rentabilidade e o baixo risco são os principais critérios na escolha das aplicações financeiras

Quando questionados os entrevistados sobre o critério mais importante na escolha dos produtos de aplicação de poupanças que detêm, 27 por cento referem a rentabilidade, 26 por cento o baixo nível de risco e 16 por cento os benefícios fiscais.

Gráfico III.4.1.2

QUAIS OS CRITÉRIOS A QUE DÁ MAIS IMPORTÂNCIA NA ESCOLHA DE APLICAÇÕES FINANCEIRAS?



Questão: E3; Base: 1.223 entrevistados

4.2. Conhecimento das taxas de juro

Embora a maioria dos entrevistados (66 por cento) afirme saber o valor das taxas de juro das suas aplicações (depósitos a prazo ou outros produtos de poupança), 50 por cento reconhecem que apenas o sabem de forma aproximada e 16 por cento de forma exacta. Cerca que 19 por cento afirmam não ter noção do valor das taxas de juro que recebem.

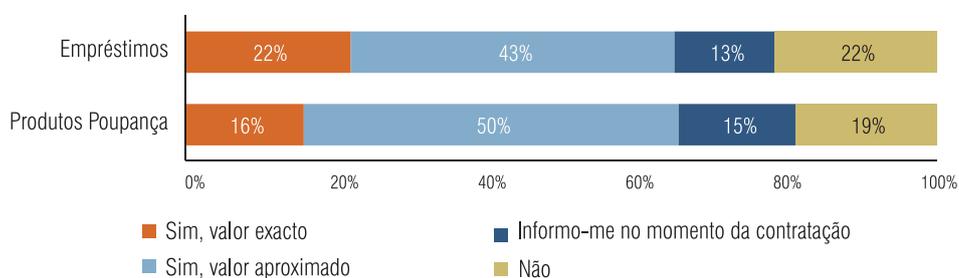
Relativamente aos entrevistados que contraíram empréstimos, também se verifica que a maioria (65 por cento) conhece as taxas de juro aplicadas, no seu valor exacto (22 por cento) ou de forma aproximada (43 por cento).

A proporção dos que não sabem qual a taxa de juro ou que se informam apenas no momento da contratação é semelhante nos produtos de poupança e nos empréstimos. No entanto, a proporção dos que afirmam saber exactamente as taxas de juro que pagam pelos empréstimos (22 por cento) é superior à dos entrevistados que sabem o valor exacto das taxas que recebem pelas suas aplicações (16 por cento). Ainda que ambas as percentagens sejam relativamente baixas, destaca-se uma maior preocupação com os encargos assumidos do que com os rendimentos obtidos da aplicação de poupanças.

A percentagem dos que sabem o valor exacto das taxas de juro é baixa: 16 por cento nas aplicações de poupança e 22 por cento nos empréstimos

Gráfico III.4.2.1

SABE O VALOR DAS TAXAS DE JURO DOS 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?



Questões: E4; Base: 670 entrevistados | E6; Base: 822 entrevistados

4.3. Comparação das taxas de juro

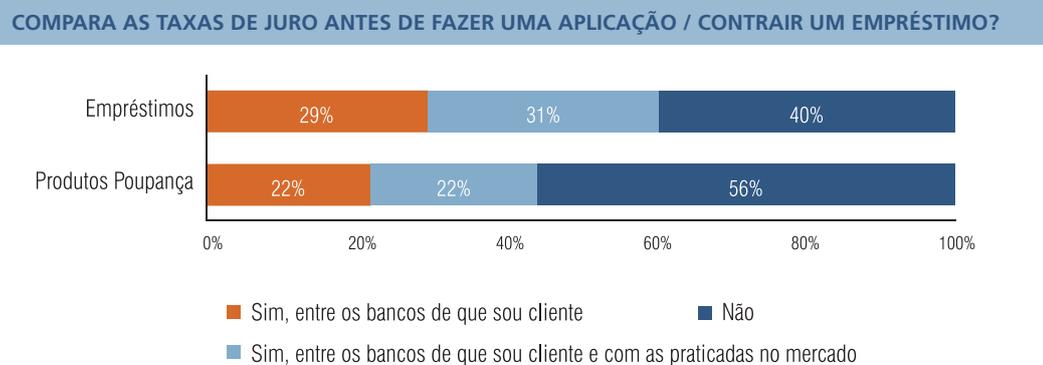
Na constituição de depósitos a prazo ou de outros produtos de poupança, 56 por cento dos entrevistados admitem não fazer previamente qualquer tipo de comparação das remunerações praticadas. No caso dos empréstimos, a percentagem dos que não comparam taxas de juro desce para 40 por cento, evidenciando mais uma vez uma maior preocupação com os encargos assumidos com os créditos do que com o rendimento da poupança.

Dos entrevistados que afirmam comparar taxas de juro, cerca de metade realiza esta comparação apenas entre os bancos de que é cliente. A outra metade alarga a sua pesquisa também a outros bancos.

56 por cento não comparam produtos antes de fazer uma aplicação de poupança; esta proporção desce para 40 por cento no caso do recurso ao crédito

Nos entrevistados com nível de escolaridade mais elevado (licenciatura ou mais), há uma maior percentagem que procede à comparação das taxas de juro aplicadas aos produtos de poupança e aos empréstimos.

Gráfico III.4.3.1



Questões: E5; Base: 670 entrevistados | E7; Base: 822 entrevistados

4.4. Informação pré-contratual e contratual

A grande maioria lê a informação pré-contratual e contratual

A grande maioria (83 por cento) dos entrevistados que têm produtos bancários refere ler a informação pré-contratual dos produtos a contratar; todavia, apenas 34 por cento afirmam lê-la com “muito detalhe”. Ainda assim, 15 por cento dos entrevistados não lêem a informação prestada pelas instituições de crédito: 13 por cento por confiarem no funcionário do balcão e 2 por cento por não lhe darem muita importância.

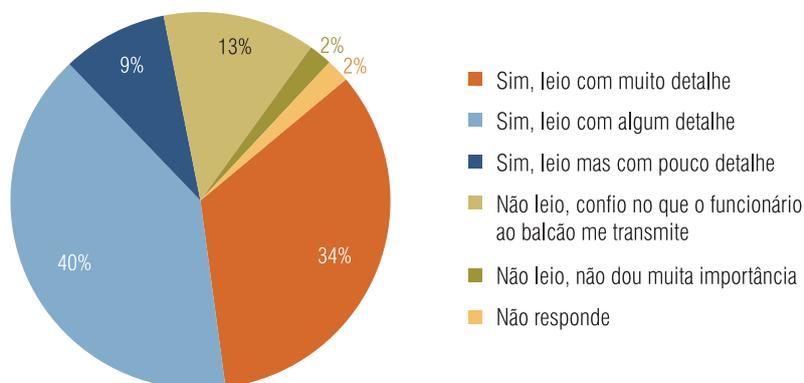
A elevada percentagem de entrevistados que refere ler a informação pré-contratual fá-lo sobretudo para conhecer as características do produto a adquirir, uma vez que apenas 8 por cento indicam como principal razão da sua escolha a comparação entre produtos alternativos.

É também significativa a proporção de entrevistados (82 por cento) que afirma ler os contratos que os vinculam à instituição.

Tanto para a informação pré-contratual como para a contratual é evidente um menor hábito da leitura da informação prestada pelas instituições para os níveis de escolaridade mais baixos e para os que têm mais de 70 anos.

Gráfico III.4.4.1

LÊ A INFORMAÇÃO QUE O BANCO LHE DÁ ANTES DE FAZER UMA APLICAÇÃO OU DE CONTRAIR UM EMPRÉSTIMO?



Questão: E9; Base: 1.223 entrevistados

4.5. Crédito à habitação

Questionados os entrevistados com crédito à habitação sobre o respectivo regime de amortização, 57 por cento referem ter empréstimos reembolsáveis em prestações constantes, 25 por cento em prestações mistas e 10 por cento reconhecem não saber o tipo de prestação aplicável ao seu contrato. Por outro lado, no que se refere ao tipo de taxa de juro, 16 por cento referem que a taxa de juro está indexada à Euribor a 3 meses, 53 por cento que está indexada à Euribor a 6 meses e 14 por cento dizem que é uma taxa de juro fixa.

Os entrevistados que afirmam ter empréstimo à habitação com taxa de juro fixa foram questionados sobre a variabilidade do montante da sua prestação, com o objectivo de aferir se interpretam correctamente o conceito de taxa de juro fixa. Na resposta 78 por cento afirmam que a prestação é sempre igual, 19 por cento referem que varia periodicamente e 3 por cento admitem não saber. Estas respostas evidenciam o desconhecimento do conceito de taxa de juro fixa, pelo menos no grupo dos indivíduos que tinham indicado ter um empréstimo a taxa de juro fixa, mas que referem que a prestação do seu crédito à habitação “varia periodicamente”.

Tendo em conta que os dados provenientes do sistema financeiro indicam uma percentagem de contratos de crédito à habitação a taxa de juro fixa inferior à que resulta das respostas dos entrevistados, constata-se efectivamente um desconhecimento sobre o conceito de taxa de juro fixa.

O *spread* de taxa de juro é uma das principais componentes do empréstimo à habitação. O seu valor é definido entre o banco e o cliente no momento da respectiva contratação. No entanto, cerca de 41 por cento dos entrevistados que têm um crédito à habitação admitem não saber qual o *spread* que lhes é aplicado pelo banco. Apenas 39 por cento afirmam saber exactamente o valor do *spread*. Este conhecimento aumenta nos mutuários com níveis de escolaridade mais elevados.

10 por cento não conhecem o regime de prestações do seu crédito à habitação

Apenas 39 por cento afirmam saber o valor exacto do *spread* do seu crédito à habitação

Gráfico III.4.5.1



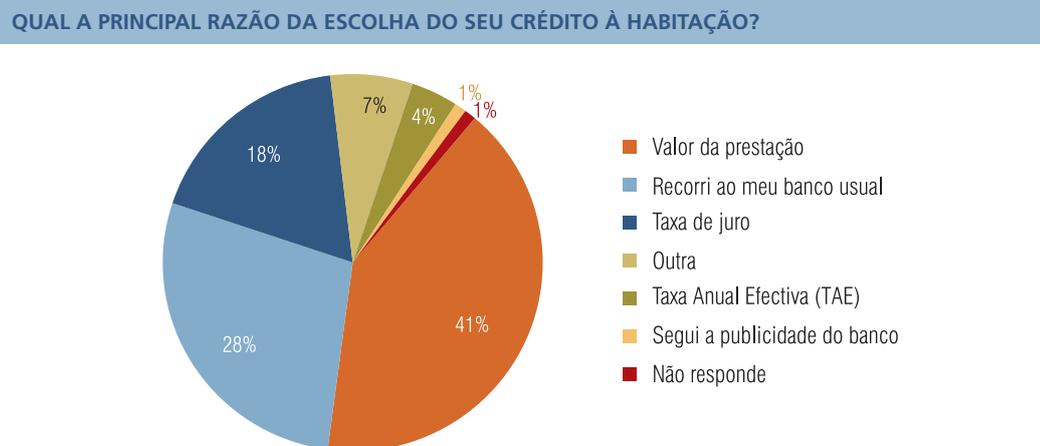
Questão: E16; Base: 444 entrevistados

O valor da prestação é a principal razão (41 por cento) da escolha do crédito à habitação

Analisando as razões de escolha do crédito à habitação, o valor da prestação é o factor mais importante para 41 por cento dos entrevistados. O valor da prestação é fundamental para o cálculo da taxa de esforço e para a avaliação da capacidade do mutuário fazer face ao compromisso financeiro; no entanto, a prestação não reflecte todos os custos associados ao empréstimo nem o prazo de pagamento.

A Taxa Anual Efectiva (TAE) é a medida que reflecte, numa base anual, todos os custos associados ao empréstimo, pelo que deve ser utilizada para comparar propostas alternativas com idênticas características. A TAE é mencionada apenas por 4 por cento dos entrevistados como tendo sido previamente ponderada na escolha do crédito à habitação.

Gráfico III.4.5.2



Questão: E17; Base: 444 entrevistados

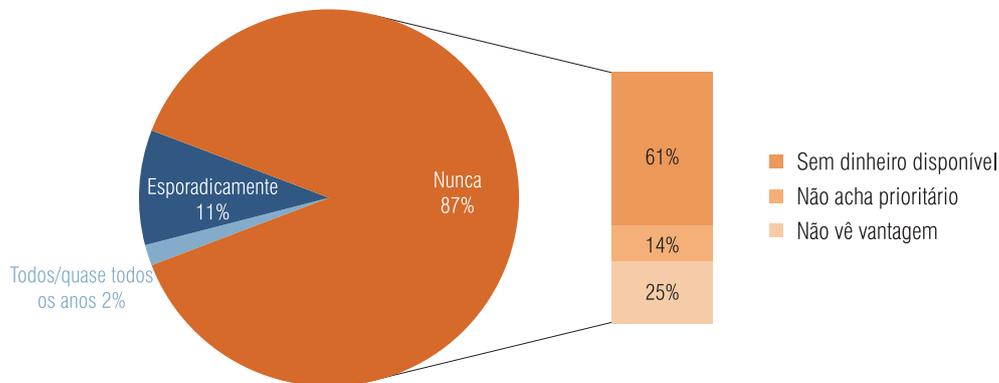
A amortização antecipada parcial de um empréstimo tem como vantagem fundamental a redução do capital em dívida e a redução dos encargos com juros, o que nos contratos de crédito à habitação, caracterizados por prazos longos, assume especial importância.

Cerca de 87 por cento dos entrevistados afirmam nunca fazer amortizações antecipadas do seu crédito à habitação. Questionados sobre as razões para não o fazerem, 61 por cento afirmam não ter dinheiro disponível, 14 por cento não acham prioritário e 25 por cento não vêem vantagem.

39 por cento não vêem vantagem ou não acham prioritário fazer amortizações antecipadas do crédito à habitação

Gráfico III.4.5.3

JÁ FEZ PAGAMENTOS ANTECIPADOS DO SEU EMPRÉSTIMO À HABITAÇÃO, E COM QUE FREQUÊNCIA? POR QUE RAZÃO NÃO FAZ PAGAMENTOS ANTECIPADOS DO SEU EMPRÉSTIMO À HABITAÇÃO?



Questões: E18; Base: 444 entrevistados | E19; Base: 384 entrevistados

4.6. Outros créditos

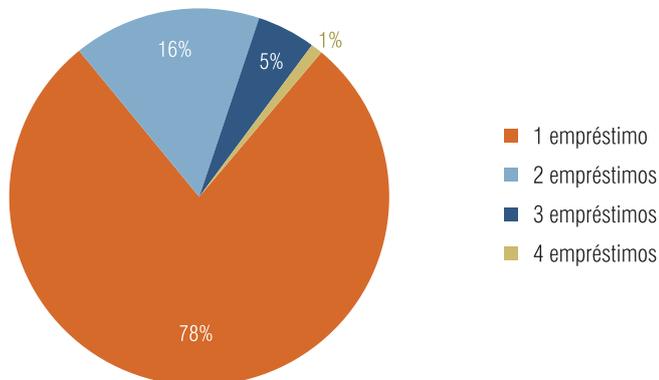
Dos 16 por cento de entrevistados que têm outros créditos, além do crédito à habitação (excluindo também os cartões de crédito e os descobertos bancários), constata-se que a grande maioria (78 por cento) tem apenas um contrato deste tipo, 16 por cento têm dois contratos e 1 por cento revelou ter assumido 4 ou mais créditos.

No que respeita à finalidade do crédito, 54 por cento destes empréstimos foram destinados à aquisição de automóvel, 32 por cento à compra de bens para o lar e 6 por cento para viagens.

54 por cento dos créditos ao consumo são para a aquisição de automóvel

Gráfico III.4.6.1

QUANTOS EMPRÉSTIMOS TEM? (excluindo crédito à habitação, cartões de crédito e descobertos bancários)



Questão: E20; Base: 285 entrevistados

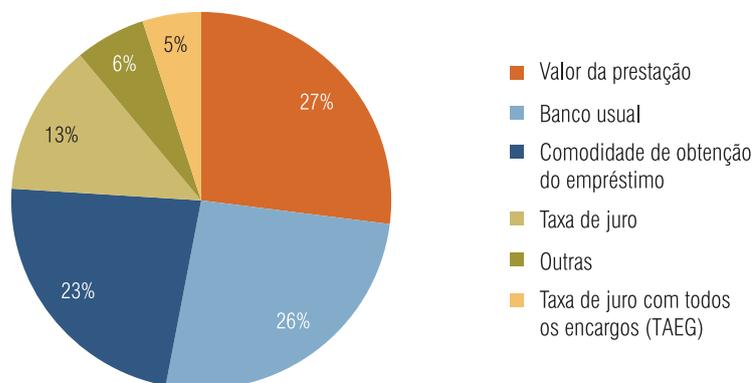
O valor da prestação e o recurso ao seu banco usual ou ao ponto de venda são as principais razões de escolha dos créditos ao consumo

Para a contratação destes empréstimos o valor da prestação foi o aspecto mais importante para 27 por cento dos entrevistados. A ponderação da Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG), que reflecte, numa base anual, todos os custos associados ao empréstimo, é referida por apenas 5 por cento destes entrevistados.

Por seu turno, 26 por cento dos entrevistados preferem realizar o crédito no seu banco usual e que 23 por cento atribuem à comodidade da contratação no ponto de venda a principal razão de escolha do seu empréstimo.

Gráfico III.4.6.2

QUAL A PRINCIPAL RAZÃO DA ESCOLHA DO SEU CRÉDITO?



Questão: E23; Base: 285 entrevistados

4.7. Cartões de crédito

Os cartões de crédito são um produto bancário detido por 32 por cento dos entrevistados com conta bancária. Os cartões de crédito permitem aceder a crédito na modalidade *revolving* com encargos relativamente mais elevados do que no crédito clássico.

Em relação à modalidade de reembolso do cartão de crédito, cerca de metade dos entrevistados (52 por cento) pagam a totalidade do saldo em dívida no fim do mês, 43 por cento vai pagando parcialmente e 5 por cento não respondem. Esta percentagem de entrevistados que “não responde” é superior à que se observa na resposta a outras questões do Inquérito, o que pode evidenciar desconhecimento face à modalidade de pagamento.

Dos entrevistados que pagam a totalidade do saldo em dívida no cartão de crédito no fim do mês, 31 por cento afirmam saber o valor exacto da taxa de juro e encargos associados ao cartão e 27 por cento admitem não conhecer esses encargos. Dos que pagam parcialmente o saldo do cartão de crédito, apenas 22 por cento referem saber o valor exacto dos encargos mas a proporção dos que admitem não conhecer é também de 27 por cento. A proporção dos que afirmam conhecer “por alto” os encargos associados ao cartão é mais elevada nos entrevistados que pagam parcialmente o saldo do cartão do que naqueles que afirmam pagar na totalidade (51 por cento *versus* 42 por cento).

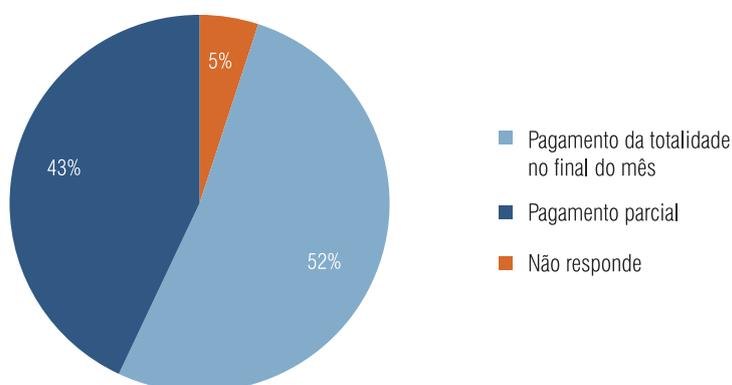
Parece, assim, existir um maior conhecimento da taxa de juro e outros encargos entre os que pagam a totalidade do saldo do cartão no fim do mês face aos que vão pagando parcialmente. Esta informação é, contudo, bastante mais relevante para estes últimos, na medida em que suportam o custo dos juros que incidem sobre a parte da dívida que não é paga no fim do mês.

52 por cento pagam o saldo em dívida no cartão de crédito no final do mês

27 por cento dos que não pagam a totalidade do saldo em dívida no cartão não sabem os encargos associados

Gráfico III.4.7.1

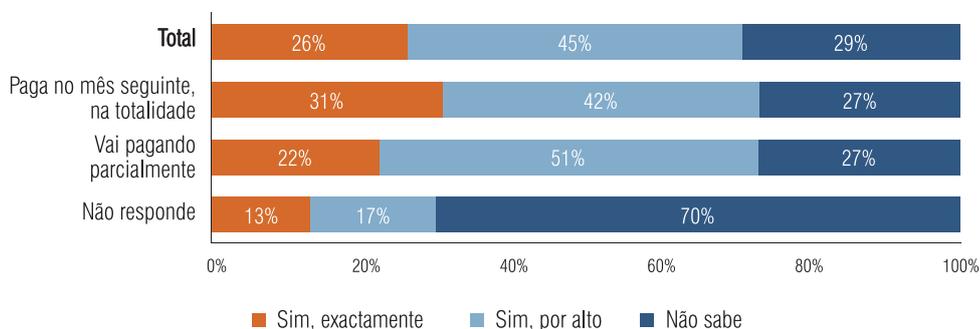
QUAL O ESQUEMA DE PAGAMENTO QUE UTILIZA, HABITUALMENTE, PARA O CARTÃO DE CRÉDITO?



Questões: E28; Base: 564 entrevistados

Gráfico III.4.7.2

QUAL O ESQUEMA DE PAGAMENTO QUE UTILIZA, HABITUALMENTE, PARA O CARTÃO DE CRÉDITO? SABE O VALOR DA TAXA JURO E OUTROS ENCARGOS ASSOCIADOS AO SEU CARTÃO DE CRÉDITO?



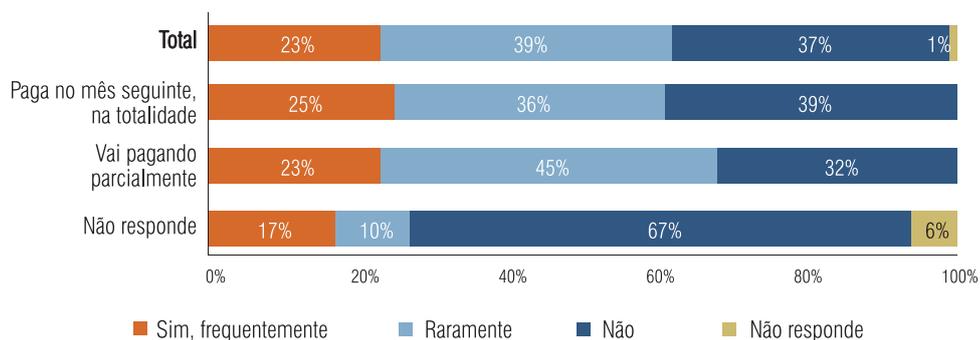
Questões: E28 e E29; Base: 564 entrevistados

23 por cento dos que pagam parcialmente o saldo em dívida no cartão de crédito, utilizam-no para pagamento de despesas correntes

Questionados os entrevistados sobre se utilizam o cartão de crédito para pagamento de despesas correntes (e.g. alimentação, roupa), constata-se que 23 por cento utilizam frequentemente o seu cartão de crédito para este fim, 39 por cento referem apenas fazê-lo raramente e 37 por cento nunca o fazem. A utilização do cartão de crédito para despesas correntes é ligeiramente superior para a percentagem de entrevistados que afirmam pagar o saldo em dívida no cartão de crédito no final do mês (25 por cento), mas 23 por cento dos que pagam parcialmente, utilizam o cartão para despesas correntes.

Gráfico III.4.7.3

QUAL O ESQUEMA DE PAGAMENTO QUE UTILIZA, HABITUALMENTE, PARA O CARTÃO DE CRÉDITO? UTILIZA O CARTÃO DE CRÉDITO PARA PAGAMENTO DE DESPESAS CORRENTES?



Questões: E28 e E30; Base: 564 entrevistados

4.8. Descobertos bancários

O descoberto bancário (ou facilidade de descoberto) é um contrato de crédito associado a uma conta de depósito à ordem que permite movimentar a conta para além do seu saldo até um limite máximo de crédito previamente contratado com a instituição de crédito. Alguns entrevistados reconheceram não saber o que são descobertos bancários, caso em que foram esclarecidos sobre o conceito.

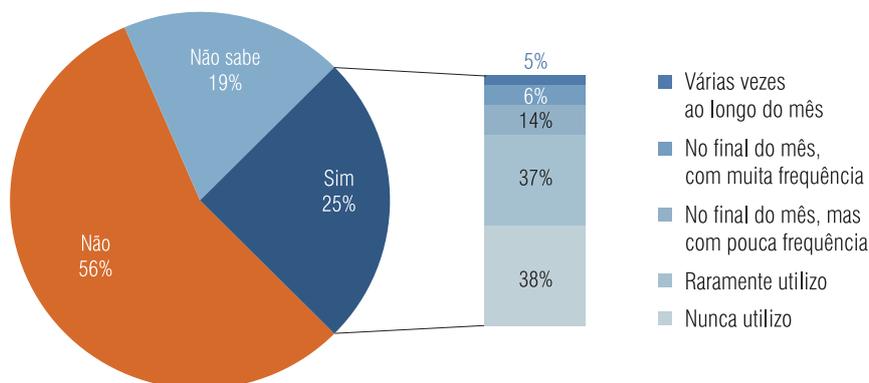
Dos entrevistados com conta bancária⁷, 19 por cento dizem não saber se dispõem desta facilidade de crédito e 56 por cento afirmam que a sua conta não permite situações de descoberto.

Os restantes 25 por cento, que declararam que a sua conta permite a utilização de descoberto, foram questionados sobre a frequência com que recorrem ao mesmo: 38 por cento referem que nunca o utilizam e 37 por cento afirmam que raramente o fazem. Assim, 25 por cento dos entrevistados com acesso a descoberto bancário utilizam esta facilidade de crédito com alguma regularidade.

25 por cento dos que têm acesso a descoberto bancário utilizam esta facilidade de crédito com alguma regularidade

Gráfico III.4.8.1

A SUA CONTA BANCÁRIA PERMITE A UTILIZAÇÃO DE DESCOBERTO BANCÁRIO? COM QUE FREQUÊNCIA USA OS DESCOBERTOS BANCÁRIOS?



Questões: C17; Base: 1.742 entrevistados | C18; Base: 433 entrevistados

Dos entrevistados que utilizam o descoberto bancário com muita frequência, no final ou ao longo do mês, a percentagem dos que não sabem quais são os encargos associados é superior a 40 por cento. O desconhecimento das taxas de juro e/ou comissões associadas aos descobertos bancários é superior nos inquiridos que afirmam nunca utilizar esta facilidade de crédito (53 por cento). Os entrevistados com níveis de escolaridade mais elevados revelam um maior conhecimento das taxas de juro e/ou comissões que o banco aplica aos descobertos bancários.

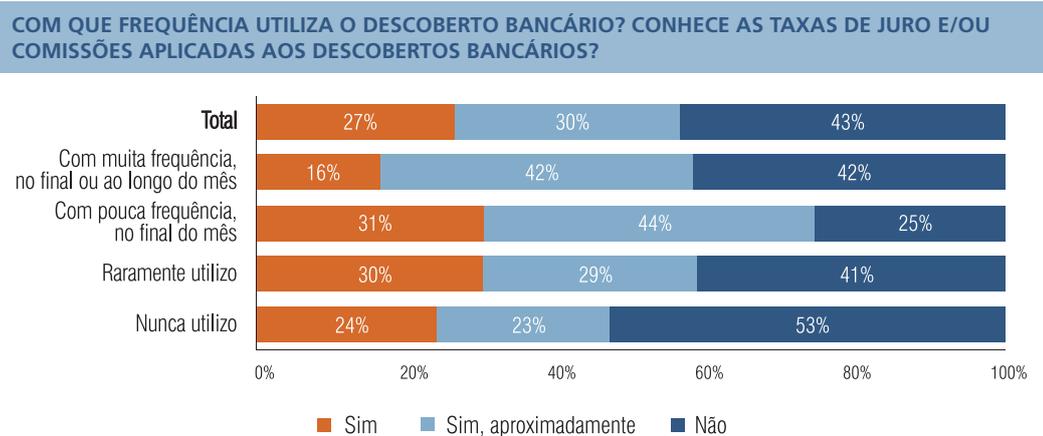
42 por cento dos que utilizam com muita frequência o descoberto bancário não sabem os encargos associados

⁷ Não foi colocada esta questão aos entrevistados que afirmaram movimentar a sua conta de depósitos à ordem “nunca” ou “quase nunca” ao longo do ano.

O desconhecimento dos encargos com os descobertos bancários é maior do que nos outros produtos de crédito

Dos entrevistados com acesso a descobertos bancários, 43 por cento não conhece os encargos que lhe estão associados. Este valor compara com os 29 por cento dos entrevistados com cartões de crédito que reconhecem não saber o valor da respectiva taxa de juro e com os 22 por cento dos que dão idêntica resposta para os empréstimos em geral. A percentagem mais elevada de desconhecimento dos encargos no caso dos descobertos bancários parece indiciar uma menor percepção sobre o facto da sua utilização constituir um recurso a crédito.

Gráfico III.4.8.2



Questões: C18 e C19; Base: 433 entrevistados

4.9. Taxa de esforço

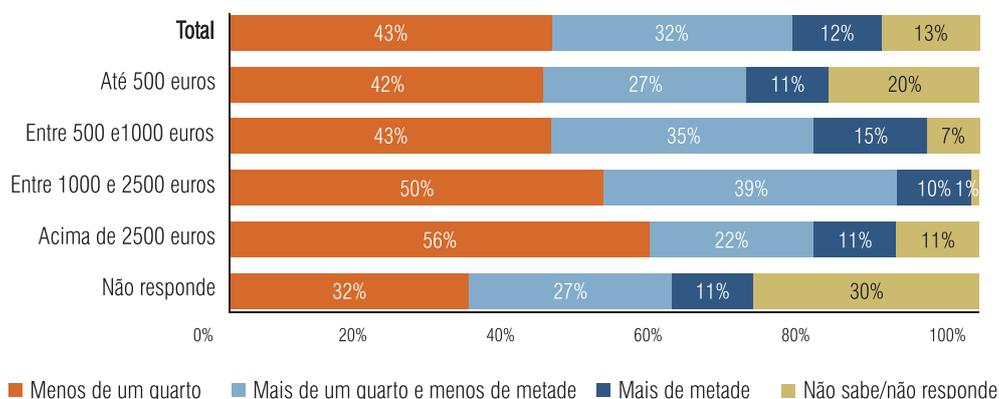
13 por cento dos que têm empréstimos não sabem qual a proporção dos encargos da dívida no rendimento

O peso dos encargos com o crédito no orçamento familiar (i.e. taxa de esforço) é um indicador importante para avaliar a responsabilidade na concessão e contratação do crédito. Para 43 por cento dos entrevistados que têm empréstimos, o serviço da dívida consome menos de um quarto do seu rendimento mensal; para 75 por cento representa menos de metade; e para 12 por cento corresponde a mais de metade do rendimento mensal. Dos entrevistados com empréstimos, 13 por cento afirmam não saber a proporção do serviço da dívida no seu rendimento.

Nos entrevistados com rendimento mais elevado, ou seja, acima de 2.500 euros de rendimento líquido mensal, existe uma maior percentagem (56 por cento) para os quais a taxa de esforço é inferior a um quarto do rendimento mensal. Contudo, nos restantes escalões de rendimento não se verificam diferenças muito significativas na taxa de esforço.

Gráfico III.4.9.1

QUAL O INTERVALO EM QUE SE ENQUADRA O SEU RENDIMENTO MENSAL LÍQUIDO? TEM IDEIA DE QUANTO É QUE OS EMPRÉSTIMOS CONSUMEM DO SEU RENDIMENTO MENSAL?



Questões: E8 e G11; Base: 822 entrevistados

Os indivíduos detentores de produtos financeiros foram também questionados sobre se já tinham recorrido à contratação de um crédito para pagar os encargos de outro empréstimo, tendo 5 por cento respondido afirmativamente.

5. ESCOLHA E CONHECIMENTO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO

Aos clientes bancários deve ser disponibilizada informação relevante sobre as características dos produtos bancários, que possa ser utilizada no momento da escolha dos mesmos. As instituições de crédito estão obrigadas a disponibilizar informação de base aos seus clientes sobre os produtos que comercializam. Aos reguladores cabe disseminar informação sobre o enquadramento normativo dos mercados.

Para promover a utilização da informação é importante disponibilizá-la pelos canais e meios preferidos pelos clientes e divulgar a existência de outras fontes de informação que possam também ser utilizadas pelos clientes bancários.

5.1. Escolha das fontes de informação

As contas de depósito (à ordem, a prazo e contas poupança) são os produtos bancários em relação aos quais os entrevistados com conta bancária desejariam prioritariamente ter mais informação (65 por cento). Segue-se a preferência por informação sobre crédito à habitação (14 por cento) e sobre outros créditos e cartões de crédito (7 e 6 por cento, respectivamente).

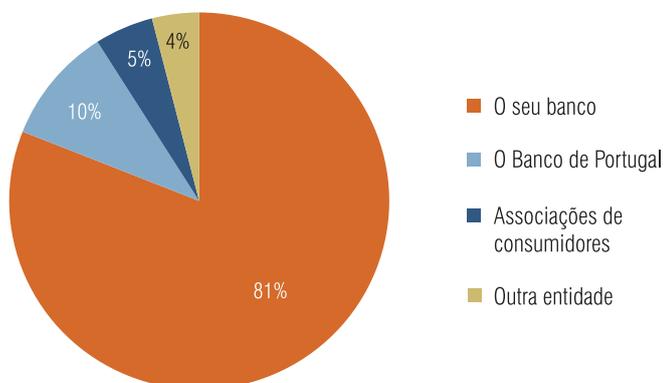
Como canal para obter essa informação, 81 por cento dos entrevistados preferem o banco de que são clientes. O Banco de Portugal é também referido por 10 por cento dos inquiridos e as associações de consumidores por 5 por cento.

Quanto aos meios através dos quais gostariam de receber essa informação, cerca de um terço dos entrevistados preferem os prospectos e as brochuras. A Internet e a imprensa escrita são referidas, respectivamente, por 21 e 20 por cento dos entrevistados.

Os clientes preferem receber informação através do seu banco e sob a forma de prospectos e brochuras

Gráfico III.5.1.1

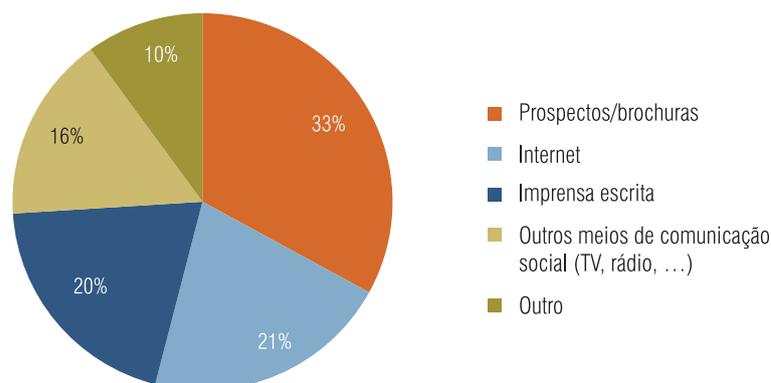
QUE ENTIDADES CONSIDERA QUE LHE DEVERIAM DAR INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS BANCÁRIOS? (1.ª preferência)



Questão: F2; Base: 1.742 entrevistados

Gráfico III.5.1.2

POR QUE MEIO GOSTARIA DE OBTER INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS BANCÁRIOS? (1.ª Preferência)



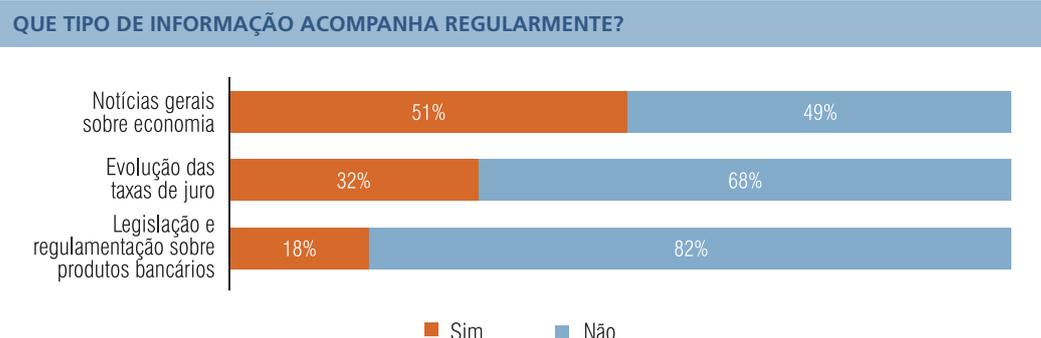
Questão: F3; Base: 1.742 entrevistados

5.2. Conhecimento das fontes de informação

82 por cento não acompanham notícias sobre regulamentação dos produtos bancários

Cerca de metade dos entrevistados afirma seguir regularmente as notícias gerais sobre economia, mas a proporção de respostas afirmativas desce para 32 por cento para o acompanhamento regular de informação sobre a evolução das taxas de juro. Quando a questão incide especificamente sobre notícias relativas à legislação e regulamentação de produtos bancários, apenas 18 por cento referem acompanhar este tipo de informação.

Gráfico III.5.2.1

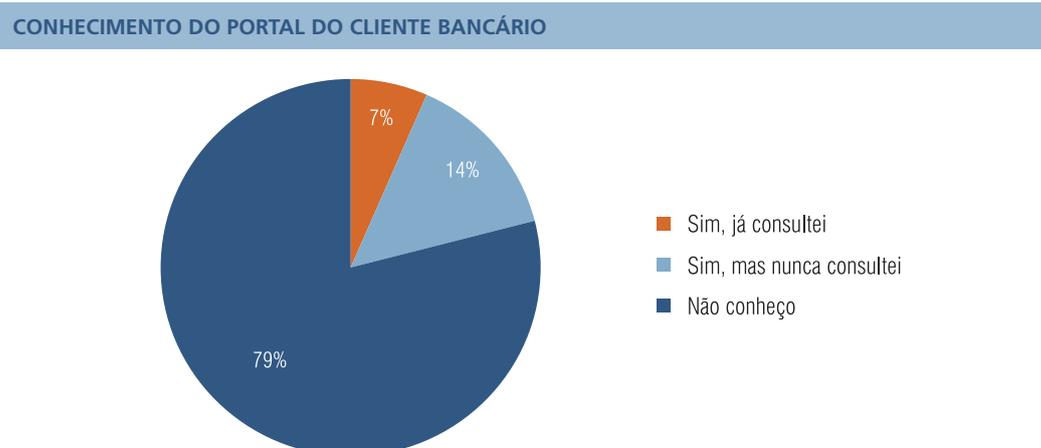


Questão: F4; Base: 1.742 entrevistados

Questionados sobre o conhecimento e/ou utilização do Portal do Cliente Bancário, 79 por cento dos entrevistados indicam que não o conhecem, 14 por cento conhecem-no mas nunca o consultaram e apenas 7 por cento afirmam conhecer e consultar este Portal.

79 por cento não conhecem o Portal do Cliente Bancário

Gráfico III.5.2.2



Questão: F5; Base: 1.742 entrevistados

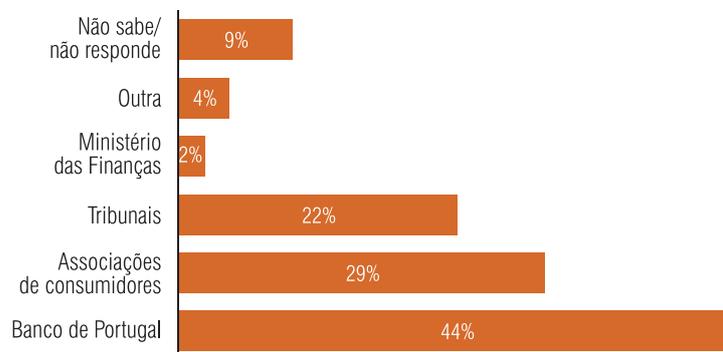
Quando inquiridos sobre as entidades a que recorreriam (recorrem) no caso de diferendo com a instituição de crédito de que são clientes, o Banco de Portugal surge como a entidade referida por mais entrevistados (44 por cento), seguido das associações de consumidores (29 por cento) e dos tribunais (22 por cento).

No caso de não conseguirem fazer face às prestações dos seus empréstimos 52 por cento dos entrevistados recorreria (recorrem) à família e 41 por cento dirigir-se-iam ao seu próprio banco. Há ainda 13 por cento que afirmam não saber a que entidades deveriam recorrer.

44 por cento referem o Banco de Portugal como entidade a que recorreriam em caso de diferendo com a sua instituição de crédito

Gráfico III.5.2.3

A QUE ENTIDADES RECORRERIA, OU JÁ RECORREU, EM CASO DE DESACORDO COM O SEU BANCO?*



Questão: F6; Base: 1.742 entrevistados

* Nesta questão os entrevistados podiam indicar mais do que uma entidade.

6. COMPREENSÃO FINANCEIRA

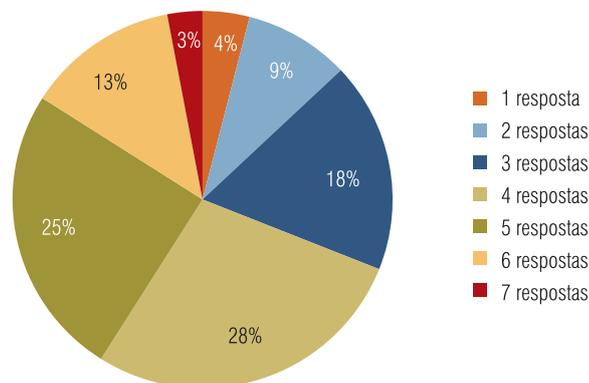
O comportamento dos indivíduos na escolha de produtos bancários depende do conhecimento que têm sobre as suas características. Assim, para além dos comportamentos financeiros anteriormente analisados, procurou também avaliar-se os conhecimentos dos entrevistados sobre alguns conceitos financeiros básicos.

6.1. Conhecimento de conceitos financeiros básicos

Em 7 questões sobre conhecimentos financeiros, colocadas a todos os entrevistados, estes respondem de forma correcta, em média, a mais de metade das questões (média de 4,1 questões). Verifica-se que 53 por cento dos entrevistados acertou em 4 ou 5 questões, sendo de evidenciar que 3 por cento respondem a todas as perguntas correctamente.

Gráfico III.6.1.1

NÚMERO DE RESPOSTAS CORRECTAS



Questões: G1, G2, G4 a G8; Base: 2.000 entrevistados

Quadro III.6.1.1

COMPREENSÃO FINANCEIRA			
	Correcto	Incorrecto	Não sabe
Conceito de Euribor	9%	53%	38%
Conceito de <i>spread</i>	17%	22%	61%
Avaliação do grau de risco de depósitos a prazo	49%	32%	19%
Relação entre a taxa de inflação e a taxa de juro	57%	14%	29%
Avaliação da responsabilidade no pagamento de um empréstimo conjunto	78%	13%	9%
Identificação do saldo da conta de depósito à ordem	73%	9%	18%
Identificação da alteração do saldo da conta de depósito à ordem após movimento	46%	35%	19%

Questões: G1, G2, G4 a G8; Base: 2.000 entrevistados

6.2. O que sabem mais

Colocados perante a questão “Caso contraia um empréstimo em conjunto com outra pessoa (e.g. cônjuge), quem tem responsabilidade perante o banco por pagar esse empréstimo?”, 78 por cento dos entrevistados dão a resposta correcta, evidenciando um elevado conhecimento de que ambos os contraentes são responsáveis pela totalidade da dívida.

Para a avaliação do grau de compreensão da informação contida num extracto bancário, foi apresentado aos entrevistados um extracto de conta hipotético, tendo sido solicitado que identificassem o saldo da conta de depósito à ordem. Verifica-se que 73 por cento dão a resposta correcta. No entanto, ao serem questionados sobre se seria possível realizar um movimento adicional nessa conta ou se isso implicaria a utilização de descoberto bancário, apenas 46 por cento dão a resposta correcta. Este último resultado aponta para um desconhecimento por parte dos entrevistados da diferença entre os conceitos de saldo disponível e de saldo autorizado, os quais surgem frequentemente nos extractos bancários.

Para avaliar se os entrevistados têm a noção do conceito de taxa de juro real e da relação entre taxa de juro e inflação, foram colocados perante a questão “Se um depósito a prazo tiver uma taxa de juro de 3 por cento e a inflação for de 4 por cento, considera que obteve rendimento positivo da sua poupança?”, à qual 57 por cento dos entrevistados deram uma resposta correcta, reconhecendo que neste caso a remuneração da aplicação não seria positiva.

A responsabilidade partilhada pelo pagamento de um empréstimo conjunto foi a noção financeira com melhores resultados

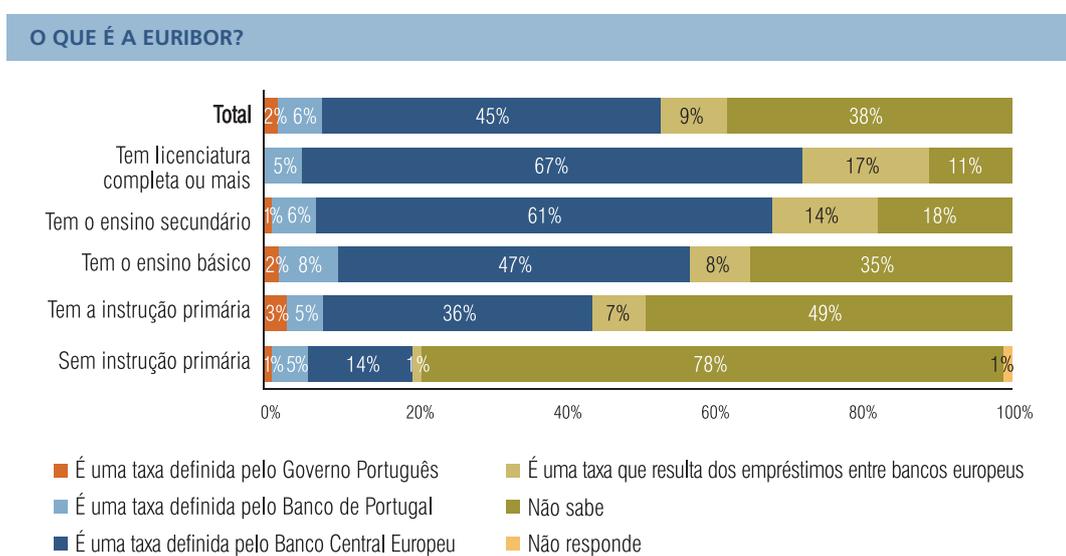
6.3. O que sabem menos

Os conceitos de Euribor e de *spread*, associados à contratação de empréstimos não são conhecidos pela generalidade da população

A Euribor é o indexante da maioria dos empréstimos à habitação. Contudo, constata-se que apenas 9 por cento dos entrevistados sabe que se trata de uma “taxa que resulta dos empréstimos realizados entre um conjunto de bancos europeus”. Mesmo no grupo dos entrevistados que afirmam ter crédito à habitação, apenas 12 por cento responde correctamente a esta questão.

Verifica-se ainda que o conhecimento do que é a “Euribor” está positivamente relacionado com o grau de escolaridade: nos entrevistados com formação superior a percentagem de respostas correctas sobe para 17 por cento.

Gráfico III.6.3.1



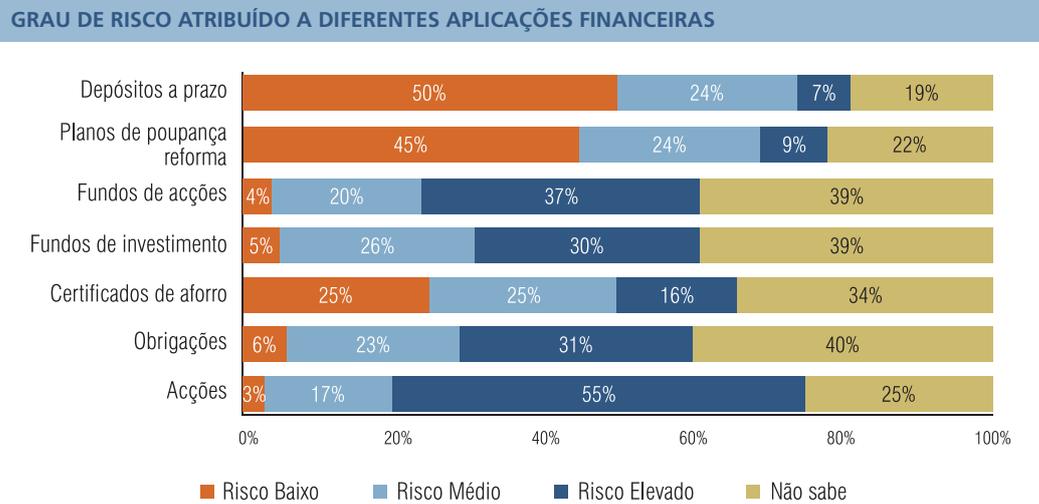
Questão: G1; Base: 2.000 entrevistados

Constata-se que 61 por cento dos entrevistados não sabem o que é o *spread* que incide sobre uma taxa de juro de referência, sendo que os entrevistados que afirmam ter crédito à habitação não mostram ter maior conhecimento sobre este conceito do que os restantes entrevistados.

A análise do grau de risco das aplicações financeiras pelos inquiridos sugere algum desconhecimento das características dos produtos em causa. Por exemplo, 45 por cento dos entrevistados consideram que os planos poupança reforma são aplicações de baixo risco, o que pode não ser necessariamente verdade, já que alguns dos planos disponibilizados no mercado têm por base fundos de acções e obrigações, que por si só podem ser considerados de risco elevado. Adicionalmente, 31 por cento dos entrevistados atribuem um risco médio/elevado ao depósito a prazo, produto que é de capital garantido. Uma percentagem elevada de entrevistados responde que “não sabe” o nível de risco associado a cada tipo de produto.

Salienta-se a forte correlação entre o nível de conhecimentos e o grau de escolaridade nas questões sobre compreensão financeira.

Gráfico III.6.3.2



Questão: G4; Base: 2.000 entrevistados

O elevado número de respostas incorrectas, em vez da admissão de que não sabe (principalmente nas questões relativas ao risco dos depósitos e à Euribor), poderá indicar, por parte dos entrevistados, uma sobreavaliação dos seus próprios conhecimentos financeiros.

CAIXA 2 | COMPONENTES PRINCIPAIS

A análise das componentes principais do questionário permite avaliar se a generalidade das questões incluídas são importantes para explicar os níveis de literacia financeira da população ou se é possível, em futuros questionários, reduzir o número de questões sem perder a capacidade explicativa dos níveis de literacia financeira apurados.

O método das componentes principais⁸ permite agregar múltiplas variáveis num número reduzido de factores ou componentes. O método modeliza a estrutura da variância de um conjunto de variáveis usando combinações lineares (ou componentes) dessas variáveis e identifica as que estão correlacionadas, o que permite reduzir o número de variáveis utilizadas numa determinada análise sem perder capacidade explicativa dos resultados. Assim, através da utilização de um menor número de componentes, pretende reproduzir-se da forma mais fiável possível a estrutura de variância original dos dados.

Este método foi utilizado em cada secção do questionário de forma a identificar as questões que são realmente fundamentais para explicar os resultados obtidos pelos entrevistados nesse grupo temático. Este exercício permite, assim, a identificação dos conceitos chave em cada grupo de questões, permitindo, em questionários futuros, eliminar questões cujas respostas estão correlacionadas.

Aplicando o método das componentes principais ao grupo sobre *Inclusão financeira (Grupo B)* podemos simplificar as 9 questões⁹ que compõem este grupo em 3 componentes¹⁰ que explicam 79,5 por cento da variância total das questões. A primeira componente está maioritariamente associada à detenção ou não de conta bancária (explica 47,3 por cento da variância), a segunda componente ao conhecimento dos Serviços Mínimos Bancários (explica 20 por cento da variância) e a terceira componente às razões de não possuir conta bancária (explica 12,2 por cento da variância).

Relativamente à *Gestão da conta bancária (Grupo C)* podemos simplificar as 19 questões que compõem este grupo em 5 componentes¹¹ que explicam 60,7 por cento da variância total. A primeira componente está maioritariamente associada à leitura dos extractos e ao conhecimento das comissões praticadas (explica 31,1 por cento da variância), a segunda ao conhecimento e utilização dos descobertos bancários (explica 13,0 por cento da variância), a terceira ao conhecimento e utilização do *homebanking* (explica 6,2 por cento da variância), a quarta à utilização de meios de pagamento e controlo dos movimentos da conta bancária (explica 5,6 por cento da variância) e a quinta a questões sobre mobilidade entre bancos (explica 4,8 por cento da variância).

8 As componentes principais de um conjunto de variáveis são obtidas calculando os valores próprios da matriz de variâncias e covariâncias observadas. A primeira componente principal deriva, assim, da combinação linear de valor unitário das variáveis originais com variância máxima e as componentes seguintes maximizam a variância ao longo das combinações lineares de valor unitário, ortogonais às componentes anteriores.

9 Apesar do Grupo B ter 8 questões, uma delas é subdividida em duas.

10 Pelo critério de *Kaiser*, existem 3 vectores próprios superiores a um.

11 Pelo critério de *Kaiser*, existem 6 vectores próprios superiores a um, mas segundo o *scree test* os 5 primeiros factores são fundamentais.

No *Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)*, as 10 questões¹² são passíveis de ser resumidas em 3 componentes¹³ que explicam 63,6 por cento da variância das respostas. A primeira componente está relacionada com a realização de poupança (explica 35 por cento da variância), a segunda com o planeamento do orçamento familiar (explica 15,1 por cento da variância) e a terceira com hábitos de compras impulsivas e recurso ao crédito (explica 13,5 por cento da variância).

Na *Escolha de produtos bancários (Grupo E)*, as 30 questões podem ser simplificadas em 4 componentes¹⁴, mas que explicam apenas 47,1 por cento da variância das respostas. Este resultado evidencia que não é possível encontrar grupos de questões que por si justifiquem os níveis de literacia financeira, ou seja, cada questão terá individualmente um elevado poder explicativo. Ainda assim refere-se que a primeira componente está relacionada com o tipo de produtos financeiros detidos (explica 26,6 por cento da variância), a segunda com o crédito à habitação e com a leitura da informação pré-contratual e contratual (explica 9,1 por cento da variância), a terceira com os créditos ao consumo com excepção dos cartões de crédito e descobertos bancários (explica 7,3 por cento da variância) e a quarta com alterações das condições dos empréstimos e questões sobre cartões de crédito (explica 4,1 por cento da variância).

Na *Escolha e conhecimento das fontes de informação (Grupo F)*, as 31 hipóteses de resposta são passíveis de ser resumidas em 6 componentes¹⁵ que explicam apenas 47,0 por cento da variância total, pelo que, tal como no grupo anterior, a aplicação deste método não permite reduzir o número de questões explicativas dos níveis de literacia financeira.

Na *Compreensão financeira (Grupo G)*, as 19 hipóteses de resposta são simplificadas em 5 componentes¹⁶ que explicam 61,7 por cento da variância total. A primeira componente diz respeito ao conhecimento do grau de risco das diferentes aplicações financeiras (explica 31,7 por cento da variância), a segunda está relacionada com o conhecimento do conceito do *spread* (explica 9,5 por cento da variância), a terceira diz respeito à leitura do extracto bancário (explica 8,9 por cento da variância), a quarta relaciona-se com numeracia, literacia e níveis de rendimento (explica 6,1 por cento da variância) e a quinta com o conhecimento do conceito da Euribor (explica 5,5 por cento da variância).

12 Apesar do *Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)* ter 8 questões, a última é tratada como três questões em separado.

13 Pelo critério de *Kaiser*, existem 3 vectores próprios superiores a um.

14 Pelo critério de *Kaiser*, existem 15 vectores próprios superiores a um, mas segundo o *scree test* os 4 primeiros factores são fundamentais.

15 Pelo critério de *Kaiser*, existem 11 vectores próprios superiores a um, mas segundo o *scree test* os 6 primeiros factores são fundamentais.

16 Pelo critério de *Kaiser* existem 5 vectores próprios superiores a um.

Quadro C.2.1

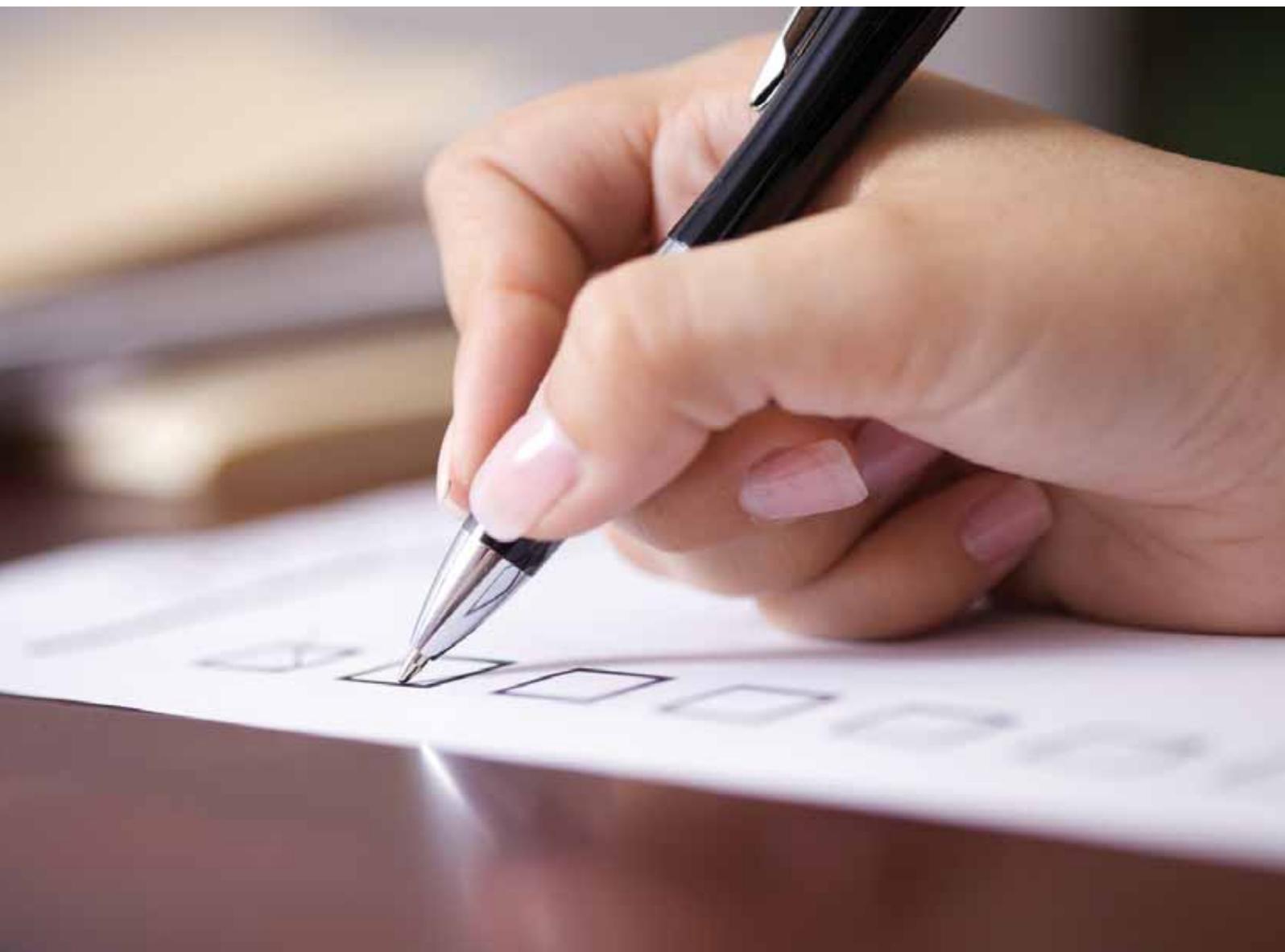
DESCRIZÃO DAS COMPONENTES PRINCIPAIS DE CADA GRUPO DE QUESTÕES

Grupo	Número de componentes consideradas	% da variância explicada	Descrição das componentes consideradas
Inclusão financeira (Grupo B)	3	79,5%	<ol style="list-style-type: none"> 1 Detenção de conta bancária; 2 Conhecimento dos Serviços Mínimos Bancários; 3 Razões para não possuir conta bancária.
Gestão da conta bancária (Grupo C)	5	60,7%	<ol style="list-style-type: none"> 1 Controlo dos extractos e conhecimento dos custos da conta bancária; 2 Conhecimento e utilização de descobertos bancários; 3 Conhecimento e utilização do <i>homebanking</i>; 4 Utilização de meios de pagamento e controlo do saldo e movimentos da conta; 5 Mobilidade entre bancos.
Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)	3	63,6%	<ol style="list-style-type: none"> 1 Hábitos de poupança; 2 Planeamento do orçamento familiar; 3 Prática de compras impulsivas e com recurso ao crédito.
Escolha de produtos bancários (Grupo E)	4	47,1%	<ol style="list-style-type: none"> 1 Tipo de produtos financeiros detidos; 2 Crédito à habitação e informação pré-contratual e contratual; 3 Créditos ao consumo (com excepção dos cartões de crédito e descobertos bancários); 4 Alterações de condições dos empréstimos e questões sobre cartões de crédito.
Escolha e conhecimento das fontes de informação (Grupo F)	6	47,0%	<ol style="list-style-type: none"> 1 Tipo de informação financeira acompanhada e conhecimento do Portal do Cliente Bancário; 2 Produtos bancários sobre os quais desejaria obter informação e entidades que deveriam fornecer essa informação; 3-6 Tipo de entidades a que recorrer em caso de desacordo com a instituição de crédito ou de dificuldade em pagar os encargos dos empréstimos.
Compreensão financeira (Grupo G)	5	61,7%	<ol style="list-style-type: none"> 1 Conhecimento do grau de risco das diferentes aplicações financeiras; 2 Conhecimento do conceito de <i>spread</i>; 3 Leitura do extracto bancário; 4 Numeracia, literacia e níveis de rendimento; 5 Conhecimento do conceito da Euribor.

Os resultados obtidos através do método das componentes principais mostram que não é possível reduzir significativamente o número de perguntas do questionário sem que se perca a sua capacidade explicativa dos níveis de literacia financeira. À excepção das questões sobre *Inclusão financeira (Grupo B)*, a percentagem de variância explicada pelas componentes principais obtidas é relativamente reduzida.

A dimensão do questionário que serviu de base ao Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa revela-se adequada para as conclusões sobre conhecimentos, atitudes e comportamentos financeiros que se pretendiam avaliar. A aplicação do método das componentes principais mostra que este tipo de Inquérito tem de ser necessariamente longo. No desenho de futuros questionários, que tenham o mesmo tipo de objectivos do actual, poderão fazer-se alguns ajustamentos às questões a incluir; no entanto, não é possível proceder à eliminação de um significativo número de questões sem prejuízo da qualidade da avaliação dos níveis de literacia financeira da população nas suas múltiplas componentes.





ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA



1. ÍNDICE DE LITERACIA FINANCEIRA GLOBAL
2. ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA PARCIAIS

IV. ÍNDICE DE LITERACIA FINANCEIRA

A análise descritiva das respostas ao Inquérito, realizada no capítulo anterior, permite conhecer com detalhe os resultados obtidos em cada questão colocada no Inquérito e cruzá-los com as variáveis de estratificação da amostra e outras que se evidenciam como relevantes em cada tema.

Contudo, este tipo de análise não permite uma visão de conjunto do nível de literacia financeira da população, pelo que neste capítulo se procede à agregação das respostas obtidas num significativo conjunto de questões, num indicador sintético – o Índice de Literacia Financeira Global. Em complemento a este indicador global, foram também apurados Índices de Literacia Financeira Parciais, um por cada área temática abordada pelo Inquérito.

Cada Índice de Literacia Financeira, tal como foi construído, é um indicador sintético utilizável, quer para descrever a situação actual, quer para servir de referencial na análise da evolução temporal da literacia financeira.

Para a descrição do nível da literacia financeira, analisa-se a intensidade com que os diferentes valores do indicador ocorrem, o que origina a sua distribuição de frequências. O formato dessa distribuição, que se pode sumariar em termos do valor médio do Índice e da sua dispersão, dá informação quanto ao grau de literacia financeira e à concentração em torno do valor médio. Da distribuição do Índice conclui-se ainda sobre a posição relativa da mediana e da média, que indica o formato da distribuição em termos da maior concentração dos valores do Índice, se antes se depois da média.

Os Índices não devem ser interpretados como valores absolutos de avaliação dos comportamentos e conhecimentos financeiros da população, permitindo antes a comparação entre grupos populacionais nas diferentes áreas temáticas, de forma a identificar os grupos em que futuras iniciativas de formação financeira se devem centrar¹⁷.

1. ÍNDICE DE LITERACIA FINANCEIRA GLOBAL

1.1. Metodologia de cálculo

A construção do Índice de Literacia Financeira Global tem por base a selecção de questões consideradas “intemporais”, que possam voltar a ser colocadas decorridos alguns anos, de forma a poder repetir o seu apuramento e avaliar a evolução da literacia financeira da população portuguesa. Para a sua construção foram seleccionadas 57 questões consideradas relevantes. Neste conjunto estão incluídas as que avaliam conhecimentos, comportamentos e atitudes financeiras, uma vez que a definição de literacia financeira abrange estas três componentes.

¹⁷ Estes resultados são apresentados no capítulo seguinte.

As respostas às questões seleccionadas foram classificadas na escala {-2, -1, 0, 1, 2}¹⁸ de forma a produzir um indicador global de literacia financeira. Contudo, a distribuição de pontuações nas questões não é sempre igual, já que pela sua importância no grau de literacia financeira e pela variabilidade das respostas admissíveis, nem todas foram passíveis de conter respostas com pontuação máxima de "+2" e/ou mínima de "-2".

Nas questões sobre compreensão financeira, a pontuação máxima foi dada à resposta correcta e a mínima às restantes opções de resposta. Nas questões que avaliam comportamentos e atitudes financeiras, a classificação das respostas na escala acima referida tem por base o comportamento/atitude que se considera mais adequado e que revela maior capacidade de avaliação financeira. Para a construção deste indicador não foram seleccionadas questões como as de caracterização sócio-económica do entrevistado, sobre a posse de determinado produto financeiro ou outras em que o comportamento ou a atitude não seja susceptível de valorização.

Para cada entrevistado foi apurado um índice que resulta da soma aritmética da pontuação das suas respostas¹⁹, dividida pelo número de questões que lhe foram colocadas. Assim, o índice de cada entrevistado toma em consideração apenas as questões a que este respondeu, permitindo uma comparação entre os índices de entrevistados com um número diferente de respostas²⁰.

Após apurado o índice de cada entrevistado, verifica-se que o valor mais baixo observado é de -1,18 e o máximo é de 1,29. Contudo, como os entrevistados não responderam necessariamente às mesmas questões, os índices individuais não se encontram todos na mesma escala²¹, pelo que foram transformados para uma escala de 0 a 100²². Os valores expressos nesta escala constituem um Índice de Literacia Financeira Global (ILF Global) comparável entre entrevistados.

1.2. Análise da distribuição do ILF Global

A distribuição do ILF Global apresenta uma mediana (60,27) superior à média (58,01), o que significa que mais de metade dos entrevistados têm índices superiores à média do ILF Global. Verifica-se que 75 por cento dos entrevistados têm ILF Global abaixo de 68,25; no entanto, são os entrevistados do extremo oposto, ou seja do 1.º quartil (49,75), que contribuem de forma mais acentuada para tornar a média do ILF Global inferior à mediana e a distribuição ligeiramente assimétrica para a esquerda.

18 Em cada questão, o valor de "-2" traduz a menor classificação de literacia financeira e no ponto oposto da escala, o valor de "+2" traduz a maior classificação de literacia financeira, traduzindo o valor "0", uma situação de neutralidade. Por exemplo, na questão "*Considera importante fazer um planeamento do seu orçamento familiar, ou seja das suas receitas e despesas futuras?*" (D1), à opção de resposta "muito importante" foi dada a pontuação de "+2"; à opção "importante" foi dada a pontuação de "+1"; à opção "pouco importante", foi dada a pontuação de "-1"; e às opções "nada importante" e "não sabe/não responde", foi dada a pontuação de "-2".

19 Considerando a totalidade das respostas, a pontuação máxima atingível é de 111 pontos e a pontuação mínima atingível é de -123 pontos.

20 Recorde-se que no questionário existe uma quantidade significativa de questões que não se aplicam a todos os entrevistados, seja porque alguns não detêm determinados produtos bancários, seja pela existência de perguntas condicionadas a determinado tipo de resposta a questões anteriores.

21 Ver Anexo 1.1 Desenho do questionário.

22 De acordo com as questões respondidas por cada indivíduo, fez-se corresponder o valor teórico mínimo ao valor de "0" e o valor teórico máximo ao valor de 100 por cento.

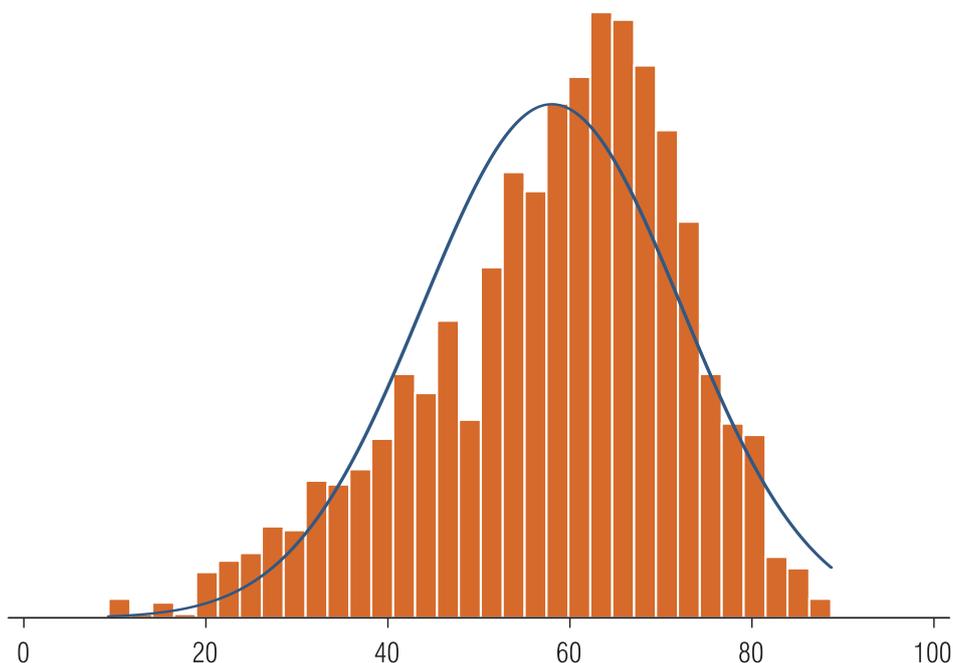
Apesar do baixo valor de *Kurtosis* (3,0519), o enviesamento para a esquerda evidenciado pelo valor negativo de *Skewness* (-0,6413), implica que o teste à normalidade²³ permita rejeitar a hipótese de que a distribuição do ILF Global se aproxime de uma normal. Este resultado terá necessariamente de ser tido em consideração na análise de estatística multivariada que se apresenta no capítulo V, nomeadamente no que se refere ao tipo de testes estatísticos a aplicar para a comparação dos Índices dos vários grupos populacionais.

Quadro IV.1.2.1

ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS DO ÍNDICE ORIGINAL E DO ILF GLOBAL					
	Mínimo observado	Máximo observado	Média	Mediana	Desvio padrão
Índice original	-1,18	1,29	0,22	0,31	0,51
ILF Global	9,30	88,71	58,01	60,27	14,24

Gráfico IV.1.2.1

HISTOGRAMA DO ÍNDICE DE LITERACIA FINANCEIRA GLOBAL



²³ Com base no teste descrito por *D'Agostino, Belanger, and D'Agostino Jr.* (1990) ajustado por *Royston* (1991), podemos rejeitar a hipótese de que o Índice de Literacia Financeira Global segue uma distribuição normal (*p-value* de 0.000).

2. ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA PARCIAIS

2.1. Metodologia de cálculo

De forma a complementar a análise do ILF Global, foram calculados Índices Parciais, um para cada um dos 6 grupos de áreas temáticas do questionário: *Inclusão financeira (Grupo B)*; *Gestão da conta bancária (Grupo C)*; *Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)*; *Escolha de produtos bancários (Grupo E)*; *Conhecimento das fontes de informação (Grupo F)*; e *Compreensão financeira (Grupo G)*.

A metodologia de cálculo destes Índices Parciais segue a utilizada para o ILF Global, ou seja, para cada entrevistado dividiu-se o somatório da cotação obtida nas questões desse grupo pelo número de questões que foram colocadas ao indivíduo. De seguida, o Índice foi transformado para a escala 0 a 100, de acordo com os valores mínimos e máximos possíveis de cada indivíduo. Obtiveram-se, assim, para cada entrevistado, 6 Índices de Literacia Financeira Parciais (ILF Parciais).

2.2. Análise das distribuições dos ILF Parciais

A mediana de cada ILF Parcial é superior à respectiva média, à semelhança do que se verifica para o ILF Global. Exceptua-se o caso o ILF do *Conhecimento das fontes de informação (Grupo F)* em que o enviesamento da distribuição é para a direita: ainda que a média e a mediana tenham valores próximos, o valor deste Índice é inferior à média para mais de metade dos entrevistados.

A aplicação do teste de normalidade a cada um dos ILF Parciais permitiu concluir que suas as distribuições não se aproximam de uma distribuição normal, como também verificado para o ILF Global.

O ILF *Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)* é o que apresenta uma mediana mais alta (77,42 por cento) enquanto o ILF *Conhecimento das fontes de informação (Grupo F)* apresenta a mediana mais baixa (45,56 por cento). Este último valor permite identificar uma área em que se devem concentrar esforços de promoção da literacia financeira: importa dar a conhecer aos clientes bancários os canais de obtenção de informação, nomeadamente divulgando o Portal do Cliente Bancário, e facilitar o acesso a esta informação através da utilização dos seus canais preferidos (i.e. através do seu banco e por meio de prospectos).

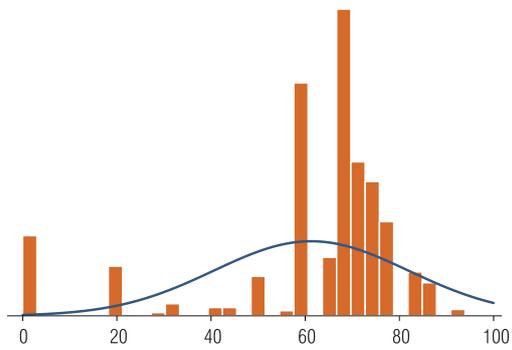
Quadro IV.2.2.1

ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS DOS ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA PARCIAIS					
	Mínimo observado	Máximo observado	Média	Mediana	Desvio padrão
ILF Inclusão financeira (Grupo B)	0	100	61,25	66,67	20,64
ILF Gestão da conta bancária (Grupo C)	18,60	96,30	66,01	66,67	13,25
ILF Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)	0	100	74,65	77,42	13,66
ILF Escolha produtos bancários (Grupo E)	9,09	100	64,61	66,57	16,88
ILF Conhecimento das fontes de informação (Grupo F)	0	100	45,70	45,56	20,14
ILF Compreensão financeira (Grupo G)	0	92,73	47,46	50,91	22,58

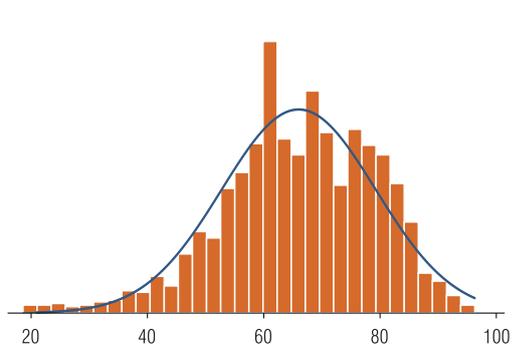
Gráfico IV.2.2.1

HISTOGRAMAS DOS ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA PARCIAIS

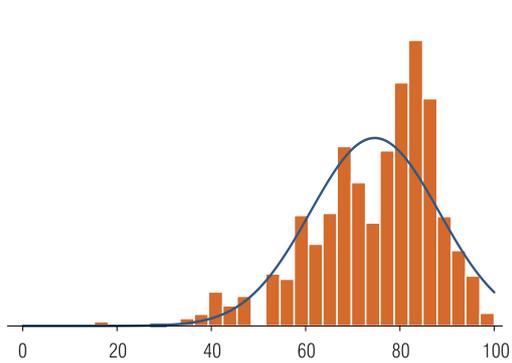
Inclusão financeira (Grupo B)



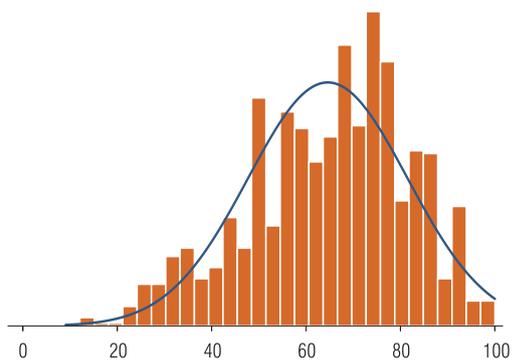
Gestão da conta bancária (Grupo C)



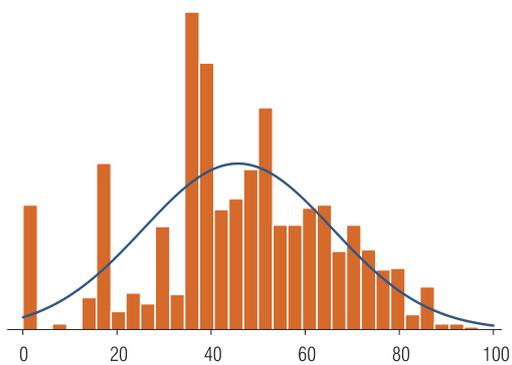
Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)



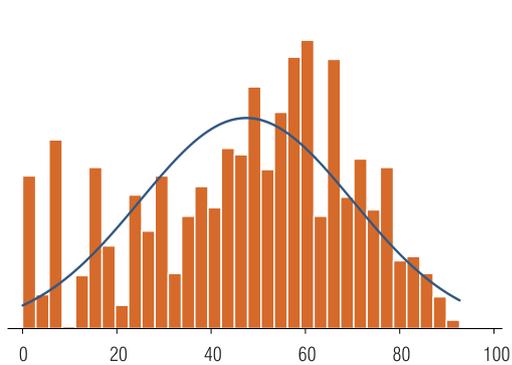
Escolha de produtos bancários (Grupo E)



Conhecimento das fontes de Informação (Grupo F)



Compreensão Financeira (Grupo G)





GRUPOS POPULACIONAIS POR NÍVEIS DE LITERACIA FINANCEIRA



1. ANÁLISE DE MEDIANAS DOS ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA

2. ANÁLISE DE *CLUSTERS*

V. GRUPOS POPULACIONAIS POR NÍVEIS DE LITERACIA FINANCEIRA

Com o objectivo de caracterizar os grupos populacionais é avaliada a existência de níveis de literacia financeira diferenciados em função de cada um dos critérios de estratificação da amostra (género, faixa etária, localização geográfica, situação laboral e nível de escolaridade), nos diferentes escalões de rendimento mensal, de acordo com os produtos bancários detidos e com os hábitos de gestão do orçamento familiar.

Para o efeito recorre-se a várias metodologias: (i) os testes de igualdade de medianas do ILF Global e dos ILF Parciais, (ii) a identificação de grupos populacionais com indicadores iguais ou superiores às medianas do ILF Global e dos ILF Parciais; e (iii) a construção de *clusters* associados a níveis distintos de literacia financeira.

Os testes de igualdade de medianas avaliam se os valores das medianas do ILF Global e dos ILF Parciais de diferentes grupos de entrevistados são idênticos. O resultado deste teste pode permitir concluir que as medianas são estatisticamente semelhantes ou levar à rejeição dessa hipótese. Neste último caso, em que não há evidência de que as medianas de diferentes grupos populacionais sejam semelhantes, a conclusão aponta no sentido de maiores níveis de literacia financeira nos grupos populacionais com maiores valores medianos do Índice de Literacia Financeira.

Em complemento aos testes de igualdade de medianas, identificam-se também os grupos populacionais em que uma elevada proporção dos indivíduos apresentam índices iguais ou superiores ao valor mediano do ILF Global ou de cada ILF Parcial, o que permite concluir que esses grupos têm resultados de literacia financeira acima da generalidade dos indivíduos.

Por outro lado, com a análise de *clusters* investiga-se quantos níveis de literacia financeira diferenciados podem ser identificados entre os entrevistados, permitindo também caracterizar os grupos populacionais associados a cada um desses níveis de literacia financeira.

As várias metodologias utilizadas permitem retirar conclusões semelhantes sobre os grupos populacionais com maiores e menores níveis de literacia financeira, o que confere robustez aos resultados obtidos.

1. ANÁLISE DAS MEDIANAS DOS ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA

1.1. Testes de igualdade de medianas do ILF Global

Na avaliação da igualdade de medianas do ILF Global recorreu-se ao teste de *Kruskal-Wallis*¹. A hipótese nula deste teste é a de que as medianas de diferentes grupos populacionais são idênticas, pelo que a rejeição desta hipótese (*p-value* inferior a 0,05) permite concluir que as medianas de cada grupo populacional são diferentes.

Apresenta-se, a seguir, os resultados do teste de *Kruskal-Wallis* às medianas do ILF Global para as variáveis de estratificação da amostra, indicadores de rendimento, detenção de produtos bancários e para indicadores de hábitos de gestão do orçamento familiar.

Por critérios de estratificação

O teste de *Kruskal-Wallis* permite concluir que as medianas do ILF Global dos grupos considerados em cada variável de estratificação são estatisticamente diferentes.

Da comparação entre medianas, destaca-se o seguinte:

- **Género:** A mediana do ILF Global dos homens (61,31) é superior à das mulheres (59,45);
- **Idade:** As medianas do ILF Global dos indivíduos das faixas etárias intermédias (25 a 39 e 40 a 54 anos) são as mais elevadas (65,39 e 64,00, respectivamente);
- **Localização geográfica:** As medianas do ILF Global são superiores nas regiões de Lisboa e Vale do Tejo (62,67) e Algarve (62,15); as medianas mais baixas são da Região Autónoma da Madeira (56,55) e do Alentejo (57,27);
- **Situação laboral:** A mediana do ILF Global dos indivíduos no activo (64,55) é superior à dos indivíduos em situação de inactividade (52,72);
- **Nível de escolaridade:** A mediana do ILF Global é crescente com o nível de escolaridade. Os indivíduos sem instrução apresentam um ILF Global mediano de 40,01, o que compara com um valor de 70,30 para os indivíduos com licenciatura ou mais. Analisando os incrementos do ILF Global por cada ano de escolaridade constata-se que existe um ganho na mediana de 3,93 por cento em cada ano da instrução primária; de 1,05 por cento por ano do ensino básico; de 1,83 por cento por ano do ensino secundário; e de 0,95 por cento por ano do ensino superior.

Quadro V.1.1.1

TESTE DE KRUSKAL-WALLIS AO ILF GLOBAL: POR CRITÉRIOS DE ESTRATIFICAÇÃO		
Género	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Homens	61,31	0,0002
Mulheres	59,45	

¹ Este teste é uma alternativa não paramétrica do teste ANOVA, o qual não pode ser utilizado neste caso pois o ILF Global não apresenta uma distribuição normal. O teste de *Kruskal-Wallis* segue aproximadamente uma distribuição χ^2 com “n-1” graus de liberdade, sendo “n” o número de grupos dentro de cada estrato.

Idade	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
16 a 24 anos	56,98	
25 a 39 anos	65,39	
40 a 54 anos	64,00	0,0001
55 a 69 anos	57,43	
70 ou mais anos	45,21	

Localização geográfica	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Norte	59,98	
Centro	61,31	
Lisboa e Vale do Tejo	62,67	
Alentejo	57,27	0,0003
Algarve	62,15	
Região Autónoma da Madeira	56,55	
Região Autónoma dos Açores	60,45	

Situação laboral	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Activo	64,55	
Inactivo	52,72	0,0000

Nível de escolaridade	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Sem instrução primária	40,01	
Instrução primária	55,73	
Ensino básico	60,98	0,0001
Ensino secundário	66,48	
Licenciatura ou mais	70,30	

Quadro V.1.1.2

INCREMENTOS NA MEDIANA DO ILF GLOBAL POR ANO DE ESCOLARIDADE

Nível de escolaridade	Número de anos	ILF Global mediano	Ganho por cada ano de escolaridade
Sem instrução primária	0	40,01	-
Instrução primária	4	55,73	3,93
Ensino básico	9	60,98	1,05
Ensino secundário	12	66,48	1,83
Licenciatura ou mais	16	70,30	0,95

Por indicadores de rendimento

Nas variáveis de rendimento, o teste de *Kruskal-Wallis* permite também concluir que as medianas do ILF Global dos grupos considerados são estatisticamente diferentes.

Da análise refere-se o seguinte:

- **Rendimento mensal:** Os indivíduos com rendimento mensal líquido inferior a 500 euros apresentam a mediana do ILF Global mais baixa (52,07), sendo esta crescente com o nível de rendimento até ao valor máximo de 73,04 para os indivíduos com rendimentos acima de 2.500 euros;
- **Contributo para o rendimento:** A mediana do ILF Global é mais elevada nos casos em que o entrevistado contribui em partes iguais ou em maior proporção para o rendimento do agregado familiar (63,35 e 60,77, respectivamente).

Quadro V.1.1.3

TESTE DE KRUSKAL-WALLIS AO ILF GLOBAL: POR INDICADORES DE RENDIMENTO		
Rendimento mensal líquido	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Sem rendimento*	53,76	
Até 500 euros	52,07	
Entre 500 e 1.000 euros	63,94	
Entre 1.000 e 2.500 euros	69,43	0,0001
Acima de 2.500 euros	73,04	
Não sabe	52,94	
Não responde	61,71	

* Cerca de 70 por cento dos entrevistados que afirmam não ter rendimento têm idades entre 16 e 24 anos e são estudantes a tempo inteiro.

Quem mais contribui para o rendimento do agregado familiar?	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
O próprio	60,77	
Outra pessoa (cônjuge ou familiar)	58,14	
O próprio e outra pessoa (cônjuge ou familiar) em partes iguais	63,35	0,0001
Não sabe	43,44	
Não responde	44,63	

Por detenção de produtos bancários

As medianas do ILF Global dos indivíduos que contrataram determinado produto bancário (i.e. conta bancária, depósito a prazo ou plano de poupança, crédito à habitação, cartão de crédito e outros créditos ao consumo) são superiores às dos entrevistados que não detêm esse tipo de produto. Os resultados dos testes de igualdade de medianas do ILF Global para os indivíduos que contrataram cada produto bancário, face aos que não o fizeram, evidenciam que as medianas são estatisticamente diferentes.

Nos outros créditos ao consumo (e.g. pessoal, automóvel) não há evidência estatística de que as medianas do ILF Global sejam diferentes em função do número de créditos contratados (*p-value* de 0,5197 superior a 0,05).

Também o conhecimento e utilização de serviços de *homebanking* estão associados a uma mediana do ILF Global (70,29) superior à dos indivíduos que conhecem mas não utilizam estes serviços (61,32) e à dos indivíduos que desconhecem a existência de serviços de *homebanking* (51,42).

Quadro V.1.1.4

TESTE DE KRUSKAL-WALLIS AO ILF GLOBAL: POR DETENÇÃO DE PRODUTOS BANCÁRIOS		
Titular de pelo menos uma conta	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Sim	62,17	0,0000
Não	36,67	
Com depósitos a prazo ou outros	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Sim	66,91	0,0000
Não	56,07	
Com crédito à habitação	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Sim	67,39	0,0000
Não	57,92	
Com cartão de crédito	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Sim	67,38	0,0000
Não	56,88	
Com outros créditos ao consumo (e.g. pessoal, automóvel)	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Sim	65,42	0,0000
Não	59,30	
Número de outros créditos ao consumo	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
1	64,96	0,5197
2	67,89	
3 ou mais	65,38	
Utilização de <i>homebanking</i>	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Utiliza	70,29	0,0001
Conhece e não utiliza	61,32	
Não conhece	51,42	
Não responde	37,36	

Por hábitos de gestão do orçamento familiar

Nas variáveis relativas à gestão do orçamento familiar conclui-se também que as medianas do ILF Global são estatisticamente diferentes entre grupos, pelo que se destaca o seguinte:

- **Responsabilidade pelo orçamento familiar:** Os indivíduos que afirmam que a gestão do orçamento familiar é feita em conjunto com o seu cônjuge têm um ILF Global mediano (63,59) superior ao dos entrevistados que referem que a gestão é feita pelo próprio (60,53) ou que é da responsabilidade de outra pessoa (57,87);
- **Importância do planeamento:** O ILF Global mediano é crescente com a importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar. Os indivíduos que o consideraram “muito importante” apresentam uma mediana do ILF Global (64,14) superior à dos indivíduos que consideraram este planeamento “nada importante” (48,50);
- **Hábitos de poupança:** As medianas do ILF Global dos indivíduos que afirmam poupar de forma regular (65,82) ou irregular (65,28) são superiores à dos indivíduos que referem não poupar (53,93).

Quadro V.1.1.5

TESTE DE KRUSKAL-WALLIS AO ILF GLOBAL: POR HÁBITOS DE GESTÃO DO ORÇAMENTO FAMILIAR

Principal responsável pela gestão do orçamento familiar	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
O próprio	60,53	0,0001
Outra pessoa	57,87	
Gestão conjunta (cônjuge/outro)	63,59	
Não responde	47,35	

Importância do planeamento do orçamento familiar	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Muito importante	64,14	0,0001
Importante	58,11	
Pouco importante	51,09	
Nada importante	48,50	
Não sabe/não responde	26,43	

Hábito de poupança	ILF Global mediano	<i>p-value</i>
Regular	65,82	0,0001
Irregular	65,28	
Não realiza poupanças	53,93	
Não responde	60,53	

1.2. Testes de igualdade de medianas dos ILF Parciais

O teste de igualdade de medianas de *Kruskal-Wallis* foi também realizado para cada ILF Parcial, de acordo com as variáveis de estratificação da amostra, indicadores de rendimento, detenção de produtos bancários e de hábitos de gestão do orçamento familiar.

Ao contrário do verificado para o ILF Global, nem todos os resultados dos testes indicam que as medianas sejam estatisticamente diferentes. No ILF *Inclusão financeira (Grupo B)* não há evidência de que as medianas sejam diferentes entre regiões (NUTS 2); as medianas do ILF *Gestão da conta bancária (Grupo C)* não são estatisticamente diferentes entre homens e mulheres; no ILF *Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)* também não há evidência de diferentes medianas entre regiões, entre os que contrataram ou não crédito à habitação ou entre os que são ou não detentores de cartões de crédito; no ILF *Escolha de produtos bancários (Grupo E)* as medianas não são estaticamente diferentes em função da responsabilidade pelo planeamento do orçamento familiar, da detenção de depósitos a prazo ou outras aplicações de poupança ou da posse de cartão de crédito.

Para os grupos populacionais em que nos ILF Parciais existe evidência estatística de diferença entre as medianas, a relação entre estas pode não ser a mesma que a verificada no ILF Global. Nestas condições, encontra-se o ILF *Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)*, em que as mulheres apresentam um índice mediano (77,42) superior ao dos homens (75,86), situação inversa à verificada no ILF Global, em que a mediana dos homens (61,31) é superior à das mulheres (59,45).

1.3. Comparação de grupos populacionais

Com o objectivo de caracterizar os grupos populacionais com maiores e menores níveis de literacia financeira, os entrevistados foram desagregados da seguinte forma: i) grupo de indivíduos com Índices de Literacia Financeira iguais ou superiores ao valor mediano do ILF Global e ii) grupo de indivíduos com Índices de Literacia Financeira abaixo do valor mediano do ILF Global.

Para cada ILF Parcial foram também identificados grupos populacionais com índices iguais ou superiores à respectiva mediana e grupos com índices abaixo do valor dessa mediana.

Os resultados² são abaixo apresentados, tal como anteriormente, para as variáveis de estratificação da amostra, indicadores de rendimento, detenção de produtos bancários e para indicadores de hábitos de gestão do orçamento familiar.

Grupos populacionais com índices iguais ou superiores às medianas do ILF Global

Da comparação dos Índices de Literacia Financeira dos indivíduos pertencentes aos vários grupos populacionais **com a mediana do ILF Global**, destaca-se o seguinte:

- **Género:** A percentagem de homens com índices iguais ou superiores ao valor mediano do ILF Global (53 por cento) é superior à das mulheres (47 por cento);
- **Idade:** 68 por cento dos indivíduos com idades entre os 25 e os 39 anos e 62 por cento dos que têm entre 40 e 54 anos apresentam índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global; 82 por cento dos indivíduos com 70 ou mais anos têm índices inferiores ao valor mediano do ILF Global;

² Esta análise é corroborada mais à frente com o recurso à análise de *clusters*.

- **Situação laboral:** 69 por cento dos trabalhadores têm índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global; 68 por cento dos estudantes e 70 por cento dos aposentados apresentam índices abaixo desse valor;
- **Nível de escolaridade:** 84 por cento dos licenciados têm índices iguais ou superiores ao valor mediano do ILF Global; 92 por cento dos indivíduos sem instrução apresentam índices abaixo desse valor;
- **Rendimento mensal:** Mais de 80 por cento dos indivíduos que auferem rendimento mensal líquido superior a 1.000 euros têm índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global; cerca de três quartos dos indivíduos sem rendimento ou que auferem até 500 euros mensais têm índices inferiores a este valor;
- **Conta bancária:** 56 por cento dos indivíduos com conta bancária apresentam índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global; apenas 4 por cento dos que não têm conta bancária estão nesta situação;
- **Depósitos a prazo e outros:** 73 por cento dos indivíduos com depósitos a prazo ou planos de poupança têm índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global;
- **Créditos:** 74 por cento dos indivíduos com crédito à habitação, 77 por cento dos detentores de cartão de crédito e 70 por cento dos que contrataram outros créditos ao consumo têm índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global;
- **Importância do planeamento:** 84 por cento dos indivíduos que consideram “nada importante” o planeamento do orçamento familiar apresentam índices abaixo do valor mediano do ILF Global;
- **Hábitos de poupança:** 68 por cento dos indivíduos que afirmam não realizar poupanças têm índices inferiores à mediana do ILF Global.

Grupos populacionais com índices iguais ou superiores às medianas dos ILF Parciais

O comportamento dos ILF Parciais, com excepção do relativo ao *Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)*, acompanha, em geral, as características do ILF Global.

O ILF *Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)* tem uma distribuição mais homogénea nas variáveis analisadas, o que permite concluir que não segue os mesmos fundamentos do ILF Global. Assim, para este Índice Parcial destaca-se o seguinte:

- **Género:** A percentagem de mulheres com índices iguais ou superiores à mediana do ILF *Planeamento de despesas e poupança* (54 por cento) é superior à percentagem de homens (49 por cento), ao contrário do que acontece no ILF Global;
- **Idade:** A percentagem de indivíduos com índices iguais ou superiores ao valor mediano é crescente com a idade, o que compara com o facto de no ILF Global, as maiores percentagens serem concentradas durante a vida activa;
- **Nível de escolaridade:** A percentagem de indivíduos com índices iguais ou superiores ao valor mediano é maior para os níveis de educação mais baixo e mais alto considerados na estratificação; este resultado contrasta com o ILF Global em que estas percentagens são crescentes com o nível de educação;
- **Conta bancária:** 35 por cento dos indivíduos não titulares de conta bancária têm índices iguais ou acima do valor mediano, o que compara com uma percentagem de apenas 4 por cento no caso do ILF Global;
- **Homebanking:** A percentagem de indivíduos com índices iguais ou superiores ao valor mediano é crescente com grau de conhecimento/utilização do *homebanking*, mas de forma bastante menos pronunciada do que no caso do ILF Global.

Quadro V.1.3.1

PERCENTAGEM DE INDIVÍDUOS COM ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA IGUAIS OU SUPERIORES À MEDIANA, POR CRITÉRIOS DE ESTRATIFICAÇÃO*

	ILF Global	ILF Inclusão financeira	ILF Gestão conta bancária	ILF Planeamento despesas e poupança	ILF Escolha produtos bancários	ILF Conhecimento fontes de informação	ILF Compreensão financeira
Género							
Homens	53%	64%	52%	49%	56%	54%	57%
Mulheres	47%	58%	52%	54%	46%	47%	44%
Idade							
16 a 24 anos	38%	51%	40%	35%	44%	44%	45%
25 a 39 anos	68%	79%	70%	53%	53%	59%	63%
40 a 54 anos	62%	72%	57%	54%	55%	57%	62%
55 a 69 anos	41%	52%	42%	56%	50%	47%	43%
70 ou mais anos	18%	26%	19%	59%	43%	26%	19%
Localização geográfica							
Norte	49%	57%	50%	50%	58%	44%	50%
Centro	55%	62%	51%	50%	65%	50%	52%
Lisboa e Vale do Tejo	55%	60%	63%	51%	45%	53%	58%
Alentejo	39%	58%	48%	52%	41%	53%	42%
Algarve	54%	67%	55%	56%	46%	60%	52%
Reg. Aut. da Madeira	41%	69%	46%	51%	38%	39%	43%
Reg. Aut. dos Açores	51%	59%	40%	54%	53%	64%	47%
Situação laboral							
Trabalhador	69%	80%	68%	53%	53%	59%	66%
Desempregado	35%	48%	39%	48%	43%	43%	40%
Aposentado	30%	38%	29%	58%	52%	40%	32%
Estudante	32%	46%	32%	33%	43%	40%	39%
Nível de escolaridade							
Sem instrução primária	8%	19%	12%	57%	33%	23%	10%
Instrução primária	36%	51%	37%	49%	45%	39%	38%
Ensino básico	52%	64%	57%	45%	50%	49%	52%
Ensino secundário	74%	81%	68%	51%	57%	67%	73%
Licenciatura ou mais	84%	86%	81%	65%	63%	74%	78%

* A distribuição de alguns ILF Parciais apresenta um conjunto de indivíduos com índices iguais ao valor da respectiva mediana. Por esta razão, existem algumas variáveis em que todas as opções de resposta apresentam mais de metade dos inquiridos com índice igual ou superior à mediana.

Sobre a metodologia adoptada na construção dos Índices, ver capítulo IV.

Quadro V.1.3.2

PERCENTAGEM DE INDIVÍDUOS COM ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA IGUAIS OU SUPERIORES À MEDIANA, POR INDICADORES DE RENDIMENTO*

	ILF Global	ILF Inclusão financeira	ILF Gestão conta bancária	ILF Planeamento despesas e poupança	ILF Escolha produtos bancários	ILF Conhecimento fontes de informação	ILF Compreensão financeira
Rendimento mensal líquido							
Sem rendimento**	26%	41%	31%	30%	43%	42%	34%
Até 500 euros	25%	41%	30%	53%	39%	32%	28%
Entre 500 e 1.000 euros	65%	74%	60%	56%	55%	56%	61%
Entre 1.000 e 2.500 euros	80%	87%	78%	61%	55%	75%	76%
Acima de 2.500 euros	86%	86%	82%	59%	76%	91%	82%
Não sabe	34%	45%	30%	29%	63%	34%	40%
Não responde	55%	59%	54%	44%	53%	50%	58%
Quem mais contribui para o rendimento do agregado familiar							
O próprio	52%	63%	53%	55%	53%	52%	52%
Outra pessoa (cônjuge ou familiar)	42%	55%	45%	46%	45%	47%	44%
O próprio e outra pessoa (cônjuge ou familiar), em partes iguais	59%	66%	59%	55%	55%	54%	57%
Não sabe/Não responde	17%	25%	25%	33%	25%	25%	25%

* A distribuição de alguns ILF Parciais apresenta um conjunto de indivíduos com índices iguais ao valor da respectiva mediana. Por esta razão, existem algumas variáveis em que todas as opções de resposta apresentam mais de metade dos inquiridos com índice igual ou superior à mediana.

Sobre a metodologia adoptada na construção dos Índices, ver capítulo IV.

** Cerca de 70 por cento dos entrevistados que afirmam não ter rendimento têm idades entre 16 e 24 anos e são estudantes a tempo inteiro.

Quadro V.1.3.3

PERCENTAGEM DE INDIVÍDUOS COM ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA IGUAIS OU SUPERIORES À MEDIANA, POR DETENÇÃO DE PRODUTOS BANCÁRIOS*

	ILF Global	ILF Inclusão financeira	ILF Gestão conta bancária	ILF Planeamento despesas e poupança	ILF Escolha produtos bancários	ILF Conhecimento fontes de informação	ILF Compreensão financeira
Titular de pelo menos uma conta							
Sim	56%	68%	-	54%	-	-	55%
Não	4%	0%	-	35%	-	-	9%
Com depósitos a prazo e outros							
Sim	73%	79%	63%	67%	54%	62%	71%
Não	39%	52%	45%	44%	48%	43%	40%
Com crédito à habitação							
Sim	74%	88%	73%	56%	44%	68%	72%
Não	43%	53%	45%	50%	56%	45%	44%
Com cartão de crédito							
Sim	77%	88%	74%	51%	52%	69%	74%
Não	39%	50%	41%	52%	51%	42%	41%
Com outros créditos ao consumo (e.g. pessoal, automóvel)							
Sim	70%	83%	71%	44%	44%	63%	70%
Não	47%	57%	48%	53%	54%	48%	47%
Utilização de <i>homebanking</i>**							
Utiliza	87%	90%	85%	58%	62%	73%	80%
Conhece e não utiliza	54%	69%	50%	53%	49%	47%	55%
Não conhece	19%	44%	9%	52%	36%	28%	24%

* A distribuição de alguns ILF Parciais apresenta um conjunto de indivíduos com índices iguais ao valor da respectiva mediana. Por esta razão, existem algumas variáveis em que todas as opções de resposta apresentam mais de metade dos inquiridos com índice igual ou superior à mediana.

Sobre a metodologia adoptada na construção dos Índices, ver capítulo IV.

** A questão sobre a utilização do *homebanking* apenas foi colocada aos entrevistados com conta bancária e que a movimentam com um mínimo de regularidade. Por esta razão, em alguns grupos temáticos, verifica-se que mais de 50 por cento dos inquiridos têm índices acima do valor mediano em todas as opções de resposta.

Quadro V.1.3.4

PERCENTAGEM DE INDIVÍDUOS COM ÍNDICES DE LITERACIA FINANCEIRA IGUAIS OU SUPERIORES À MEDIANA, POR HÁBITOS DE GESTÃO DO ORÇAMENTO FAMILIAR*

	ILF Global	ILF Inclusão financeira	ILF Gestão conta bancária	ILF Planeamento despesas e poupança	ILF Escolha produtos bancários	ILF Conhecimento fontes de informação	ILF Compreensão financeira
Principal responsável pela gestão do orçamento familiar							
O próprio	51%	62%	54%	55%	55%	51%	49%
Outra pessoa	42%	53%	42%	45%	51%	45%	45%
Gestão conjunta (cônjuge/outro)	62%	72%	61%	54%	51%	57%	61%
Importância de planeamento do orçamento familiar							
Muito importante	62%	67%	61%	71%	57%	57%	57%
Importante	43%	58%	45%	40%	46%	47%	46%
Pouco importante	26%	46%	31%	7%	40%	31%	39%
Nada importante	16%	41%	29%	2%	36%	34%	29%
Hábito de poupança							
Regular	66%	71%	61%	79%	59%	60%	60%
Irregular	67%	75%	63%	58%	54%	60%	62%
Não realiza poupança	32%	48%	39%	33%	40%	38%	39%

* A distribuição de alguns ILF Parciais apresenta um conjunto de indivíduos com índices iguais ao valor da respectiva mediana. Por esta razão, existem algumas variáveis em que todas as opções de resposta apresentam mais de metade dos inquiridos com índice igual ou superior à mediana.

Sobre a metodologia adoptada na construção dos Índices, ver capítulo IV.

CAIXA 3 | GRUPOS POPULACIONAIS POR NÍVEIS DE LITERACIA FINANCEIRA

A comparação dos Índices de vários grupos populacionais com a mediana do ILF Global permite identificar os segmentos da população que apresentam, na sua maioria, resultados acima da generalidade dos entrevistados. Em contrapartida, permite também caracterizar os segmentos com piores resultados de literacia financeira.

Apresentam-se abaixo os grupos populacionais em que mais de metade dos entrevistados tem resultados iguais ou superiores à mediana do ILF Global e os grupos em que mais de metade dos entrevistados tem índices abaixo desse valor.

Quadro C.3.1

GRUPOS POPULACIONAIS COM MAIS DE METADE DOS INDIVÍDUOS ACIMA OU ABAIXO DA MEDIANA DO ILF GLOBAL

Grupos com mais de metade dos entrevistados com índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global	Grupos com mais de metade dos entrevistados com índices inferiores à mediana do ILF Global
<ul style="list-style-type: none"> • Homens • Com idade entre 25 e 54 anos • Trabalhadores • Com pelo menos o ensino básico (9.º ano) • Com rendimento mensal acima de 500 euros • Contribuem em partes iguais ou em maior proporção para o rendimento familiar • Titulares de pelo menos uma conta • Com depósitos a prazo ou planos de poupança • Com crédito à habitação, cartão de crédito e/ou outros créditos ao consumo • Conhecem o <i>homebanking</i> • Gestão do orçamento familiar realizada pelo próprio ou em conjunto com o cônjuge • Consideram “muito importante” planear o orçamento familiar • Pouparam (com ou sem regularidade) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mulheres • Com idade entre 16 e 24 anos e mais de 55 anos • Desempregados, estudantes e aposentados • Sem instrução ou apenas com a instrução primária • Com rendimento mensal abaixo dos 500 euros • Contribuem em menor proporção do que outro familiar para o rendimento • Não titulares de conta bancária • Sem depósitos a prazo ou planos de poupança • Sem créditos • Não conhecem o <i>homebanking</i> • Gestão do orçamento feita por familiar • Não consideram “muito importante” planear o orçamento familiar • Não poupam

Como forma de evidenciar os grupos populacionais com resultados de literacia financeira muito acima dos restantes, identificam-se abaixo os grupos que têm mais de 75 por cento dos indivíduos com Índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global. Em contrapartida, evidenciam-se como tendo os piores resultados de literacia financeira os grupos em que menos de 25 por cento dos entrevistados têm Índices iguais ou acima da mediana.

Quadro C.3.2

GRUPOS POPULACIONAIS COM MELHORES E PIORES RESULTADOS DE LITERACIA FINANCEIRA (3.º e 1.º quartis)

Melhores resultados (mais de 75 por cento com índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global)	Piores resultados (menos de 25 por cento com índices iguais ou superiores à mediana do ILF Global)
<ul style="list-style-type: none"> • Com licenciatura ou mais • Com rendimento superior a 1.000 euros • Com cartão de crédito • Utilizam o <i>homebanking</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sem instrução primária • Com 70 ou mais anos • Sem conta bancária • Não conhecem o <i>homebanking</i> • Consideram “nada importante” o planeamento do orçamento familiar

2. ANÁLISE DE CLUSTERS

A análise de *clusters* é uma metodologia que agrega a informação disponível de cada entrevistado em grupos de indivíduos (*clusters*). Cada *cluster* é constituído por indivíduos com características idênticas entre si e que se distinguem das características dos indivíduos que integram os outros *clusters*. Com a aplicação da análise de *clusters* à informação recolhida no Inquérito pretende segmentar-se os indivíduos pelo seu nível de literacia financeira.

Dada a grande quantidade de variáveis disponíveis para a construção dos *clusters*, optou-se por usar o ILF Global e os ILF Parciais na construção dos *clusters*. Nesta análise são apenas considerados os detentores de pelo menos um produto bancário além da conta bancária. Da utilização da metodologia “*k-means*”^{3,4} resulta a formação de apenas 2 *clusters*, com as seguintes características:

- **Cluster 1:** Literacia financeira **elevada** (57 por cento dos entrevistados, com uma média do ILF Global de 71,03 por cento);
- **Cluster 2:** Literacia financeira **baixa** (43 por cento dos entrevistados, com uma média do ILF Global de 55,18 por cento).

A análise destes dois *clusters* pelos diferentes critérios de estratificação, indicadores de rendimento, detenção de produtos bancários e hábitos de gestão do orçamento familiar confirma os resultados obtidos na análise de quintis e nos testes de igualdade de medianas do ILF Global, evidenciando assim robustez nas conclusões descritas.

Por critérios de estratificação

- **Género:** 62 por cento dos homens estão no *cluster* 1 (LF Elevada), uma percentagem superior à das mulheres (53 por cento);
- **Idade:** 65 por cento dos indivíduos com idades entre 25 e 39 anos e 63 por cento dos que têm entre 40 e 54 anos estão no *cluster* 1 (LF Elevada); em contrapartida, 67 por cento dos que têm 70 ou mais anos estão no *cluster* 2 (LF Baixa);
- **Localização geográfica:** 62 por cento dos residentes em Lisboa e Vale do Tejo e 64 por cento na Região Autónoma dos Açores pertencem ao *cluster* 1 (LF Elevada) e 56 por cento dos residentes do Alentejo estão no *cluster* 2 (LF Baixa);
- **Situação laboral:** 65 por cento dos trabalhadores pertencem ao *cluster* 1 (LF Elevada) e 64 por cento dos desempregados e 57 por cento dos estudantes estão no *cluster* 2 (LF Baixa);
- **Nível de escolaridade:** 81 por cento dos indivíduos com licenciatura ou mais fazem parte do *cluster* 1 (LF Elevada); por outro lado, 80 por cento dos que não têm instrução estão no *cluster* 2 (LF Baixa).

³ É uma técnica de *clustering* usada em grandes bases de dados, que cria partições de grupos não sobrepostos. Neste método, o número de *clusters* (*k*) é escolhido à *priori* e, segundo um processo iterativo, faz-se corresponder cada observação ao grupo cuja média está mais próxima (foi usada como medida a distância Euclidiana). O processo continua até que nenhuma observação mude de grupo. Para a escolha do número de *clusters* foi usado a regra de paragem de *Calinski and Harabasz* (1974).

⁴ Foram também testadas outras metodologias de construção de *clusters*, nomeadamente a construção de *clusters* hierárquicos (*average linked cluster analysis*). Contudo, as regras de paragem (Duda/Hart) apontam de forma consistente para a existência de dois níveis de literacia financeira distintos.

Quadro V.2.1.1

CARACTERIZAÇÃO DOS CLUSTERS: POR CRITÉRIOS DE ESTRATIFICAÇÃO		
Percentagem de indivíduos	Cluster 1 LF Elevada	Cluster 2 LF Baixa
Género		
Homens	62%	38%
Mulheres	53%	47%
Idade		
16 a 24 anos	48%	52%
25 a 39 anos	65%	35%
40 a 54 anos	63%	37%
55 a 69 anos	49%	51%
70 ou mais anos	33%	67%
Localização geográfica		
Norte	56%	44%
Centro	60%	40%
Lisboa e Vale do Tejo	62%	38%
Alentejo	44%	56%
Algarve	59%	41%
Região Autónoma da Madeira	52%	48%
Região Autónoma dos Açores	64%	36%
Situação laboral		
Trabalhador	65%	35%
Desempregado	36%	64%
Aposentado	48%	52%
Estudante	43%	57%
Nível de escolaridade		
Sem instrução primária	20%	80%
Instrução primária	39%	61%
Ensino básico	59%	41%
Ensino secundário	73%	27%
Licenciatura ou mais	81%	19%

Por indicadores de rendimento

- **Rendimento mensal:** 73 por cento dos indivíduos com rendimento mensal líquido entre 1.000 e 2.500 euros e 90 por cento dos que têm rendimento mensal acima de 2.500 euros fazem parte do *cluster* 1 (LF Elevada), o que compara com 66 por cento dos indivíduos sem rendimento e 69 por cento dos indivíduos com rendimento mensal inferior a 500 euros que fazem parte do *cluster* 2 (LF Baixa);
- **Contributo para o rendimento:** 63 por cento dos entrevistados que contribuem em partes iguais para o rendimento do agregado familiar estão no *cluster* 1 (LF Elevada).

Quadro V.2.1.2

CARACTERIZAÇÃO DOS CLUSTERS: POR INDICADORES DE RENDIMENTO

Percentagem de indivíduos	Cluster 1 LF Elevada	Cluster 2 LF Baixa
Rendimento mensal líquido		
Sem rendimento	34%	66%
Até 500 euros	31%	69%
Entre 500 e 1.000 euros	62%	38%
Entre 1.000 e 2.500 euros	73%	27%
Acima de 2.500 euros	90%	10%
Não sabe	56%	44%
Não responde	65%	35%
Quem mais contribui para o rendimento do agregado familiar		
O próprio	59%	41%
Outra pessoa (cônjuge ou familiar)	50%	50%
O próprio e outra pessoa (cônjuge ou familiar) em partes iguais	63%	37%
Não sabe / Não responde	25%	75%

Por detenção de produtos bancários

- **Depósitos a prazo e outros:** 63 por cento dos indivíduos com depósitos a prazo e planos de poupança pertencem ao *cluster* 1 (LF Elevada);
- **Créditos:** 65 por cento dos indivíduos com crédito à habitação e 68 por cento dos detentores de cartão de crédito estão no *cluster* 1 (LF Elevada);
- **Homebanking:** 83 por cento dos indivíduos que utilizam serviços de *homebanking* estão associados ao *cluster* 1 (LF Elevada); 79 por cento dos indivíduos que não conhecem estes serviços estão no *cluster* 2 (LF Baixa).

Quadro V.2.1.3

CARACTERIZAÇÃO DOS CLUSTERS: POR DETENÇÃO DE PRODUTOS BANCÁRIOS*		
Percentagem de indivíduos	Cluster 1 LF Elevada	Cluster 2 LF Baixa
Com depósitos a prazo e outros		
Sim	63%	37%
Não	51%	49%
Com crédito à habitação		
Sim	65%	35%
Não	53%	47%
Com cartão de crédito		
Sim	68%	32%
Não	49%	51%
Com outros créditos ao consumo (e.g. pessoal, automóvel)		
Sim	59%	41%
Não	57%	43%
Número de outros créditos ao consumo		
1	57%	43%
2	68%	32%
3 ou mais	61%	39%
Utilização de <i>homebanking</i>		
Utiliza	83%	17%
Conhece e não utiliza	51%	49%
Não conhece	21%	79%

* A análise de *clusters* foi realizada apenas para os indivíduos que, para além de conta bancária, possuem outro produto bancário, na medida em que só para estes foi possível apurar o ILF Parcial sobre escolha de produtos bancários. Por esta razão, não há uma classificação de acordo com a detenção ou não de conta bancária.

Por hábitos de gestão do orçamento familiar

- **Responsabilidade pelo orçamento familiar:** 64 por cento dos indivíduos que afirmam que a gestão do orçamento familiar é feita em conjunto com o seu cônjuge pertencem ao *cluster* 1 (LF Elevada);
- **Importância do planeamento:** 64 por cento dos indivíduos que consideraram o planeamento do orçamento familiar “muito importante” fazem parte do *cluster* 1 (LF Elevada); 76 por cento dos que consideraram este planeamento “nada importante” pertencem ao *cluster* 2 (LF Baixa);
- **Hábitos de poupança:** 66 por cento dos indivíduos que afirmam poupar regularmente e 64 por cento dos que o fazem de forma irregular estão associados ao *cluster* 1 (LF Elevada), enquanto 58 por cento dos que afirmam não realizar poupanças fazem parte do *cluster* 2 (LF Baixa).

Quadro V.2.1.4

CARACTERIZAÇÃO DOS CLUSTERS: POR HÁBITOS DE GESTÃO DO ORÇAMENTO FAMILIAR		
Percentagem de indivíduos	Cluster 1 LF Elevada	Cluster 2 LF Baixa
Principal responsável pela gestão do orçamento familiar		
O próprio	58%	42%
Outra pessoa	51%	49%
Gestão conjunta (cônjuge/outro)	64%	36%
Importância do planeamento do orçamento familiar		
Muito importante	64%	36%
Importante	52%	48%
Pouco importante	39%	61%
Nada importante	24%	76%
Hábito de poupança		
Regular	66%	34%
Irregular	64%	36%
Não realiza poupanças	42%	58%

CAIXA 4 | GRUPOS POPULACIONAIS POR CLUSTERS

Apresentam-se abaixo os grupos populacionais que caracterizam o *cluster* com nível de literacia elevada (*cluster* 1) e o *cluster* com nível de literacia financeira baixa (*cluster* 2).

No quadro são destacados os grupos populacionais que têm mais de metade dos entrevistados num dos *clusters*, quando essa situação é diferenciadora na variável de caracterização da população. Nos casos em que essa diferenciação não existe não faz sentido a sua inclusão no quadro. Por exemplo, ao aplicar a análise de *clusters* à característica género, tanto os homens como as mulheres ficam classificados no *cluster* de literacia financeira elevada, pois ambos têm mais de metade dos seus elementos classificados neste *cluster*. Assim, o género não é uma característica diferenciadora do nível de literacia financeira, de acordo com a análise de *clusters*.

Pelos mesmos motivos, também não aparecem no quadro os grupos populacionais em que a classificação é feita de acordo com: a maior ou menor contribuição do indivíduo para o rendimento do agregado familiar; a maior ou menor responsabilidade pela gestão do orçamento familiar; a detenção ou não de depósitos a prazo ou outros produtos de poupança ou a contratação de créditos ao consumo.

Para os critérios que, na análise de *clusters*, se revelaram diferenciadores dos níveis de literacia financeira, os grupos populacionais com mais de 50 por cento dos indivíduos pertencentes ao *cluster* com literacia financeira elevada são, em geral, coincidentes com grupos já identificados como tendo mais de metade dos indivíduos com ILF Global acima da mediana.

Nestes casos, a análise de *clusters* reforça as conclusões já obtidas na análise da distribuição do ILF Global.

Quadro C.4.1

GRUPOS POPULACIONAIS COM MAIS DE METADE DOS INDIVÍDUOS NOS CLUSTERS 1 E 2

Grupos com mais de metade dos entrevistados no <i>cluster</i> com literacia financeira elevada (<i>cluster</i> 1)	Grupos com mais de metade dos entrevistados no <i>cluster</i> com literacia financeira baixa (<i>cluster</i> 2)
<ul style="list-style-type: none">• Com idade entre 25 e 54 anos• Trabalhadores• Com pelo menos o ensino básico (9.º ano)• Com rendimento mensal acima de 500 euros• Com crédito à habitação e/ou cartão de crédito• Conhecem o <i>homebanking</i>• Consideram “muito importante” ou “importante” planear o orçamento familiar• Pouparam (com ou sem regularidade)	<ul style="list-style-type: none">• Com idade entre 16 e 24 anos e mais de 55 anos• Desempregados, estudantes e aposentados• Sem instrução ou apenas com a instrução primária• Com rendimento mensal abaixo dos 500 euros• Sem cartão de crédito• Não conhecem o <i>homebanking</i>• Consideram “pouco importante” ou “nada importante” planear o orçamento familiar• Não pouparam



ANEXOS



ANEXO 1: METODOLOGIA

ANEXO 2: QUESTIONÁRIO

ANEXO 1: METODOLOGIA

A preparação do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa envolveu a definição de metodologias para o desenho do questionário, o qual foi sujeito previamente a um teste piloto para avaliar a receptividade e clareza das perguntas.

A amostra foi estruturada de forma a reflectir nos critérios de estratificação género, idade, localização geográfica, situação laboral e nível de escolaridade as quotas da população de acordo com as proporções identificadas no Censo de 2001. As entrevistas foram conduzidas porta-a-porta seguindo o método de *random-route* para a localização do entrevistado.

O Banco de Portugal contou com a colaboração de uma empresa especializada em estudos de opinião, a Eurosondagem, designadamente para a realização do trabalho de campo, para o qual seleccionou uma equipa de entrevistadores e de técnicos de revisão e supervisão da informação recolhida.

1. DESENHO DO QUESTIONÁRIO

O questionário utilizado no Inquérito foi estruturado de forma a preencher os seguintes objectivos específicos:

- A avaliação do grau de inclusão financeira da população portuguesa;
- A caracterização dos hábitos de gestão da conta bancária;
- A avaliação da capacidade de planeamento de despesas e poupança;
- A caracterização dos produtos financeiros detidos pelas famílias e o processo de escolha dos principais produtos bancários;
- O conhecimento das fontes de informação preferidas pelos clientes bancários e das formas de obter ajuda utilizadas em caso de desacordo com as instituições de crédito e em caso de dificuldade em fazer face aos encargos com empréstimos; e
- A avaliação dos conhecimentos da população sobre alguns conceitos financeiros.

De acordo com estes objectivos, o Inquérito foi estruturado nos seguintes grupos de questões:

- **Perfil do entrevistado** (Grupo A com 11 questões) – perguntas para definir o enquadramento do entrevistado na amostra pretendida, de acordo com as variáveis de estratificação: género, idade, localização geográfica, situação laboral e nível de escolaridade;
- **Inclusão financeira** (Grupo B com 8 questões) – perguntas para aferir da utilização do sistema bancário: número e frequência de utilização de conta(s) de depósito à ordem e, quando aplicável, razões para não ter conta bancária;
- **Gestão da conta bancária** (Grupo C com 19 questões) – perguntas para averiguar a forma de movimentação e de controlo de movimentos e do saldo da conta de depósito à ordem (utilização de cartões Multibanco, utilização de *homebanking*, leitura de extractos de conta, utilização de descobertos bancários) e as razões da escolha do banco;
- **Planeamento de despesas e poupança** (Grupo D com 8 questões) – perguntas sobre hábitos de planeamento de despesas e de poupança;

- **Escolha de produtos bancários** (Grupo E com 30 questões) – perguntas sobre os principais produtos bancários adquiridos: depósitos a prazo e outros produtos de poupança, crédito à habitação, crédito ao consumo e cartões de crédito. As questões incidem sobre o processo de escolha dos produtos, o conhecimento das suas características e a leitura de informação pré-contratual e contratual;
- **Escolha e conhecimento das fontes de informação** (Grupo F com 7 questões) – perguntas para averiguar a informação que a população gostaria de obter sobre produtos bancários e através de que meios, bem como o conhecimento sobre os meios a que a população recorre para obter de ajuda em caso de desacordo com a instituição de crédito ou em caso de dificuldade em fazer face aos encargos com empréstimos;
- **Compreensão financeira** (Grupo G com 11 questões) – perguntas para determinar os conhecimentos da população sobre alguns conceitos financeiros.

Nem todas as questões enunciadas foram colocadas a todos os entrevistados, já que algumas das respostas do entrevistado a perguntas anteriores condicionavam as que lhe eram posteriormente colocadas. Existiam, assim, diferentes caminhos para a progressão do questionário.

As questões sobre o *Perfil do entrevistado (Grupo A)*, a *Inclusão financeira (Grupo B)*, a *Planeamento de despesas e poupança (Grupo D)* e a *Compreensão financeira (Grupo G)* foram colocadas a todos os entrevistados.

Aos entrevistados que afirmaram não ter conta bancária, ou apesar de a terem nunca ou quase nunca a movimentarem, não foram colocadas as questões sobre *Gestão da conta bancária (Grupo C)*, *Escolha de produtos bancários (Grupo E)* e *Escolha e conhecimento das fontes de informação (Grupo F)*.

Só quando os entrevistados afirmaram deter um produto bancário é que foram questionados sobre as suas características (e.g. as questões sobre o tipo de prestação ou o conhecimento do *spread* do crédito à habitação só foram colocadas aos entrevistados que afirmaram ter contratado este tipo de crédito). Aos que afirmaram não ter produtos bancários não foram colocadas as questões sobre *Escolha de produtos bancários (Grupo E)*.

2. TESTE PILOTO AO QUESTIONÁRIO

Antes da condução do Inquérito foi realizado, em de Novembro de 2009, um teste piloto com 60 entrevistas presenciais, 30 na área da Grande Lisboa e 30 na área do Grande Porto, para avaliar a receptividade e clareza das questões incluídas na versão preliminar do questionário. Apesar de se terem restringido a estas duas regiões, as entrevistas cumpriram plenamente as quotas em relação aos restantes critérios de estratificação da amostra: género, idade, situação laboral e nível de escolaridade.

As entrevistas realizadas no teste piloto tiveram uma duração média de cerca de 45 minutos, com uma duração mínima de 15 minutos (nos casos em que o entrevistado afirmou não possuir conta bancária) e uma duração máxima de 60 minutos.

A receptividade dos entrevistados ao tema do Inquérito foi, em geral, positiva, tendo apenas uma pessoa contactada recusado responder ao Inquérito devido à temática envolvida.

A versão do questionário utilizada na fase do teste piloto revelou-se globalmente adequada aos objectivos do projecto. No entanto, após análise dos resultados considerou-se oportuno

efectuar ligeiros ajustamentos, que se reflectiram na introdução e eliminação de questões, em pequenas alterações de redacção e na inclusão de novas opções de resposta em algumas perguntas.

Uma das questões introduzidas na versão final do questionário foi *“O valor da prestação da sua casa nunca varia? Não, é sempre igual; varia periodicamente; não sabe; não responde”* (E15) para aferir da correcta interpretação do conceito de taxa de juro fixa por parte dos entrevistados. No teste piloto, quando colocados perante a questão *“A taxa de juro do seu empréstimo à habitação: varia com a Euribor a 3 meses; varia com a Euribor a 6 meses; varia com a Euribor a 12 meses; é uma taxa fixa; outras situações; não sabe; não responde”* (E14), 44 por cento dos entrevistados tinham respondido que detinham um crédito à habitação com taxa de juro fixa, o que é claramente superior ao verificado no mercado de crédito à habitação, em que prevalecem os contratos a taxa de juro variável. Estas respostas, ao apontarem para um desconhecimento do conceito de taxa de juro fixa, justificaram a introdução desta nova questão de forma a despistar respostas incorrectas sobre o regime de taxa de juro do crédito à habitação.

Em contrapartida, na versão final do questionário foi eliminada a questão *“Como avalia o valor da taxa de juro?”*, uma vez que os resultados do teste piloto evidenciaram que a maioria dos entrevistados mostrou dificuldade em compreender o objectivo pretendido, o que resultou em respostas de baixa qualidade.

Outras questões passaram a apresentar mais opções de resposta. Na questão *“Qual a principal razão por que escolheu o banco onde tem a sua principal conta de depósitos à ordem?”* (C11) foi acrescentada a opção de resposta *“proximidade de casa ou local de trabalho”* que havia sido referida por alguns entrevistados no teste piloto. Na questão *“Antes de fazer uma aplicação de poupanças ou de contrair um empréstimo lê a informação que o banco lhe dá sobre as condições dos produtos?”* (E10) cerca de 52 por cento dos entrevistados tinham referido ler em detalhe este tipo de informação, pelo que foi criada uma escala mais fina, introduzindo-se as alternativas de resposta *“sim, leio com algum detalhe”* e *“sim, leio mas com pouco detalhe”*, além das opções já existentes de *“não leio, confio no que o funcionário do balcão me transmite oralmente”* e *“não leio, não dou muita importância”*.

3. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A realização de um Inquérito à Literacia Financeira implica a escolha de uma amostra que reflecta de forma não enviesada as características do universo populacional, de modo a que seja possível usar as respostas dos entrevistados para estimar, por inferência estatística, o grau de literacia financeira da população em geral e de alguns grupos populacionais.

Este Inquérito foi realizado com o objectivo de apurar o grau de literacia financeira da população portuguesa residente em Portugal (Continente e Regiões Autónomas) com idade igual ou superior a 16 anos. Para o efeito foi definida uma amostra de 2.000 indivíduos que permite estimar, por inferência estatística, os resultados com um erro médio de 2,2 por cento para uma probabilidade de 95 por cento.

Estratificação da amostra

A amostra de 2.000 entrevistas validadas obedeceu a uma segmentação pelos seguintes critérios de estratificação: género, idade, localização geográfica, situação laboral e nível de escolaridade.

Nos critérios de estratificação da população foi considerada a seguinte desagregação:

- **Género:** masculino/feminino;
- **Idade:** 16 a 24 anos, 25 a 39 anos, 40 a 54 anos, 55 a 69 anos e mais de 70 anos;
- **Localização geográfica (NUTS¹ 2):** Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, Algarve, Região Autónoma da Madeira e Região Autónoma dos Açores;
- **Situação laboral:** activo²/não activo;
- **Nível de escolaridade:** sem instrução primária, instrução primária (4.º ano), ensino básico (9.º ano), ensino secundário (12.º ano), licenciatura ou mais.

Para estes estratos foram definidas quotas idênticas à proporção em que estes ocorrem na população portuguesa com mais de 16 anos, segundo os dados publicados pelo INE no Censo de 2001.

Margens de erro na amostra

Para cada estrato foi calculado à priori o erro médio, um indicador do nível de fiabilidade dos resultados apurados em cada um dos critérios de estratificação.

Nos estratos relativos à localização geográfica, a definição da amostra com base na proporção da população de cada região levaria a um número de entrevistas muito reduzido nas regiões com menor população o que teria como consequência um nível de erro médio muito elevado. Como se assumiu que o erro médio máximo para qualquer das regiões NUTS 2 do critério “localização geográfica” não poderia ser superior a 7,5 por cento, foi definido um número mínimo de 188 entrevistas nas regiões do Alentejo, Algarve, Região Autónoma dos Açores e Região Autónoma da Madeira.

A margem de erro média da amostra foi de 2,2 por cento para uma probabilidade de 95 por cento. A margem de erro média de cada critério de estratificação da amostra consta no quadro seguinte:

Quadro A1.3.1

MARGEM DE ERRO MÉDIA DE CADA ESTRATO	
Crítérios de estratificação	Margem de erro média
Género	3,1%
Idade	4,9%
Localização geográfica	5,8%
Situação laboral	3,1%
Nível de escolaridade	4,9%

1 Nomenclatura das Unidades Territoriais para fins estatísticos.

2 Por população activa entende-se o conjunto de indivíduos empregados ou desempregados que, no período de referência, constituíam a mão-de-obra disponível para a produção de bens e serviços.

Quotas dos estratos

Os quadros seguintes apresentam as quotas atribuídas e realizadas³ de cada estrato dos critérios género, idade, localização geográfica, situação laboral e nível de escolaridade. Adicionalmente, e para melhorar a implementação do método de *random route* de localização do entrevistado, foi também introduzida a divisão mais fina de “lugar”, que foram escolhidos de acordo com o número de habitantes.

Da comparação entre as quotas atribuídas e realizadas observam-se, em cada estrato, desvios percentuais face ao planeado iguais ou inferiores a 0,5 p.p.. As quotas correspondentes à localização geográfica foram integralmente cumpridas.

Quadro A1.3.2

QUOTAS PLANEADAS E QUOTAS REALIZADAS EM CADA ESTRATO				
Género	Quota planeada		Quota realizada	
Feminino	1.045	52,2%	1.143	52,1%
Masculino	995	47,8%	957	47,9%
Total	2.000	100,0%	2.000	100,0%

Idade	Quota planeada		Quota realizada	
16 a 24 anos	323	16,1%	325	16,2%
25 a 39 anos	550	27,5%	555	27,7%
40 a 54 anos	476	23,8%	476	23,8%
55 a 69 anos	382	19,1%	382	19,1%
70 ou mais anos	269	13,5%	262	13,1%
Total	2.000	100,0%	2.000	100,0%

Região: NUTS 2	Quota planeada		Quota realizada	
Norte	519	26,0%	519	26,0%
Centro	341	17,1%	341	17,1%
Lisboa e Vale do Tejo	388	19,3%	388	19,3%
Alentejo	188	9,4%	188	9,4%
Algarve	188	9,4%	188	9,4%
Região Autónoma da Madeira	188	9,4%	188	9,4%
Região Autónoma dos Açores	188	9,4%	188	9,4%
Total	2.000	100,0%	2.000	100,0%

3 A implementação no terreno do Inquérito de acordo com cinco critérios de estratificação é complexa, na medida em que exige a localização de entrevistados com características muito específicas. Assim, em alguns estratos verificou-se um ligeiro desvio da quota realizada face à planeada, o que, contudo, não é relevante para efeitos estatísticos.

Lugar	Quota planeada		Quota realizada	
Até 4.999 habitantes	1.160	58,0%	1.160	58,0%
De 5.000 a 19.999 habitantes	339	17,0%	339	17,0%
De 20.000 a 99.999 habitantes	255	12,8%	255	12,8%
100.000 ou mais habitantes	246	12,2%	246	12,2%
Total	2.000	100,0%	2.000	100,0%

Situação de trabalho	Quota planeada		Quota realizada	
Activo	1.150	57,5%	1.159	58,0%
Não activo	850	42,5%	841	42,0%
Total	2.000	100,0%	2.000	100,0%

Nível de escolaridade	Quota planeada		Quota realizada	
Sem instrução primária	195	9,7%	192	9,6%
Tem a instrução primária (4.º ano actual)	742	37,1%	744	37,2%
Tem o ensino básico (9.º ano actual)	444	22,2%	444	22,2%
Tem o ensino secundário (12.º ano actual)	376	18,8%	379	18,9%
Tem licenciatura completa ou mais	243	12,2%	241	12,1%
Total	2.000	100,0%	2.000	100,0%

4. IMPLEMENTAÇÃO DO INQUÉRITO

A implementação do Inquérito no terreno, com a realização de entrevistas presenciais (porta-a-porta), decorreu entre Fevereiro e Março de 2010. As entrevistas tiveram uma duração média de 45 minutos.

A escolha do entrevistado teve por base o método *random route* condicionado às quotas previamente definidas para todos os estratos. Para as classes dos estratos com menor probabilidade de serem atingidos (idades superiores a 70 anos ou sem instrução, por exemplo), o método *random route* implica que se “saltem” agregados que não contenham as classes de estratos pretendidas. No entanto, a escolha do agregado familiar seguinte (rua, número de porta e andar) continua com um método aleatório.

A continuação da entrevista (critérios de continuação) dependeu das respostas do entrevistado às questões relativas ao *Perfil do entrevistado (Grupo A)*, que definem o seu correcto enquadramento na amostra, e às perguntas sobre *Inclusão financeira (Grupo B)*, que definem a sua elegibilidade para proporcionar um número de respostas significativas ao questionário. Não contaram para a amostra os indivíduos que responderam não saber se têm conta bancária e/ou com que frequência a movimentam.

Por outro lado, as respostas às questões sobre o *Perfil do entrevistado (Grupo A)* permitiram avaliar o preenchimento das condições de enquadramento do entrevistado no universo do Inquérito (e.g. população residente em território nacional e maiores de 16 anos). Estes

entrevistados foram detectados nas primeiras questões deste Grupo, de forma a minimizar o tempo despendido pelo entrevistador. As entrevistas anuladas não contaram para qualquer tratamento estatístico, ficando apenas registadas para medição da eficiência da metodologia de amostragem.

Foram anuladas 138 entrevistas: 15 pela incorrecta selecção do entrevistado; 68 por terem sido realizadas em localidades não pertencentes aos lugares em estudo; 35 por não ter sido possível inspecionar o trabalho realizado e 20 por se encontrarem fora das quotas previstas.

Por outro lado, 29 por cento dos indivíduos contactados recusaram responder ao Inquérito, o que implicou a selecção de outros entrevistados para perfazer a amostra de 2.000 entrevistas.

5. EQUIPA DE TRABALHO DE CAMPO

De forma a garantir a qualidade das respostas, a Eurosondagem organizou um processo de recolha de dados e tratamento de informação assente nos seguintes grupos de agentes:

- **Entrevistadores:** foram seleccionados 66 com experiência em anteriores inquéritos ao domicílio, tendo sido sujeitos a uma acção de formação específica em sala para clarificar os objectivos do Inquérito e de cada questão em concreto, de forma a potenciar a qualidade das respostas e a capacitá-los para lidar com situações mais complexas. A formação dos entrevistadores foi obrigatória e seguiu um programa específico com a duração de 8 horas. No momento das entrevistas, os entrevistadores estavam dotados de um Manual do Inquérito⁴ para facilitar o processo da entrevista e minimizar o aparecimento de respostas incoerentes;
- **Técnicos de campo:** antigos entrevistadores acompanharam as primeiras entrevistas de cada entrevistador. Monitorizaram as quotas atingidas para cada estrato e reportaram as mesmas aos responsáveis máximos do projecto;
- **Técnicos de revisão:** efectuaram em gabinete a revisão de todas as entrevistas, resposta a resposta, e em caso de detecção de não conformidades, omissões ou incoerências, informaram o técnico de campo e o supervisor para que se avaliasse a necessidade de repetir a entrevista ou se decidisse pela sua anulação. Os técnicos de revisão acompanharam, desde o início ao final do Inquérito, a revisão das entrevistas realizadas pelos mesmos entrevistadores, mediante atribuição inicial aleatória;
- **Supervisores:** procederam a uma segunda verificação do trabalho efectuado pelos entrevistadores, através da selecção aleatória de 30 por cento das entrevistas efectuadas por cada entrevistador, com a deslocação ao domicílio ou contacto telefónico com o entrevistado. Os supervisores, mediante a colocação ao entrevistado de algumas perguntas chave do questionário, verificaram a informação recolhida pelo entrevistador. Em alguns casos, este contacto serviu também para completar respostas em falta;
- **Responsáveis do projecto:** acompanharam e avaliaram o trabalho efectuado, em reuniões com os vários agentes envolvidos de forma a assegurar que os objectivos, os prazos e a qualidade do projecto eram alcançados. As quotas atingidas por cada entrevistador, para cada um dos estratos, foram monitorizadas de forma a assegurar a proporcionalidade matricial dos estratos.

⁴ Concebido pela Eurosondagem, mas validado pelo Banco de Portugal. Teve como finalidade reunir todos os esclarecimentos necessários a uma boa aplicação do questionário aos entrevistados.

Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa

QUESTIONÁRIO

Bom dia/tarde/noite. O meu nome é Estou ao serviço da empresa EUROSONDAGEM, a colaborar num projecto a nível nacional para o Banco de Portugal (exibir identificação/declaração).

As constantes e mais recentes alterações a nível económico e financeiro, quer no nosso país, quer no mundo em geral, levam também a uma evolução nos produtos financeiros oferecidos pelos bancos e reflectem-se na forma como as pessoas, no dia-a-dia gerem o seu orçamento familiar. Neste sentido, o inquérito que estamos presentemente a realizar visa conhecer a forma como as pessoas com 16 ou mais anos de idade lidam com as questões financeiras.

As suas respostas, para além de serem de muita importância para este projecto, serão rigorosamente confidenciais e utilizadas exclusivamente para os fins deste estudo. Os seus dados pessoais não serão passados a nenhuma outra pessoa ou organização.

Esta entrevista vai demorar aproximadamente 40 minutos. É oportuno fazê-la agora ou prefere marcar outra hora?

A – Perfil do entrevistado

Começemos por alguns dados pessoais:

A1 – REGIÃO (Registar a região em que reside) (Ver quotas)	
Norte	1
Centro	2
Lisboa e Vale do Tejo	3
Alentejo	4
Algarve	5
Região Autónoma da Madeira	6
Região Autónoma dos Açores	7

A2 – CONCELHO/FREGUESIA (Registar concelho e freguesia em que reside)	
Concelho:	Freguesia:



**A2.1 – LUGAR (Ver quotas)**

Até 4.999 habitantes	1
De 5.000 a 19.999 habitantes	2
De 20.000 a 99.999 habitantes	3
100.000 ou mais habitantes	4

A3 – SEXO (Registar o género do entrevistado) (Ver quotas)

Feminino	1
Masculino	2

A4 – IDADE: _____ anos

(Registar em qual destes grupos se localiza) (Ver quotas)

Nota: O entrevistador deve estimar se o entrevistado não quiser responder.

16 a 24 anos	1
25 a 39 anos	2
40 a 54 anos	3
55 a 69 anos	4
70 ou mais anos	5

A5 – Qual o seu nível de escolaridade? (Ver quotas)

Sem instrução primária	1
Tem a instrução primária (4.º ano actual)	2
Tem o ensino básico (9.º ano actual)	3
Tem o ensino secundário (12.º ano actual)	4
Tem licenciatura completa	5
Tem mais do que a licenciatura completa (Mestrado/Doutoramento)	6
Não responde (não ler)	7



A6 – Em que situação laboral ou ocupacional se encontra? (Ver quotas)	
Activo - Trabalha por conta de outrem	1
Activo - Trabalha por conta própria	2
Activo - Trabalha por conta própria e por conta de outrem	3
Activo - Estuda e trabalha a tempo parcial	4
Activo - Desempregado	5
Activo - Aposentado/Reformado COM actividade	6
Não activo - Estuda a tempo inteiro	7
Não activo - Trabalha em casa a tratar da família	8
Não activo - Aposentado/Reformado SEM actividade	9
Activo - Outra	10
Não activo - Outra	11
Não responde (não ler)	12

A7 – Com quem habita?	
Sozinho → Passar para A10	1
Com o cônjuge/companheiro(a), com ou sem filhos	2
Com familiares	3
Com amigos	4
Não responde (não ler)	5

A8 – Quem é o principal responsável pela gestão do orçamento do seu agregado familiar?	
O entrevistado	1
Outra pessoa (cônjuge/companheiro(a), familiar)	2
Não há primeiro responsável; há sempre gestão conjunta com outra pessoa	3
Não responde (não ler)	4

A9 – Quem mais contribui para o rendimento do agregado familiar?	
Eu	1
Eu e o meu cônjuge/companheiro(a)/familiar em partes iguais	2
O meu cônjuge/companheiro(a)/familiar	3
Não sabe	4
Não responde (não ler)	5

A10 – Quantos filhos dependentes tem?	
Número: _____	1

B – INCLUSÃO FINANCEIRA

B1 – É titular de uma ou mais contas de depósito à ordem?		
Sim	→ Passa para B2	1
Não	→ Passa para B4	2
Não sabe	→ Termina a entrevista (não conta para a amostra)	3
Não responde (não ler)	→ Termina a entrevista (não conta para a amostra)	4

B2 – De quantas contas à ordem é titular, no total?	
Número: _____	1
Não sabe	2
Não responde (não ler)	3

B3 – Com que frequência movimenta a sua principal conta bancária, incluindo os pagamentos por Multibanco?		
Mais do que uma vez por semana	→ Passa para B7	1
Mais do que uma vez por mês	→ Passa para B7	2
Nem todos os meses	→ Passa para B7	3
Quase nunca ao longo do ano	→ Passa para B7 e B8 e secções D e G	4
Nunca	→ Passa para B7 e B8 e secções D e G	5
Não sabe (não ler)	→ Termina a entrevista (não conta para a amostra)	6
Não responde (não ler)	→ Termina a entrevista (não conta para a amostra)	7

B4 – Então, diga-me se:		
Nunca teve conta bancária	→ Passa para B5	1
Já teve mas deixou de ter conta bancária	→ Passa para B6	2
Não responde (não ler)	→ Passa para B7 e B8 e secções D e G	3

B5 – Qual a razão pela qual nunca teve uma conta bancária? (1 única resposta)	
→ Passa para B7 e B8 e secções D e G	
Não tem rendimentos que justifiquem	1
A conta bancária de outra pessoa é suficiente	2
Os custos de ter conta bancária são elevados	3
Outra razão. Qual?	4
Não sabe (não ler)	5
Não responde (não ler)	6

B6 – Então, diga-me qual a razão pela qual deixou de ter conta bancária? (1 única resposta)

→ Passa para B7 e B8 e secções D e G

Deixou de ter rendimentos que justifiquem	1
A conta bancária de outra pessoa passou a ser suficiente	2
Os custos de manter uma conta bancária são elevados	3
Mudança de situação familiar	4
Outra razão. Qual?	5
Não responde (não ler)	6

B7 – Sabe que existem os Serviços Mínimos Bancários?

Sim	1
Não → Passa para C1, ou secções D e G para os casos acima referidos	2
Não responde (não ler) → Passa para C1, ou secções D e G para os casos acima referidos	3

B8 – O que é necessário para aceder aos Serviços Mínimos Bancários?

Ter rendimentos reduzidos	1
Estar desempregado	2
Não ter conta bancária	3
Não sabe (não ler)	4
Não responde (não ler)	5



C – GESTÃO DA CONTA BANCÁRIA



122

C1 – Quais os meios de pagamento que mais utiliza para as aquisições regulares de bens e serviços, por ordem decrescente de frequência? (Mostrar cartão) (Resposta múltipla)					
	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º
Dinheiro	1	1	1	1	1
Cheque	2	2	2	2	2
Cartão Multibanco	3	3	3	3	3
Cartão de crédito	4	4	4	4	4
Outro. Qual?	5	5	5	5	5

C2 – Que serviços é que autorizou o seu banco a debitar directamente na(s) sua(s) conta(s) de depósito à ordem? (Resposta múltipla)	
Água	1
Electricidade	2
Gás	3
Telefone	4
Internet e/ou Televisão	5
Seguros	6
Renda da casa/Prestação da casa	7
Quotas periódicas	8
Outro. Qual? _____	9
Nenhum	10
Não responde (não ler)	11

C3 – Quais as duas principais formas com que controla os movimentos e o saldo da sua principal conta de depósito à ordem? (Mostrar cartão)		
	1.ª	2.ª
Extracto enviado pelo banco	1	1
Multibanco	2	2
Caderneta do banco	3	3
Internet	4	4
Normalmente não tem essa preocupação	5	-
Outra forma. Qual?	6	6



C4 – Com que frequência controla os seus movimentos e o saldo da sua principal conta bancária?	
Diariamente	1
Mais do que uma vez por semana	2
Mais do que uma vez por mês	3
Menos do que uma vez por mês	4
Raramente	5
Nunca	6
Não responde (não ler)	7

C5 – Com que rigor sabe o saldo da sua principal conta bancária?	
Sabe com um erro inferior a 10 euros	1
Sabe com um erro inferior a 50 euros	2
Sabe com um erro inferior a 100 euros	3
Sabe com um erro inferior a 200 euros	4
Sabe com um erro inferior a 500 euros	5
Não sabe	6
Não responde (não ler)	7

C6 – Lê o extracto da(s) sua(s) conta(s) de depósito à ordem?	
Sim, em detalhe	1
Sim, por alto	2
Não	3
Não responde (não ler)	4

C7 – Considera suficiente a informação contida no seu extracto bancário?	
Sim	1
Não	2
Não sabe	3
Não responde (não ler)	4

C8 – Os bancos, hoje, têm serviços disponíveis através da Internet que lhe permitem gerir a sua conta bancária. Diga-me:	
Tem conhecimento e utiliza	1
Tem conhecimento mas não utiliza → Passa para C10	2
Não tem conhecimento → Passa para C11	3
Não responde (não ler) → Passa para C11	4

**C9 – Em média, com que frequência utiliza este serviço? → Passa para C11**

Quase diariamente	1
Pelo menos uma vez por semana	2
Pelo menos uma vez em duas semanas	3
Pelo menos uma vez por mês	4
Menos de uma vez por mês	5
Não responde (não ler)	6

C10 – Qual a principal razão por que não utiliza o serviço *homebanking*?

Não tem acesso regular à internet	1
Tem dificuldade em lidar com a tecnologia	2
Não confia na segurança	3
Prefere o contacto pessoal/balcão	4
Prefere utilizar o Multibanco	5
Não sabe (não ler)	6
Não responde (não ler)	7

C11 – Qual a principal razão por que escolheu o banco onde tem a sua principal conta de depósito à ordem? (Mostrar cartão)

Recomendação de familiar ou amigo	1
É o banco onde tem o crédito à habitação ou outro empréstimo	2
Tem comissões/custos baixos	3
A conta é melhor remunerada	4
A entidade patronal obriga a ter conta nesse banco	5
Proximidade de casa ou do local de trabalho	6
Outra razão	7
Não responde (não ler)	8

C12 – Nos últimos 5 anos, mudou a sua principal conta de depósito à ordem para outro banco (mesmo que não tenha encerrado a(s) conta(s) anterior(es))?

Sim	→ Passa para C15	1
Não		2
Não responde (não ler)		3

C13 – Já alguma vez pensou em mudar a sua principal conta de depósito à ordem para outro banco?		
Sim		1
Não	→ Passa para C15	2
Não responde (não ler)	→ Passa para C15	3

C14 – Por que razão não mudou de banco?		
Têm custos elevados		1
É necessário muito tempo para proceder à mudança		2
Considera importante a antiguidade da relação com o actual banco / está habituado à sua forma de funcionamento		3
Incerteza quanto ao benefício da mudança		4
Não responde (não ler)		5

C15 – Sabe as comissões que o banco lhe cobra pela sua conta de depósito à ordem?		
Sim		1
Sim, aproximadamente		2
Não		3
Não responde (não ler)		4

C16 – Sabe o que são descobertos bancários?		
Sim		1
Não	→ Explicar o que são mas contar como “Não”	2
Não responde (não ler)	→ Explicar o que são mas contar como “Não Responde”	3



Descoberto bancário: Um descoberto bancário é a situação em que o saldo contabilístico de uma conta à ordem está negativo, ou seja, devedor.

Um descoberto bancário constitui assim e para todos os efeitos, um empréstimo que é efectuado pelo banco ao detentor da conta à ordem. Pode ser:

- Autorizado, se a sua ocorrência foi previamente autorizada, geralmente pela negociação de um limite de descoberto, como se de uma linha de crédito se tratasse;
- Não autorizado, no caso em que ocorre mesmo sem acordo prévio, no entanto, com o anuimento do banco (de outra forma a operação que gera o saldo negativo poderia ser rejeitada). Neste caso pode também acontecer que o banco cobre comissões acrescidas pela ocorrência.

C17 – A sua principal conta bancária permite a utilização de descoberto bancário?

Sim		1
Não	→ Passa para D1	2
Não sabe	→ Passa para D1	3
Não responde (não ler)	→ Passa para D1	4

C18 – Com que frequência usa os descobertos bancários?

Várias vezes ao longo do mês	1
No final do mês, com muita frequência	2
No final do mês, mas com pouca frequência	3
Raramente utilizo	4
Nunca utilizo	5
Não responde (não ler)	6

C19 – Sabe as taxas de juro e/ou comissões que o seu Banco lhe aplica aos descobertos bancários?

Sim	1
Sim, aproximadamente	2
Não	3
Não responde (não ler)	4

D – PLANEAMENTO DE DESPESAS E POUPANÇA

D1 – Considera importante fazer um planeamento do seu orçamento familiar, ou seja das suas receitas e despesas futuras?	
Muito importante	1
Importante	2
Pouco importante	3
Nada importante	4
Não sabe / Não responde (não ler)	5

D2 – Com que periodicidade faz o planeamento do seu orçamento familiar, ou seja das suas receitas e despesas futuras?	
Diariamente	1
Semanalmente	2
Mensalmente	3
Anualmente	4
De forma não periódica	5
Não faz	6
Não sabe / Não responde (não ler)	7

D3 – Costuma fazer poupanças?	
Sim, regularmente	1
Sim, irregularmente (subsídios de férias, natal, prémios...)	2
Não	→ Passa para D6 3
Não responde (não ler)	→ Passa para D6 4

D4 – O que faz geralmente com o dinheiro que poupa?	
Gasta-o de imediato	1
Deixa-o na conta habitual (à ordem), para gastar mais tarde	2
Deixa-o na conta habitual (à ordem), para mais tarde fazer um depósito a prazo ou outra aplicação financeira	3
Faz logo um depósito a prazo ou outra aplicação financeira	4
Outra. Qual? _____	5
Não responde (não ler)	6



D5 – Qual a principal razão que o leva a fazer poupanças? (1 única resposta) → Passa para D7

Para aproveitar benefícios fiscais	1
Para despesas posteriores não regulares (férias, viagens...)	2
Para aquisição/substituição de bens duradouros (casa maior, mobília, electrodomésticos, meio de transporte...)	3
Para educação e ajuda inicial aos filhos	4
Para fazer face a despesas imprevistas	5
Para utilizar na reforma	6
Outra. Qual? _____	7
Não responde (não ler)	8

D6 – Por que razão não faz poupanças? (1 única resposta)

O seu rendimento não permite	1
Não considera uma prioridade	2
Faz despesas não planeadas – por impulso	3
Outra. Qual? _____	4
Não responde (não ler)	5

D7 – Já recorreu a empréstimos para adquirir algo que veio a considerar não ser assim tão necessário?

Sim, já aconteceu	1
Nunca aconteceu	2
Não sabe (não ler)	3
Não responde (não ler)	4

D8 – Diga-me, com que frequência se identifica com as afirmações que lhe vou ler (numa escala de sempre/quase sempre, às vezes, nunca/raramente):

	Sempre/ Quase sempre	Às vezes	Nunca/ Raramente	Não responde
Para comprar qualquer coisa, prefiro poupar primeiro	1	2	3	4
Quando quero comprar algo, recorro de imediato ao crédito	1	2	3	4
Tendo a comprar coisas de forma impulsiva	1	2	3	4

E – ESCOLHA DE PRODUTOS BANCÁRIOS

E1 – Que Produtos Financeiros detém?“ Resposta Múltipla (Mostrar cartão)		
Acções		1
Obrigações		2
Fundos de investimento		3
Seguros (ex: vida, saúde, multiriscos, automóvel)		4
Certificados de aforro		5
Planos de poupança (ex: habitação, reforma)		6
Depósitos a prazo		7
Crédito habitação		8
Outros créditos (ex: crédito pessoal, automóvel, lar)		9
Cartão de crédito		10
Descoberto bancário		11
Outros. Quais? _____		12
Nenhum	→ Passa para F1	13
Não sabe (não ler)	→ Passa para F1	14
Não responde (não ler)	→ Passa para F1	15

E2 – O que o levou a escolher os produtos que detém? Indique os três factores mais importantes, por ordem decrescente de importância. (Mostrar cartão)			
	1.º	2.º	3.º
Conselho no balcão onde tem a conta	1	1	1
Conselho de familiares/amigos	2	2	2
Conselho de entidades especializadas (que não um banco)	3	3	3
Informação na TV, publicidade diversa	4	4	4
Informação na internet	5	5	5
Comparação entre vários produtos do mesmo banco	6	6	6
Comparação entre vários produtos de diferentes bancos	7	7	7
Outros. Quais? _____	8	8	8
Não responde (não ler)			9



E3 – Quais os critérios (escolhendo 3) a que dá mais importância na escolha de aplicações financeiras, por ordem decrescente de importância? (Mostrar cartão)			
	1.º	2.º	3.º
Rendimento dos produtos	1	1	1
Liquidez fácil, i.e, facilidade de resgate	2	2	2
Baixo risco e segurança elevada	3	3	3
Benefícios fiscais	4	4	4
Garantia de reembolso na totalidade	5	5	5
Comissões de gestão	6	6	6
Ausência de penalização por mobilização antecipada	7	7	7
Outros. Quais?	8	8	8
Não responde (não ler)			9

E4 – Sabe o valor das taxas de juro de depósitos a prazo ou de outros produtos de poupança que tem no banco? Apenas para quem respondeu 6 ou 7 na Questão E1	
Sim, sempre e no valor exacto	1
Sim, sempre e no valor aproximado	2
Informo-me apenas quando tenho poupanças para aplicar	3
Não	4
Não responde (não ler)	5

E5 – E compara as taxas de juro antes de fazer um depósito a prazo ou outro produto de poupança? Apenas para quem respondeu 6 ou 7 na Questão E1	
Sim, entre os bancos de que sou cliente	1
Sim, entre os bancos de que sou cliente e com as praticadas noutros	2
Não, utilizo sempre o meu banco	3
Não	4
Não responde (não ler)	5

E6 – Sabe o valor das taxas de juro de empréstimos que paga ao seu banco? Apenas para quem respondeu 8, 9 ou 10 na Questão E1	
Sim, sempre e no valor exacto	1
Sim, sempre e no valor aproximado	2
Informo-me apenas quando tenho de fazer um empréstimo	3
Não	4
Não responde (não ler)	5

**E7 – E compara as taxas de juro antes de contrair um empréstimo?***Apenas para quem respondeu 8, 9 ou 10 na Questão E1*

Sim, entre os bancos de que sou cliente	1
Sim, entre os bancos de que sou cliente e com as praticadas noutros	2
Não	3
Não responde (não ler)	4

E8 – Tem ideia de quanto é que os empréstimos consomem do seu rendimento mensal?*Apenas para quem respondeu 8, 9 ou 10 na Questão E1*

Menos de um quarto (25%)	1
Menos de metade	2
Mais de metade	3
Não sabe (não ler)	4
Não responde (não ler)	5

E9 – Antes de fazer uma aplicação de poupanças ou de contrair um empréstimo lê a informação que o banco lhe dá sobre as condições dos produtos?

Sim, leio com muito detalhe	1
Sim, leio com algum detalhe	2
Sim, leio, mas com pouco detalhe	3
Não leio, confio no que o funcionário ao balcão me transmite oralmente	4
Não leio, não dou muita importância	5
Não responde (não ler)	6

E10 – Lê os contratos dos produtos em que aplica as suas poupanças ou dos empréstimos que faz?

Sim, leio com muito detalhe	1
Sim, leio com algum detalhe	2
Sim, leio, mas com pouco detalhe	3
Não leio, confio no que o funcionário ao balcão me transmite oralmente	4
Não leio, não dou muita importância	5
Não responde (não ler)	6

E11 – Tem crédito à habitação?

Sim	→ Confirmar que em E1 respondeu código 8	1
Não	→ Passa para E20	2
Não responde (não ler)	→ Passa para E20	3

E12 – Que tipo de prestação tem o seu empréstimo?	
Prestações constantes	1
Prestações mistas	2
Prestações crescentes	3
Não sabe (não ler)	4
Não responde (não ler)	5

E13 – Já alguma vez transferiu o seu empréstimo à habitação para outro banco?	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	3

E14 – A taxa de juro do seu empréstimo à habitação:	
Varia com a Euribor a 3 meses → Passa para E16	1
Varia com a Euribor a 6 meses → Passa para E16	2
Varia com a Euribor a 12 meses → Passa para E16	3
É uma taxa fixa	4
Outras situações → Passa para E16	6
Não sabe (não ler) → Passa para E16	7
Não responde (não ler)	8

E15 – O valor da prestação da sua casa nunca varia?	
Não, é sempre igual	1
Varia periodicamente	2
Não sabe (não ler)	3
Não responde (não ler)	4

E16 – Sabe qual o <i>spread</i> que o banco aplica ao seu empréstimo à habitação?	
Não sabe	1
Tem uma ordem de grandeza	2
Sabe exactamente	3
Não responde (não ler)	4



E17 – Qual a principal razão da escolha do seu empréstimo à habitação? (Mostrar cartão)		
Valor da prestação		1
Taxa de juro		2
Taxa anual efectiva (TAE)		3
Prazo de reembolso		4
Recorri ao meu banco usual		5
Segui a publicidade do banco		6
Outra. Qual? _____		7
Não responde (não ler)		8

E18 – Já fez pagamentos antecipados do seu empréstimo à habitação, e com que frequência?		
Todos ou quase todos os anos	→ Passa para E20	1
Esporadicamente ao longo dos anos	→ Passa para E20	2
Nunca fiz		3
Não sabe (não ler)	→ Passa para E20	4
Não responde (não ler)	→ Passa para E20	5

E19 – Por que razão não faz pagamentos antecipados do seu empréstimo à habitação?		
Não tem dinheiro disponível		1
Não acha prioritário		2
Não vê vantagem		3
Não sabe		4
Não responde (não ler)		5

E20 – Quantos empréstimos tem (excluindo Crédito à Habitação, Cartões de Crédito e Descobertos Bancários)?		
N.º _____	Confirmar que em E1 respondeu código 9	1
Nenhum	→ Passa para E24	2
Não sabe (não ler)	→ Passa para E24	3
Não responde (não ler)	→ Passa para E24	4

**E21 – Junto de que entidade(s) obteve esse(s) empréstimo(s)? (Resposta múltipla)**

Junto do seu banco usual	1
Junto da empresa que lhe vendeu o bem ou o serviço	2
Junto de instituição especializada em crédito ao consumo	3
Junto de outro banco	4
Outra Entidade. Qual? _____	5
Não responde (não ler)	6

E22 – A que fim se destinou (destinaram) esse(s) empréstimo(s)? (Espontâneo - Resposta múltipla)

Compra de automóvel	1
Compra de bens para o lar (móveis, electrodomésticos)	2
Pagamento de estudos	3
Despesas de saúde	4
Viagens	5
Roupa	6
Outros	7
Não responde (não ler)	8

E23 – Qual a principal razão da escolha do banco/entidade em que obteve esse(s) empréstimo(s)? (Mostrar cartão)

Valor da prestação	1
Taxa de juro	2
Taxa de juro com todos os outros encargos do empréstimo (TAEG)	3
Prazo de reembolso	4
Recorri ao meu banco usual	5
Segui a publicidade do banco	6
Comodidade de obtenção do empréstimo junto da entidade fornecedora do bem	7
Outra. Qual? _____	8
Não responde (não ler)	9

E24 – Já alterou as condições de algum dos seus empréstimos com o banco? Apenas para quem respondeu 8, 9 ou 10 na Questão E1

Sim	1
Não → Passa para E27	2
Não responde (não ler) → Passa para E27	3

E25 – O objectivo dessa alteração foi a redução da(s) prestação(ões) mensal(ais)? Apenas para quem respondeu 8, 9 ou 10 na Questão E1	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	3

E26 – O que mudou no(s) seu(s) contrato(s)? (Resposta múltipla)	
Redução de <i>spread</i>	1
Alargamento do prazo do empréstimo	2
Alteração de regime de taxa de juro (fixa/variável)	3
Consolidação de créditos	4
Outro	5
Não responde (não ler)	6

E27 – Já contraiu um empréstimo para pagar os encargos de outro empréstimo?	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	3

E28 – Qual o esquema de pagamento que utiliza, habitualmente, para o cartão de crédito? (Só quem respondeu E1=10)	
Paga no mês seguinte, na totalidade	1
Vai pagando parcialmente	2
Não responde (não ler)	3

E29 – Sabe a taxa de juro e outros encargos associados ao seu cartão de crédito? (Só quem respondeu E1 =10)	
Sim, exactamente	1
Sim, por alto	2
Não	3
Não responde (não ler)	4

E30 – Utiliza o cartão de crédito para pagamento de despesas correntes (ex: alimentação, roupa)?	
Sim, frequentemente	1
Raramente	2
Não	3
Não responde (não ler)	4



F – ESCOLHA E CONHECIMENTO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO



136

F1 – Quais os três produtos sobre os quais gostaria de ter mais informação, por ordem decrescente de importância? (Mostrar cartão)			
	1.º	2.º	3.º
Depósitos à ordem	1	1	1
Depósitos a prazo	2	2	2
Contas de poupança (habitação, educação, reforma)	3	3	3
Crédito à habitação	4	4	4
Outros créditos (ex: pessoal, automóvel, lar)	5	5	5
Cartão de crédito	6	6	6
Descoberto bancário	7	7	7
Outros. Quais?	8	8	8

F2 – Que entidades considera que lhe deveriam dar essa informação, por ordem decrescente de importância? (Mostrar cartão)				
	1.º	2.º	3.º	4.º
O seu Banco	1	1	1	1
O Banco de Portugal	2	2	2	2
Associações de consumidores	3	3	3	3
Outra entidade. Qual?	4	4	4	4

F3 – Por que via gostaria de obter essa informação, por ordem decrescente de importância? (Mostrar cartão)					
	1.º	2.º	3.º	4.º	5.º
Prospectos/brochuras	1	1	1	1	1
Internet	2	2	2	2	2
Imprensa escrita	3	3	3	3	3
Outros meios de comunicação social (TV, rádio,...)	4	4	4	4	4
Outro. Qual?	5	5	5	5	5

F4 – Que tipo de informação acompanha regularmente?		
	Sim	Não
Notícias gerais sobre economia	1	2
Evolução das taxas de juro	1	2
Legislação e regulamentação de produtos bancários	1	2

F5 – Conhece o Portal do Cliente Bancário?	
Sim, já consultei	1
Sim, mas nunca consultei	2
Não conheço	3

F6 – A que entidade recorrerá, ou já recorreu, em caso de desacordo/desentendimento com o seu banco? (Espontâneo – resposta múltipla)	
Banco de Portugal	1
Tribunais	2
Associações de consumidores (ex: Deco, Sefin, etc.)	3
Ministério da Finanças	4
Outra. Qual? _____	5
Não sabe	6
Não responde (não ler)	7

F7 – A que entidade recorrerá, ou já recorreu, em caso de impossibilidade de fazer face às prestações dos seus empréstimos? (Espontâneo – resposta múltipla)	
Família	1
Ao seu banco	2
Banco de Portugal	3
Associações de consumidores (ex: Deco, Sefin, etc.)	4
Ministério da Finanças	5
Outra. Qual? _____	6
Não sabe	7
Não responde (não ler)	8



G – COMPREENSÃO FINANCEIRA



138

G1 – Na maioria dos empréstimos à habitação, a taxa de juro paga ao banco é indexada a uma taxa de referência, que normalmente é a “Euribor”. Diga se a Euribor:	
É uma taxa definida pelo Governo Português	1
É uma taxa definida pelo Banco de Portugal	2
É uma taxa definida pelo Banco Central Europeu	3
É uma taxa que resulta dos empréstimos realizados entre um conjunto de bancos europeus	4
Não sabe (não ler)	5
Não responde (não ler)	6

G2 – Sabe o que é o <i>spread</i> ?	
Não sabe → Passa para G4	1
É a taxa de juro total que o seu banco lhe cobra pelos empréstimos	2
É o acréscimo que o seu banco estabelece, face a uma taxa de juro de referência, que pode variar de cliente para cliente	3
É o acréscimo que o seu banco estabelece, face a uma taxa de juro de referência, que é igual para todos os clientes	4
É uma taxa de juro que o seu Banco define em função do montante dos empréstimos	5
Outra. Qual? _____	6
Não sabe (não ler)	7
Não responde (não ler)	8

G3 – Sabe como é que o Banco define o <i>spread</i> no crédito à habitação (3 mais importantes)? (Mostrar cartão)			
	1.º	2.º	3.º
Depende do montante da sua conta bancária	1	1	1
Depende do seu vencimento mensal	2	2	2
Depende da relação entre o montante do empréstimo e o valor da casa	3	3	3
Depende da contratação de outros produtos	4	4	4
Depende de ter pago sempre a tempo os seus empréstimos	5	5	5
Depende exclusivamente da sua capacidade de negociar e convencer o Banco de que é um bom cliente	6	6	6
Outra. Qual?	7	7	7
Não sabe (não ler)			8
Não responde (não ler)			9



G4 – Classifique, na escala de 1 a 3, as seguintes aplicações financeiras por grau de risco, relativamente a reaver o dinheiro investido. (1 baixo, 2 médio, 3 elevado)

	1 Risco Baixo	2 Risco Médio	3 Risco Elevado	Não sabe
1. Acções	1	2	3	4
2. Obrigações	1	2	3	4
3. Certificados de aforro	1	2	3	4
4. Fundos de investimento	1	2	3	4
5. Fundos de acções	1	2	3	4
6. Planos de poupança reforma	1	2	3	4
7. Depósitos a prazo	1	2	3	4

G5 – Se um depósito a prazo tiver uma taxa de juro de 3% e a inflação for de 4%, considera que obteve rendimento positivo da sua poupança? (Espontâneo)

Sim	1
Não	2
Não sabe	3
Não responde (não ler)	4

G6 – Caso contraia um empréstimo em conjunto com outra pessoa (ex: cônjuge), quem tem responsabilidade perante o Banco por pagar esse empréstimo?

Cada um tem responsabilidade por metade da dívida	1
Têm ambos responsabilidade pela totalidade da dívida	2
Depende do rendimento de cada um dos devedores	3
Não sabe	4
Não responde (não ler)	5

Vou pedir-lhe, por favor, que observe o seguinte extracto de uma conta de depósito à ordem.

(Mostrar cartão)

BANCO ABC, SA

Depósito à ordem – Extracto de conta em 20 de Abril de 2009		EUR	
Data	Descrição	Importância	Saldo
	Saldo anterior		110,00
24/03/2009	Levantamento em ATM	-60,00	50,00
30/03/2009	Transferência de ordenado	1.200,00	1.250,00
02/04/2009	Cobrança empréstimo à habitação	-525,00	725,00
03/04/2009	Telemóvel	-40,00	685,00
08/04/2009	Supermercado	-210,00	475,00
12/04/2009	Electricidade	-60,00	415,00
13/04/2009	Restaurante	-45,00	370,00
15/04/2009	Boutique da Moda	-115,00	255,00
16/04/2009	Cheque	-70,00	185,00
18/04/2009	Levantamento em ATM	-50,00	135,00
20/04/2009	Gasolineira XPT	-35,00	100,00
	Saldo disponível		100,00
	Saldo autorizado		1.060,00

G7 – De acordo com este extracto, qual o saldo da conta de depósito à ordem que, em 20 de Abril de 2009, pode ser utilizado sem recurso ao descoberto bancário? (Espontâneo)

110 euros	1
100 euros	2
1.060 euros	3
1.160 euros	4
Não sabe	5
Não responde (não ler)	6

G8 – Suponha que no dia 21 de Abril de 2009 vai ser debitado o seguro do seu automóvel no valor de 150 euros. A conta tem saldo suficiente para fazer face a este pagamento?

Não	1
Sim, mas a conta fica com um descoberto de 50 euros	2
Sim, a conta está devidamente aprovisionada, não sendo necessário recorrer ao descoberto	3
Sim, mas a conta fica com um descoberto de 150 euros	4
Não sabe (não ler)	5
Não responde (não ler)	6

G9 – Como se considerava ou considera em termos de estudante de Português?	
Bom	1
Suficiente	2
Fraco	3
Não sabe (não ler)	4
Não responde (não ler)	5

G10 – Como se considerava ou considera em termos de estudante de Matemática?	
Bom	1
Suficiente	2
Fraco	3
Não sabe (não ler)	4
Não responde (não ler)	5

G11 – Qual o intervalo em que se enquadra o seu rendimento mensal líquido?	
Sem rendimento	1
Até 500 euros	2
Entre 5.00 e 1.000 euros	3
Entre 1.000 e 2.500 euros	4
Acima de 2.500 euros	5
Não sabe (não ler)	6
Não responde (não ler)	7

Terminou a sua entrevista. Agradecemos a sua colaboração.



