



Renato Proença Fernandes

Análise de Risco de Crédito a Particulares: contribuição de variáveis psicológicas e comportamentais

Relatório de estágio apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para
cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão

Fevereiro/2016



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Imagem de capa: *Credit Scoring*

Fonte: <http://www.goodcall.com/news/new-fico-credit-scoring-approach-could-impact-college-students-01977>



FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Renato Proença Fernandes

Análise de Risco de Crédito a Particulares: Contribuição de Variáveis Psicológicas e Comportamentais

Relatório de Estágio de Mestrado em Gestão, apresentado à Faculdade de
Economia da Universidade de Coimbra para obtenção do grau de Mestre

Orientador Académico: Prof. Doutor José Manuel Bernardo Vaz Ferreira
Supervisor Profissional: Doutor Luís Manuel de Aguiar Dias

Coimbra, 2016

Resumo

O presente trabalho insere-se no âmbito do estágio curricular realizado na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra entre 14 de Março de 2015 e 14 de Agosto de 2015.

A análise de risco de crédito a particulares é uma atividade crucial para a Caixa de Crédito Agrícola Mutuo de Coimbra, bem como para a maioria das instituições financeiras, nomeadamente os bancos de retalho, uma vez que é assente na atividade creditícia a particulares que obtêm uma fatia considerável das suas mais-valias.

Os aspetos comportamentais e psicológicos de um determinado indivíduo podem indiciar fatores relevantes para o seu risco de crédito, sendo do interesse para a entidade credora poder complementar a sua análise de risco de crédito com tais variáveis.

A escolha do presente tema, prende-se com o facto do setor financeiro nacional ter sido abalado nos últimos anos com sucessivas crises que alteraram o seu modo de atuação no mercado, com especial incidência na concessão de crédito a particulares.

Os objetivos do presente relatório incidem no estudo e análise dos meios alternativos de complemento da atual análise de risco de crédito, nomeadamente a utilização de variáveis psicológicas e comportamentais.

Constata-se que fatores como “Horizonte Temporal”, “Consumismo” e a “Literacia Financeira”, apresentam correlações muito fortes com um agravamento do risco de *default* do indivíduo.

Palavras-chave: Crédito a particulares, Análise de risco de crédito, *credit scoring*, *default*, garantias de crédito, variáveis comportamentais e psicológicas.

Classificação JEL: D70, G21, G32

Abstract

This work is part of the scope of the traineeship held at the Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra between 14 March 2015 and 14 August 2015.

The credit risk analysis to individuals is a crucial activity for Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra and for most financial institutions, including retail banks, once it is based on lending activity to individuals who get a considerable share of their gains.

Behavioral and psychological aspects of a specific individual may indicate relevant factors to the credit risk, being of interest to the creditor entity be able to supplement their credit risk analysis with these variables.

The choice of this theme is related to the fact that the domestic financial sector has been shaken in recent years by successive crises that have altered their way of doing business in the market, with particular focus on lending to individuals.

The objectives of this report are to study and analyze alternative ways to supplement the current credit risk analysis, including the use of psychological and behavioral variables.

Evidencing those factors such as "Time Horizon", "Consumerism" and "Financial Literacy" have very strong correlation with an increase in the risk of default of the individual.

Keywords: Credit for individuals, Credit risk analysis, Credit scoring, Default, Credit guarantees, Behavioral and psychological variables.

JEL Classification: D70, G21, G32

Índice

Lista de Siglas.....	vii
Índice de Gráficos	viii
Índice de Tabelas.....	viii
Índice de Anexos.....	viii
I – Enquadramento e Objetivos	1
II – Revisão Teórica	3
2.1 – Enquadramento do Sistema Financeiro Nacional	3
2.1.1 – Sistema Financeiro Nacional	3
2.1.2 – Situação da Banca Nacional no pós-crise 2008	5
2.2 – Crédito a Particulares.....	8
2.2.1 – Consumo Individual (Ligação Famílias-Bancos)	8
2.2.2 – Modalidades de Crédito	10
2.2.2.1 – Cartões de Crédito	10
2.2.2.2 – Crédito ao Consumo/Pessoal	11
2.2.2.3 – Crédito à Habitação	12
2.2.2.4 – Limites por Descoberto	13
2.2.2.5 – <i>Leasing</i> Financeiro	13
2.2.3 – Panorama Atual do Setor de Crédito a Particulares	14
2.3 – Análise de Risco de Crédito a Particulares	20
2.3.1 – Risco de Crédito	20
2.3.2 – Análise de Risco de Crédito a Particulares	22
2.3.3 – <i>Credit Scoring</i>	23
2.4 – Fatores Psicológicos e Comportamentais como variáveis na análise de risco de crédito a particulares	27

2.4.1 – Horizonte Temporal.....	29
2.4.2 – Consumismo	30
2.4.3 – Literacia Financeira	31
2.4.4 – Visão Otimista	32
2.4.5 – Perceção Psicológica do Significado do Dinheiro	32
2.4.6 – Autocontrolo	33
III – O Estágio	36
3.1 – Apresentação do Grupo Crédito Agrícola e da Caixa Agrícola Mútuo de Coimbra	36
3.1.1 – História do Crédito Agrícola	36
3.1.2 – O Grupo CA	37
3.1.3 – Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra	39
3.2 – Análise de Risco de Crédito na CCAM Coimbra	43
3.3 – Atividades Desenvolvidas	48
3.3.1 – Objetivos do Estágio	48
3.3.2 – Descrição das Tarefas Desenvolvidas	48
3.3.2.1 – Controlo ATM	49
3.3.2.2 – Controlo de Caixa	51
3.3.2.3 – Organização dos <i>Dossiers</i> de Crédito	52
3.3.2.4 – Arquivo de Crédito	53
3.3.2.5 – Verificação de Faturas	54
3.3.2.6 – Manutenção do Cadastro dos Trabalhadores	54
3.3.2.7 – Gestão Logística das Necessidades das Agências	55
3.3.2.8 – Atos Administrativos relativos a Títulos de capital e Seguros	56
IV – Análise Crítica.....	58

4.1 – Utilização de Variáveis Psicológicas e Comportamentais na Análise de Risco de Crédito.....	58
4.2 – Reflexão sobre a Atividade da Entidade de Acolhimento	61
4.3 – Análise do Estágio	62
V – Conclusão	64
Bibliografia	66
Anexos	71

Lista de Siglas

ATM – *Automated Teller Machine*

CCAM – Caixa de Crédito Agrícola Mútuo

CCAMC - Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra

CRC – Central de Responsabilidades de Crédito

CRL – Cooperativa de Responsabilidade Limitada

EUA – Estados Unidos da América

FENACAM – Federação Nacional de Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

FGCAM – Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo

ISGB – Instituto Superior de Gestão Bancária

LOT – *Life orientation Test*

MAS – *Money Attitude Scale*

PAEF – Plano de Assistência Económico Financeira

PME – Pequenas e Médias Empresas

RAL – Rendimento Anual Líquido

RGICSF – Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras

SFAC – Sociedades Financeiras para Aquisições a Crédito

SICAM – Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo

TAEG – Taxa Anual Efetiva Global

TANB – Taxa Anual Nominal Bruta

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Crédito concedido a particulares (2009-2014)	15
Gráfico 2 – Taxa de variação anual do crédito concedido a particulares por finalidade	15
Gráfico 3 – Peso da dívida no rendimento disponível das famílias (1996-2012)...	16
Gráfico 4 – Incumprimento de crédito relativo a particulares	18
Gráfico 5 – Índice de confiança espontânea nos bancos portugueses	38

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Evolução da atividade bancária em Portugal	6
Tabela 2 – Proporção de famílias endividadas por escalão de rendimento	17
Tabela 3 – Rede de agências da CCAMC	40
Tabela 4 – Evolução da carteira de crédito da CCAMC	41
Tabela 5 – Evolução dos depósitos na CCAMC	42

Índice de Anexos

Anexo I – Níveis de competência internos na concessão de crédito	71
Anexo II – Proposta de crédito.....	72
Anexo III – Teste de capacidades de planeamento	74
Anexo IV – Escala de Valence para compradores compulsivos	75
Anexo V – Testes de literacia financeira	76
Anexo VI – Escala de orientação da vida (LOT)	80
Anexo VII – Escala de atitudes em relação ao dinheiro (MAS).....	82
Anexo VIII – Escala de locus de controlo de <i>Levenson</i>	85

Capítulo I – Enquadramento e Objetivos

A crise financeira de 2008 e o Plano de Assistência Económico Financeira (PAEF) levaram a grandes alterações no setor financeiro nacional, obrigando as diversas entidades que nele operam a alterar o seu *modus operandi* no mercado.

A área onde efetivamente se fez sentir mais essa mudança foi na concessão de crédito por parte das instituições financeiras, levando-as a alterar radicalmente as suas políticas e estratégias de ação, passando a reduzir significativamente o seu financiamento ao mercado e a exigir a proteção do crédito por garantias cada vez mais elevadas.

O presente relatório de estágio tem como objetivos proceder à descrição dos atuais modelos de análise de risco de crédito relativamente a particulares, das suas limitações e falhas e proceder à pesquisa e seleção de variáveis psicológicas e comportamentais, bem como de ferramentas que as permitam mensurar, tendo como base a literatura académica e científica e os procedimentos observados durante o decorrer do estágio.

A focalização em variáveis psicológicas e comportamentais no decorrer do presente trabalho, visa contribuir para desenvolver metodologias que permitam superar as lacunas que atualmente existem na análise de crédito a particulares, e assim, potenciar o crescimento deste meio de negócio por parte das instituições financeiras.

A perda constante de volume de crédito por parte das instituições financeiras constitui um dos motivos que tem afetado consideravelmente os resultados financeiros das mesmas nos últimos anos, pelo que o seu aumento, sem a elevação do risco da carteira de crédito é um dos principais desafios que as instituições de crédito enfrentam atualmente.

No contexto da Caixa de Crédito Agrícola de Coimbra, que durante o período de estágio se encontrava sob intervenção da Caixa Central do Grupo CA, devido a problemas financeiros, que tiveram génese na falha da análise de risco dos empréstimos que efetuou no passado, tornando-se assim de elevada importância

poder aprofundar os seus métodos de análise de risco de crédito, de modo a que no futuro possa ter um crescimento da sua carteira de crédito assente em ativos seguros e de confiança.

No 2º capítulo procede-se ao enquadramento teórico da atividade creditícia, descrevendo-se a situação atual do sistema financeiro português e os recentes factos relevantes ocorridos quer a nível nacional e internacional. São também descritos os principais fatores indutores nas últimas décadas do recurso ao crédito por parte dos particulares, a sua função estruturante na sociedade nacional e as diversas modalidades do mesmo. De uma forma mais específica procede-se à revisão da literatura acerca das temáticas de risco de crédito, análise de risco de crédito, *credit scoring* e dos fatores psicológicos e comportamentais de um indivíduo, como potenciadores de um determinado perfil de risco face ao crédito

O 3º capítulo abarca a descrição do grupo Crédito Agrícola e da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra, bem como a descrição das atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio.

No 4º e 5º capítulo, apresento uma análise crítica às diversas constatações apuradas no presente relatório, tentando com base nos ensinamentos obtidos no mestrado e nos restantes meios académicos, elaborar hipotéticas soluções para as problemáticas atuais, sendo também apresentadas por fim as conclusões.

Capítulo II – Revisão Teórica

2.1 - Enquadramento do Sistema Financeiro Nacional

2.1.1 – Sistema Financeiro Nacional

A banca moderna e o atual sistema financeiro internacional, constituem um dos principais catalisadores do atual modelo económico mundial, capazes de determinar o desenvolvimento de uma região, país ou de um determinado povo, assim como, de um modo mais particular, influenciar a vida quotidiana de todos nós, os nossos projetos futuros e a nossa ordeira paz social.

De acordo com Krugman(2012), o conceito de banca surgiu como uma subactividade do ramo da ourivesaria,

“Os ourives, por virtude do alto valor da sua matéria-prima, possuíam sempre cofres extremamente resistentes e à prova de roubo. Alguns deles começaram a alugar o uso dos seus cofres: indivíduos que possuíam ouro mas que não dispunham de um lugar seguro para o guardar entregavam-no aos cuidados dos ourives, recebendo uma nota que lhes permitia reclamar o seu ouro sempre que assim o quisessem. Foi então que duas coisas interessantes começaram a acontecer. A primeira foi que os ourives descobriram que não precisavam realmente de manter todo aquele ouro nos cofres. Como era improvável que todas as pessoas que tinham depositado o seu ouro nos cofres se lembrassem de o reclamar ao mesmo tempo, era seguro emprestar grande parte desse ouro, mantendo apenas uma fração em reserva. A segunda coisa foi que as notas de reclamação relativas ao ouro armazenado começaram a circular como uma forma de moeda corrente: em vez de se pagar a alguém com verdadeiras moedas de ouro, podia transferir-se a posse de algumas moedas de ouro que tinham sido entregues ao cuidado de um ourives, e assim a tira de papel correspondente a essas moedas tornou-se, num certo sentido, tão válida quanto o próprio ouro”.

tendo evoluído com o decurso do tempo e adaptando-se à introdução da moeda, e às transações económicas entre diferentes nações e culturas.

A nível nacional, a casa da Índia, foi a primeira estrutura financeira nacional, criada no ano de 1503 com o objetivo de guardar todo o ouro que chegava das colónias que iam sendo descobertas. O primeiro banco português surgiu no ano de 1821, denominado por Banco de Lisboa (Carvalho, et al., 1996). Das atuais instituições financeiras em atividade, a Caixa Económica Montepio Geral fundada em 1844, a Caixa Geral de Depósitos fundada em 1876 e as primeiras Caixas de Crédito Agrícola Mútuo em 1911, constituem as mais antigas entidades financeiras Portuguesas, e conseqüentemente as de maior prestígio e confiança por parte dos aforradores.

Com a liberalização do mercado bancário Português, na segunda metade da década de 80, após a completa nacionalização do setor financeiro em 1975 no decorrer da Revolução de 25 de Abril de 1974, criou-se um clima propício ao surgimento de novos bancos, movido pelo apetite de consumo dos portugueses e pelo crescimento económico das PME. No início do século XXI, o excesso de oferta e as crises, primeiro económica e depois financeira, que se instalaram em Portugal, levaram a um ajustamento no mercado bancário, sendo diversas entidades agrupadas ou alocadas por fusão em outras instituições financeiras.

Os tempos mais recentes trouxeram casos mediáticos de problemas no setor bancário, com a necessidade do Estado intervir na gestão do BES, Banif e do BPN, e com a falência do BPP. Estes episódios e os casos de perdas de poupança a eles ligados por parte dos investidores/aforradores, vieram minar um dos pilares básicos da entidade bancária para com os clientes, que são o princípio da segurança e transparência, geradores de confiança.

Do ponto de vista legal, as Instituições Financeiras regem-se pelo Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF). De acordo com o artigo 3º do mesmo, podem existir as seguintes instituições de crédito:

- a) Os bancos;
- b) As caixas económicas;
- c) A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo;
- d) As instituições financeiras de crédito;
- e) As instituições de crédito hipotecário;
- f) Outras empresas que, correspondendo à definição do artigo 2º do RGICSF, sejam como tal qualificadas pela lei.

2.1.2 - Situação da banca nacional no pós-crise 2008

Em agosto de 2007, iniciou-se nos Estados Unidos da América, uma crise financeira, que rapidamente alastrou ao resto do mundo, com especial incidência nos EUA e na Europa. Esta deveu-se à massificação nos EUA da concessão de créditos hipotecários de alto risco, denominados *subprime*, que eram empréstimos na sua maioria imobiliários, concedidos a pessoas que em circunstâncias normais não teriam acesso a financiamento, uma vez que tinham histórico desfavorável ou não tinham qualquer tipo de garantias. Esses créditos hipotecários foram na altura titularizados pelos bancos, ou seja, a dívida hipotecária foi transformada num instrumento financeiro derivado e comercializada nos mercados financeiros mundiais. Sendo na altura, os créditos de maior risco diluídos em títulos que englobavam também créditos com menor grau de risco, de forma a diversificar o risco e desta forma diminuí-lo, concedendo um produto atrativo ao mercado.

Quando o fluxo de dinheiro proveniente dos clientes de maior risco, começou a ser interrompido e os créditos entraram em incumprimento, os bens reais afetos à hipoteca foram colocados para venda, mas como a oferta no mercado imobiliário norte-americano era em larga escala superior à procura e as taxas de juro iniciavam uma tendência de subida, ocorreu uma desvalorização no preço das casas, que por si originou mais créditos hipotecários em incumprimento, entrando numa espiral cíclica. Sem comprador para os derivados, nem para o bem físico e uma ausência do pagamento das prestações, fruto da parca capacidade económica dos hipotecados, os bancos que tinham concedido os créditos, bem como as instituições financeiras que tinham comprado os instrumentos financeiros derivados, passaram também a ter sérias dificuldades em cumprir as suas obrigações. Esta situação originou o colapso do mercado interbancário, tendo as instituições financeiras cessado a concessão de crédito entre elas, o que colocava em causa a sobrevivência e estabilidade do setor financeiro. A falta de liquidez e confiança no setor obrigou os bancos centrais a injetarem dinheiro no mercado interbancário. No caso português, esta paragem foi mais prolongada devido à debilidade apresentada pelos bancos e à exposição aos instrumentos derivados do mercado imobiliário americano, que vulgarmente foram apelidados de “ativos tóxicos”.

Como resultado do ceticismo em relação às agências de *rating*, que tinham falhado nas avaliações de risco de diversos produtos e entidades no pré-2008, em certos países como Portugal e Grécia, que apresentavam níveis elevados de dívida pública e uma frágil consistência económica, os investidores ficaram receosos de que determinados países nesta situação não pudessem honrar os seus compromissos. Tal facto levou a uma escalada das taxas de juro exigidas pelos mercados, o que fez com que estes países não se conseguissem financiar autonomamente, o que em conjugação com outros fatores provocou a crise da dívida soberana da zona euro. Com o objetivo de eliminar essa crise, foram implementados planos de controlo de gastos por parte dos respetivos estados, o que originou uma extensão da crise económica paralela à crise financeira. Os bancos de retalho portugueses que obtinham como principal fonte de receita o crédito ao imobiliário e ao consumo, viram-se mergulhados num ambiente de sobreendividamento e fraco poder de compra por parte dos consumidores. Alertados pelos créditos em incumprimentos, os bancos nacionais restringiram cada vez mais a concessão de crédito a clientes que não apresentem garantias consideráveis.

Tabela 1- Evolução da Atividade da Banca em Portugal

RUBRICAS	Dez.2010	Dez.2011	Dez.2012	Dez.2013	Jun2013	Jun2014	Varição em %	Varição em
I- BALANÇO	Milhões €	Dez.2010- Jun2014	Milhões € Dez.2010- Jun2014					
A-ATIVO								
1-Credito Bruto	331.089	331.952	314.767	291.468	301.807	286.786	-13,4%	-44.303
2-Credito liquido a clientes	318.936	316.788	296.252	272.016	282.662	265.010	-16,9%	-53.926
3-Imparidades (acumuladas)	12.153	15.164	18.515	19.452	19.145	21.776	79,2%	9.623
4- % Imparidades do credito bruto	3,7%	4,6%	5,9%	6,7%	6,3%	7,6%	106,9%	
5-Ativos financeiros disponiveis para venda (o objetivo é a obtenção de mais valias)	56.573	52.655	57.501	63.824	64.757	69.067	22,1%	12.494
B - PASSIVO								
6- Recursos de bancos centrais (BCE)	49.157	50.723	56.179	51.126	53.240	41.543	-15,5%	-7.614
7-Recursos de clientes e outros empréstimos	232.090	246.742	251.031	253.164	250.164	250.572	8,0%	18.482
8-RACIO DE TRANSFORMAÇÃO (2 : 6)	137,4%	128,4%	118,0%	107,4%	113,0%	105,8%	-23,0%	
9 - Capital	34.459	27.114	33.259	31.113	31.611	30.545	-11,4%	-3.914
II-DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS	Dez.210	Dez.211	Dez.2012	Dez.2013	Jun2013	Jun2014	Varição	Varição em
	Milhões €	Dez.2010- Dez.2013	Milhões € Dez.2010-Jun14					
10- Margem Financeira	7.895	7.988	6.725	5.471	2.583	2.702	-30,7%	-2.424
11- Comissões liquidas	3.800	3.715	3.702	3.398	1.790	1.558	-10,6%	-402
12-Resultados da venda de ativos financeiros disponiveis para venda	273	215	1.227	910	600	1.241	233,3%	637
12- PRODUTO BANCÁRIO	13.751	12.933	12.896	9.907	5.095	5.114	-28,0%	-3.844
13- Custos com Pessoal	4.350	4.382	4.009	3.886	1.908	1.814	-10,7%	-464
14-Imparidades	3.566	6.645	7.272	6.055	3.093	4.398	69,8%	2.489
15-% que Custos com Pessoal representam em relação a imparidades (13: 14)	122,0%	65,9%	55,1%	64,2%	61,7%	41,2%		
16-RESULTADOS ANTES IMPOSTOS	2.344	-1.961	-1.592	-3.575	-1.310	-4.036	-252,5%	-5.919
17- Impostos sobre lucros	310	-759	-404	-388	-199	-724	-225,2%	-698
18- RESULTADO LIQUIDO	1.268	-1.505	-1.153	-3.050	-1.043	-3.288	-340,5%	-4.318

Fonte: Boletim Estatístico, Fevereiro de 2015, Banco de Portugal

Analisando os dados do Banco de Portugal, constata-se uma efetiva redução do crédito à economia e às famílias desde 2010, e uma crescente aposta em ativos financeiros como meio gerador de lucro. As imparidades também têm disparado, fruto do crédito concedido que foi na altura mal avaliado pelas instituições. Tais factos têm contribuído para nos últimos 5 anos o setor bancário apresentar consecutivamente prejuízos consideráveis.

A banca portuguesa encontra-se neste momento a corrigir o rápido crescimento dos anos 90, em que depois de ganharem dimensão, passaram a preocupar-se seriamente com as questões do risco de crédito e com a rentabilidade das operações (Alcarva, 2011).

2.2 – Crédito a Particulares

2.2.1 – Consumo Individual (Ligação Famílias - Bancos)

O consumo por parte dos indivíduos foi sempre uma ambição para a maioria das civilizações. O desejo de possuir mais bens materiais, de visitar determinados sítios ou recorrer a determinados serviços, de competir com os seus semelhantes para alcançar um *status* desejado, esteve vedado à maioria das pessoas, que com o seu fraco e limitado património financeiro não lhes era dada margem para incorrer em grandes aquisições, e muito menos em simultâneo. Em Portugal até há umas décadas atrás, a maioria das famílias, dedicava parte do seu rendimento à poupança, subsistindo o ideal de primeiro poupar para mais tarde gastar. Apesar dos fracos rendimentos à altura, as famílias constituíam uma espécie de fundo de reserva para os imprevistos ou para grandes aquisições futuras. O crédito ao consumo era à data algo com que grande parte das famílias não tinha contacto.

Mas a partir da década de 1990, deu-se do lado da oferta de crédito, uma mudança que viria a alterar tanto padrões de consumo por parte dos portugueses, como a forma como estes passaram a gerir as suas finanças pessoais. Com o processo de liberalização do sistema financeiro português, foram levantadas as restrições quanto aos mecanismos de controlo limitativos do destino do crédito. Ao mesmo tempo, as taxas de juro iam baixando, bem como a taxa de inflação. Aliado a estes fatores, a concorrência entre bancos estava-se a intensificar rapidamente e o negócio do crédito era um meio de fidelizar os clientes, devido ao vínculo a longo prazo estabelecido. Os créditos às pequenas e médias empresas a começaram a ser um risco cada vez maior devido à desaceleração da economia e à falência de determinados setores industriais, como por exemplo o setor têxtil. A conjugação destes fatores foi propícia para os bancos olharem para o crédito a particulares como o seu principal alvo.

Ao mesmo tempo, do lado da procura, com uma cada vez maior concentração da população em centros urbanos, onde era facilmente exposta às novas tendências culturais do mundo moderno, adquiria cada vez mais hábitos consumistas. Assim, o crédito era a resposta adequada às necessidades que as famílias

apresentavam. O crédito à habitação disparou, fomentando-se a ideia de que cada pessoa devia possuir casa própria, ao invés de arrendar. Promoveu-se a compra de automóvel próprio, não para cada família, mas para todos os seus constituintes. Acentuou-se a compra rápida de certos bens de consumo, como eletrodomésticos, mobiliário e computador. Os portugueses estavam assim a seguir o exemplo dos restantes povos desenvolvidos, como nos Estados Unidos e na restante Europa Ocidental, com elevados padrões de consumo baseados no acesso ao crédito. Esta antecipação de rendimentos proporcionada pelo crédito, ajudava o consumo de determinados produtos que outrora demoravam bastante tempo para adquirir, como sucederia com a compra de habitação ou de automóvel (Marques, 2000).

O acesso ao crédito é visto também como sinal de independência, os jovens trabalhadores recorrem a ele numa primeira fase das suas vidas, para criarem as condições materialmente estruturantes destas, como a habitação, o automóvel e o mobiliário. O ideal de poupança foi nas novas gerações alterado, não só devido às condições de abundância em que foram desenvolvendo a sua personalidade e os seus hábitos, bem como às grandes campanhas de marketing das entidades financeiras e ao apelo consumista de toda uma sociedade e modo de vida em geral. Este acesso ao crédito, serviu como instrumento de redistribuição de determinados bens, permitindo que famílias com capacidades financeiras mais baixas beneficiassem de determinados bens ou classe de bens, que só estavam acessíveis até à data a famílias de mais elevados rendimentos.

Essa massificação do crédito foi também impulsionada pelo aparecimento das empresas de locação financeira e das sociedades financeiras para aquisições a crédito (SFAC). O crédito ao consumo deixava de ser exclusivamente concedido pelas instituições bancárias. Estas novas entidades pautavam-se por um marketing agressivo e distorcido da realidade. Depressa realizaram parcerias com estabelecimentos comerciais e determinadas marcas, de modo a aproximarem-se cada vez mais do consumidor, criando uma ilusão de crédito fácil, com uma ausência de custos processuais e muito rápido.

Os cartões de crédito, foram também um instrumento que se tornou usual de um modo geral, permitindo a compra de roupas, férias e artigos eletrónicos de um modo desregulado, pois é fácil perder o controlo dos gastos efetuados a partir do cartão de crédito. As taxas de juro, que estavam associadas a esta modalidade de crédito, eram normalmente bastante elevadas, o que depois se refletia num considerável peso no orçamento familiar.

O acesso ao crédito pelas famílias portuguesas permitiu-lhes alcançar um bem-estar e um acesso à habitação e ao automóvel que são propiciadores do desenvolvimento social. Contudo, devido à ignorância financeira de algumas pessoas e à elevada pressão exercida pelo *marketing* e pela sociedade, algumas famílias e indivíduos foram levados a usufruir de um determinado nível de bens, incompatíveis com os seus rendimentos, gerando mais tarde discrepâncias orçamentais, que levam a situações de incumprimento e de sobre-endividamento. Tais situações possuem um papel extremamente negativo, não só para os indivíduos que nelas incorrem, como para as instituições que concederam o crédito, e para a sociedade em geral que indiretamente será afetada.

2.2.2 – Modalidades de Crédito

Atualmente, existem diversas modalidades de crédito disponíveis para pessoas singulares, adaptadas às mais diferentes circunstâncias e desenhadas especialmente para a aquisição de determinados bens. Convém, por isso, enumerar e explicar as diferentes modalidades de crédito, que usualmente a maioria dos bancos e entidades financeiras concedem aos seus clientes particulares.

2.2.2.1 – Cartões de Crédito

Os cartões de crédito constituem um produto bancário que permite ao cliente, mediante a sua apresentação, adquirir bens ou utilizar serviços quer em Portugal quer no estrangeiro, sem a necessidade de liquidação imediata das compras efetuadas, sendo também possível levantar dinheiro “*cash-advance*”. Cada cartão

de crédito possui um limite de crédito relativo a um período de tempo definido, ou seja, até à liquidação das despesas ocorridas nesse período anterior, o utilizador só pode efetuar gastos até um determinado montante previamente estabelecido pela entidade emissora do cartão. A liquidação pode ocorrer logo após o término do período, ou pode-se proceder à liquidação parcial dos montantes em dívida. As taxas de juro praticadas neste instrumento de crédito são normalmente elevadas quando comparadas com outras modalidades de crédito.

O risco por parte da entidade credora, associado à concessão dos cartões de crédito a particulares está diretamente ligado à capacidade dos utilizadores assumirem o pagamento das dívidas, ao limite de crédito que lhes é atribuído e aos riscos associados a expectativas quanto à atividade económica, sendo a análise de risco baseada principalmente em indicadores quantitativos e a aprovação do limite de crédito atribuído com base no resultado da ferramenta de *Credit scoring*. O facto de os utilizadores não procederem ao pagamento regular dos montantes em dívida no cartão de crédito, e por conseguinte, iniciarem a acumulação de juros à dívida existente, é uma evidência da degradação do seu perfil de risco.

2.2.2.2 – Crédito ao Consumo/Pessoal

Uma operação de crédito pessoal é uma operação normalmente de curto e médio prazo, para diversas finalidades de consumo, destinada a particulares, em que normalmente não é exigida uma garantia real associada ao contrato sendo tradicionalmente a capacidade de reembolso do cliente a única forma de assegurar o cumprimento regular das suas responsabilidades. Contudo, nos últimos anos, as entidades financeiras têm exigido garantias pessoais, o aval ou a fiança de outros indivíduos, como forma de colmatar os riscos, face à perda de poder económico dos indivíduos. O desenvolvimento da atividade económica em geral, o rendimento disponível das famílias, o nível de emprego e a concorrência de outras instituições financeiras conduzem normalmente a uma maior ou menor restritividade na concessão deste tipo de crédito.

2.2.2.3 – Crédito à Habitação

O crédito à habitação é um financiamento de longo prazo para clientes particulares com intuito de financiar a aquisição, a construção de habitação própria ou a realização de obras e que tende a revestir-se de menor risco (quando comparado com os anteriores) dada a existência de uma garantia real associada, o imóvel em questão. Em circunstâncias normais, excetuando períodos de graves crises imobiliárias, como por exemplo a ocorrida desde 2009 até 2014 em Portugal, com uma desvalorização de 14,2%¹, o preço das habitações não costuma desvalorizar, pelo contrário, é expectável uma valorização dos ativos imobiliários. Apesar da existência de uma garantia real, a capacidade de reembolso do cliente deve ser considerada como a única forma de assegurar o cumprimento regular das suas responsabilidades. Deste modo, os riscos associados à expectativa quanto ao desenvolvimento da atividade económica em geral do país ou região em que o mutuário se insere, o rendimento disponível das famílias e o nível e estabilidade do emprego são igualmente fatores que influenciam o risco destas operações. Este produto age normalmente como catalisador de uma relação mais duradoura e abrangente com o cliente, potenciando a rentabilidade através da venda de produtos e serviços adicionais, por contraposição a uma óptica mais restrita de operação.

¹ De acordo com os dados do Instituto Nacional de Estatística (PORDATA, 2015)

2.2.2.4 – Limites por Descoberto

Os descobertos bancários autorizados são uma modalidade de crédito de muito curto prazo. Através da conta à ordem, o cliente possui um limite até ao qual pode possuir saldo devedor. Este limite, bem como a taxa de juro e o período de vigência do saldo a descoberto são definidos num contrato entre a entidade financeira e o cliente. É comum este tipo de crédito, estar associado a contas à ordem com domiciliação de ordenado, sendo essa em grande parte a garantia do crédito.

2.2.2.5 – *Leasing* Financeiro

A locação ou *leasing*² é um contrato pelo qual o locador transfere para o locatário, por contrapartida de pagamento de uma renda (fixa ou variável), o direito à utilização de um bem (móvel ou imóvel), por um período de tempo acordado. Normalmente, o prazo depende do período de vida útil do bem (Augusto & Gama, 2008). Sendo normalmente definido no contrato de *leasing* financeiro, um valor residual, que o cliente paga no final do contrato, caso queira tornar-se proprietário do bem e usufruí-lo a título definitivo. De acordo com os termos da lei em vigor, o contrato de *leasing* mobiliário não pode ser efetuado por um período de tempo superior ao período de vida útil do bem (nº 1 do art. 6º do Decreto-Lei nº 149/95).

Os contratos de *leasing* financeiro caracterizam-se pela transferência para o locatário de todos os riscos e vantagens inerentes à detenção de um dado ativo, limitando-se o locador a comprar ou construir os bens, a receber rendas e, em certos casos, a efetuar os seguros necessários, independentemente do título de propriedade poder ou não vir a ser transferido (Borges, et al., 2005).

O *leasing* é normalmente concedido pelas entidades financeiras aos privados nas modalidades de *leasing* automóvel e *leasing* imobiliário.

² A palavra *leasing* tem origem anglo-saxónica, decorrente do verbo *to lease*, que significa ceder a posse por arrendamento/aluguer

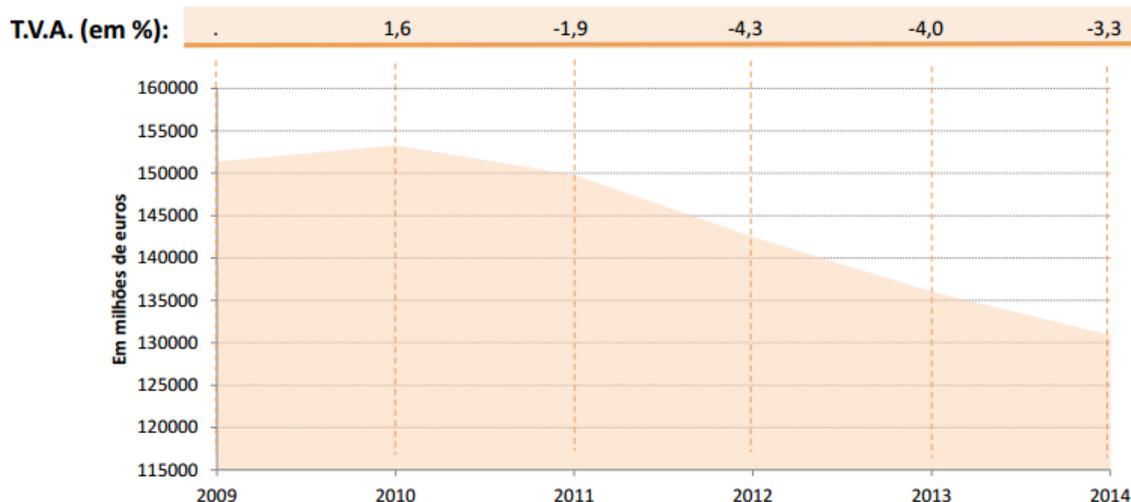
2.2.3 – Panorama Atual Do Setor de Crédito a Particulares

O panorama do setor do crédito às famílias, mudou drasticamente desde a crise financeira de 2008 e da crise das dívidas soberanas de 2010 e posterior entrada da *Troika* em Portugal. Subitamente, face aos problemas macroeconómicos que assolavam e assolam o mundo e Portugal, e devido a descoberta das fragilidades financeiras que um número considerável de famílias possuía, os bancos e restantes entidades financeiras reduziram a “torneira” do crédito a particulares, até mínimos históricos do sistema financeiro português moderno, compreendendo-se este a partir da década de 1990.

O corte na concessão de crédito, deveu-se ao processo de desalavancagem com que os principais bancos estavam vinculados, em consequência do Plano de Assistência Económico Financeira (PAEF) que estabeleceu como objetivo um rácio de Transformação³ com um limite máximo de 120% para o ano de 2014, e principalmente à degradação da capacidade financeira das famílias portuguesas. Ficaram assim expostos os seus frágeis recursos financeiros, o que originou a entrada de inúmeros créditos em incumprimento, aumentando consideravelmente as perdas por imparidade que os bancos tiveram de suportar. As falhas identificadas na análise do risco de crédito, levaram os bancos e instituições financeiras a procederem a uma análise cada vez mais rigorosa na classificação do risco real e das garantias que o cliente precisa de oferecer. A própria atividade económica e a maior perceção de risco, por parte dos bancos, desempenham papéis de maior relevância no processo de concessão de crédito (Bernanke, 1991).

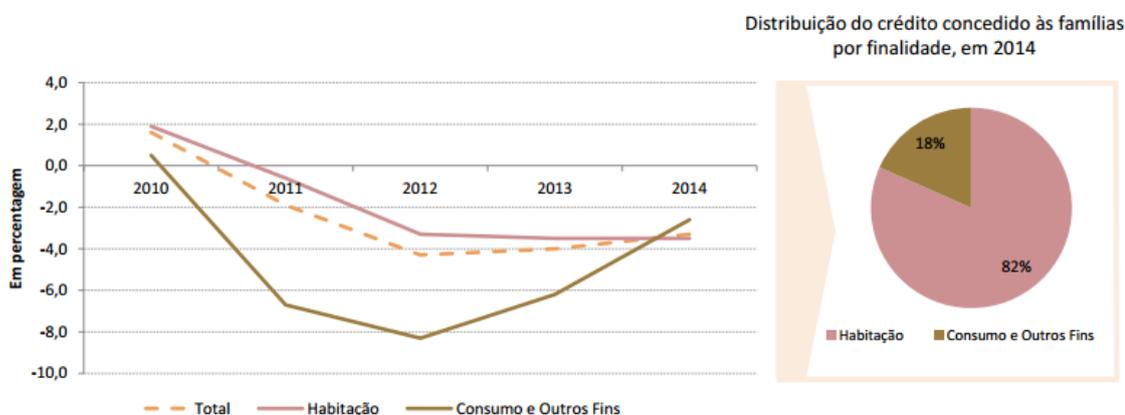
³ Constitui o rácio crédito/depósitos, indicando o peso do crédito concedido pelas instituições financeiras em função dos seus depósitos totais.

Gráfico 1 – Crédito concedido a particulares (2009-2014)



Fonte: Estatísticas de empréstimos concedidos pelo setor financeiro, Banco de Portugal, Março 2015

Gráfico 2 – Taxa de variação anual do crédito concedido a particulares, por finalidade (2010-2014)

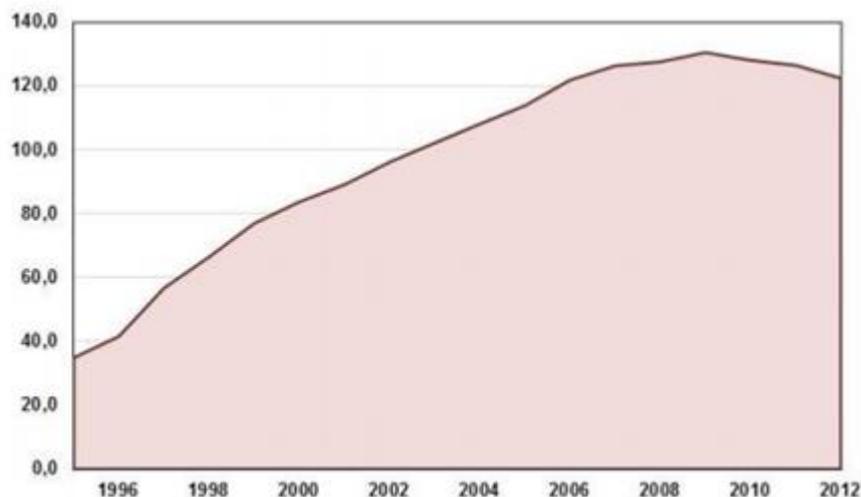


Fonte: Estatísticas de empréstimos concedidos pelo setor financeiro, Banco de Portugal, Março 2015

Tendo-se verificado taxas de variação anual negativas desde 2011, com uma tendência de estabilização no período mais recente, existindo uma maior volatilidade no crédito ao consumo que representa quase 20% do crédito total concedido atualmente às famílias.

Assim, o peso da dívida em relação ao rendimento disponível das famílias tem vindo a diminuir desde 2009, tendo atingido o seu pico no mesmo ano com 130,5%.

Gráfico 3 – Peso da dívida no rendimento disponível das famílias (1996-2012)



Fonte: (Cadernos do Observatório, Centro de Estudos Sociais da UC, 2014); (Eurostat)

Contudo, os níveis de endividamento continuam elevados e indicam uma fraca sustentabilidade financeira a longo prazo, o que poderia levar ao pressuposto de que a grande maioria das famílias portuguesas estivesse presente no mercado de crédito. Tal assunção é errada, de facto apenas uma pequena percentagem das famílias portuguesas possuem créditos. Segundo a informação recolhida pelo Inquérito à Situação Financeira das Famílias da responsabilidade do Banco de Portugal e do Instituto Nacional de Estatística, em 2010, apenas 37,7% das famílias portuguesas estavam endividadas, cerca de 24,5% das famílias tinham empréstimos à habitação, cerca de 13,3% tinham empréstimos não garantidos por imóveis, 7,5% tinham dívidas associadas a cartões de crédito ou descobertos bancários, e 3,3% tinham hipotecas sobre outros imóveis que não a habitação onde residem (Santos & Costa, 2013).

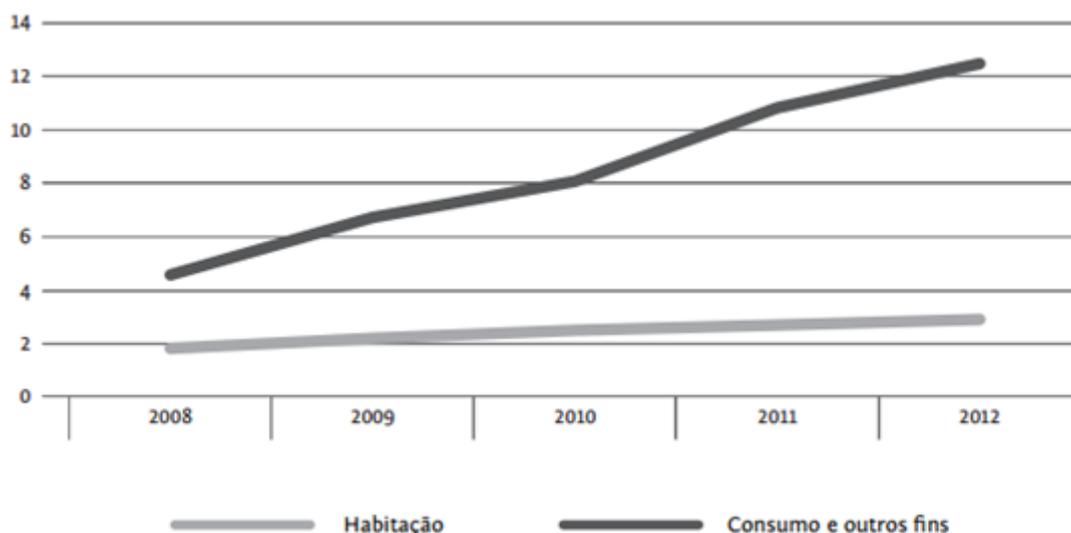
Tabela 2 – Proporção de famílias endividadas por escalão de rendimentos

	Hipoteca da residência principal	Hipoteca de outros imóveis	Empréstimos não garantidos por imóveis	Cartão/Linha de crédito e descobertos bancários	Qualquer dívida
<i>Total</i>	24.5	3.3	13.3	7.5	37.7
1º quintil (<20%)	10.1	0.7	8.4	2.8	18.4
2º quintil (20-40%)	14.2	2.0	12.0	4.6	26.1
3º quintil (40-60%)	28.0	2.3	14.7	7.3	41.9
4º quintil (60-80%)	30.7	3.7	16.8	9.4	47.2
9º quintil (80-90%)	38.7	6.5	14.1	13.5	52.3
10º quintil (90-100%)	39.9	8.8	14.7	13.5	57.4

Fonte: (Cadernos do Observatório, Centro de Estudos Sociais da UC, 2014); (Banco de Portugal e INE, 2012)

Deste modo, é de supor que a grande maioria de crédito esteja concentrado em determinados segmentos populacionais, vindo-se a verificar que a afluência ao mercado de crédito é tanto maior quanto o nível de rendimento, sendo apenas de 18,7% para o escalão de rendimento mais baixo e aproximadamente 57,4% para o escalão de rendimento mais elevado. Contudo, é de notar (Tabela 3) que certos escalões situados numa “classe média” possuem um nível de endividamento que se aproxima do escalão mais elevado, sendo os seus níveis de rendimento consideravelmente dispare, não acompanhando assim a proporção de dívida por indivíduo de forma proporcional aos seus rendimentos, quando comparados estes escalões. Assim, com as mudanças estruturais ocorridas na economia e sociedade portuguesa, com um aumento do desemprego, impostos, reduções salariais e alterações dos vínculos laborais, a dita classe média que contraiu crédito, embora não seja o escalão mais endividado, foi nela que se fez sentir as principais alterações de rendimento, que tornaram os orçamentos familiares mais módicos e conseqüentemente originou alguns problemas orçamentais que se refletem em incumprimentos.

Gráfico 4 – Incumprimento de crédito relativo a particulares (%)



Fonte: Banco de Portugal (2012), Relatório de Supervisão Comportamental

Esses incumprimentos por parte das famílias portuguesas têm vindo a aumentar desde 2008, com especial incidência para o crédito ao consumo e outros fins. Este tipo de crédito por ser de baixo/médio valor, era muitas vezes concedido sem uma correta análise de risco ou um acautelamento das garantias a prestar por parte das famílias. Devido a essa ausência de garantias, uma boa parte dos créditos em incumprimento não têm conseguido ser recuperados pelos departamentos jurídicos, originando imparidades nas carteiras de crédito bancárias.

Com a desvalorização do mercado imobiliário, motivada pela quebra da procura e pelo excesso de oferta, também os empréstimos à habitação que eram tidos em conta como de muito baixo risco pelas entidades financeiras, em virtude da hipoteca a eles associada, vieram a contribuir para o aumento das imparidades nas carteiras de crédito, em virtude das próprias instituições financeiras não conseguirem vender o imóvel entretanto hipotecado pelo valor do empréstimo concedido.

Em suma, os bancos e entidades financeiras estão neste momento a restringir o leque de particulares a quem concedem crédito, devido às diversas crises que se foram instalando e às novas mudanças de paradigma. Essa restrição baixa os

níveis de crédito oferecidos para níveis históricos, o que traz consequências para a vida real das pessoas, que veem assim limitados os seus investimentos, a compra de uma habitação ou automóvel, não havendo, assim, uma estimulação do consumo interno, que continua hoje a ser ainda um dos principais pilares do desenvolvimento económico de Portugal. Resta saber como irá evoluir a situação: se os bancos irão retomar as suas políticas de crédito “fácil” que usavam no período pré-crise, concedendo um crédito com base numa análise e garantias precárias; se por outro lado alteram a análise de risco que efetuam de modo a procederem a uma melhor filtragem dos clientes; ou se porventura continuam com os atuais níveis de limitação de crédito e com as exigências de garantias que cubram a totalidade do crédito.

2.3 – Análise de Risco de Crédito a Particulares

2.3.1 – Risco de Crédito

O risco de crédito consiste no risco associado à possibilidade de uma instituição financeira incorrer em perdas financeiras, resultantes do incumprimento das obrigações contratuais das suas contrapartes nas respetivas operações de crédito (Eklund, et al., 2001). A origem da palavra crédito deriva do latim *creditum*, que significa acreditar, ter confiança. O objeto principal na análise do risco de crédito é identificar o possível risco de *default*. Segundo Fitch (2000), *default* significa fracasso em cumprir uma obrigação contratual, como o pagamento de um empréstimo pelo devedor ou pagamento de juros aos detentores de títulos.

Este risco encontra-se associado à atividade de concessão de empréstimos pelos bancos e restantes entidades financeiras, sendo consequentemente descrito como o risco de incumprimento desses empréstimos, na sua totalidade ou em parte, estendendo-se também a ações e outros títulos. Este é o principal risco bancário e o mais difícil de quantificar (Girardone, et al., 2006).

O Instituto Superior de Gestão Bancária (ISGB, 2004) distingue o crédito em crédito a particulares, crédito às empresas privadas e ao estado, no que se refere à entidade devedora.

Porfírio (2003) salienta que existe uma grande dificuldade na medição do risco de crédito em sentido geral, na medida em que, na sua generalidade, os eventos associados a esta situação ocorrem em situações de “não mercado”, sendo este um conjunto de situações que ocorrem no campo interno das relações bilaterais ou multilaterais entre duas ou mais entidades, e por esse facto, não tendem a ser do conhecimento do mercado. O banco não é detentor de toda a informação necessária para avaliar a probabilidade de sucesso do projeto de investimento e a consequente capacidade do devedor na liquidação do empréstimo (Fonseca, 2010).

Sendo a assimetria de informação, um dos potenciais elevadores do risco de crédito. Assimetria essa que no caso do crédito aos particulares, é mais acentuada em virtude de não existirem documentos que permitam uma visão

geral do panorama económico-financeiro deste e também a margem que estes têm para poder mascarar determinado património ou determinadas decisões/acontecimentos que afetem de forma substancial as premissas com que foi concedido o crédito. Ao devedor, especialmente quando não é bom pagador, interessa mesmo não desvendar toda a informação ao credor a seu respeito (Carvalho, 2009).

O risco de crédito é tanto mais relevante para a excelência da gestão bancária, quanto maior for a importância dos resultados obtidos via atividade creditícia e maior o valor dos ativos inerentes a essa atividade (Cruz, 1998).

Segundo Jorion (1997), o risco de crédito pode ser definido como a perda inesperada decorrente de erro no processo de avaliação da probabilidade de incumprimento, podendo ser classificado em dois tipos: (i) risco de crédito específico, associado à ocorrência de não pagamento de um determinado agente; (ii) risco de crédito sistemático, associado às alterações ocorridas nos níveis gerais de incumprimento na economia.

Os bancos de retalho, e em especial as diversas Caixas Agrícolas pertencentes ao Grupo Crédito Agrícola, que possuem uma gestão autónoma e em virtude de terem uma reduzida dimensão quando comparadas com as restantes entidades financeiras, têm na atividade creditícia o seu pilar principal e a maior fonte de mais-valias. Assim, torna-se imperioso que nas Caixas Agrícolas, a gestão do risco de crédito e a sua análise seja efetuada com a maior eficiência e eficácia possível, de modo a permitir captar o maior número possível de “bons” créditos e conseguir ter a capacidade de identificar créditos em que o risco seja elevado. Só assim conseguirão produzir resultados financeiros que lhes permitam uma continuação estável no mercado financeiro nacional. O mesmo se aplica aos diversos bancos de retalho existentes no mercado nacional, que embora tendo uma dimensão claramente superior e possuam um vasto leque de instrumentos financeiros onde aplicam o seu dinheiro, a atividade creditícia continua a ser o seu mecanismo fundamental de captação de mais-valias e de sustentação da restante atividade financeira.

2.3.2 – Análise de Risco de Crédito a Particulares

Os particulares, pelas mais variadas circunstâncias, recorrem às entidades creditícias para satisfazer as suas necessidades de financiamento, e este ser-lhe-á concedido ou não, segundo um parecer elaborado pelo banco ou entidade financeira ao qual tenha sido solicitado. Todavia, este parecer reveste-se de elevada importância quer para quem solicita o crédito como para a entidade que o concede. A análise dos pedidos de crédito, na gíria chamada de análise de risco de crédito, exige da parte das instituições que o concedem, uma análise dos vários pressupostos que sustentam e condicionam os pedidos. Da parte da entidade financeira terá que sair uma decisão que contemple: o valor do crédito; a duração temporal em que este será reembolsado; as diversas garantias associadas; a taxa de juro a praticar e, essencialmente, uma escolha, a concessão ou não deste ao sujeito particular, nos termos em que ele o solicita.

A análise de crédito é um processo que deve agrupar informações em relação ao tomador do crédito, com o objetivo de avaliar a sua capacidade de assegurar o cumprimento quanto às obrigações por este incorridas, fornecendo assim um suporte à decisão de conceder ou não o crédito.

Esta análise é baseada, nas principais características do proponente de crédito, que poderão afetar o seu integral pagamento. Sendo essas características enunciadas por Weston e Brigham, (Weston, et al., 1996), comumente indicadas como “Os 5 C’s do Crédito”. Compostas por 5 dimensões distintas:

- a) **Caráter:** Avalia o histórico do cliente relativamente ao cumprimento das suas obrigações financeiras. Reúne dados relativos a idoneidade e reputação do cliente. (ex : dados de pagamentos, processos judiciais)
- b) **Capacidade:** Avalia o potencial do cliente para pagar o crédito solicitado. Analisa a taxa de esforço do cliente, evidenciando se o rácio despesas/receitas permite gerar margem financeira para o pagamento do crédito.

- c) **Capital:** Avalia o património do cliente. Procura analisar todas as fontes de rendimento do cliente, bem como património que este tenha e possa ser utilizado como eventual garantia.
- d) **Colateral:** Avalia os ativos que o cliente coloca à disposição com o objetivo de garantir o crédito. Nomeadamente a capacidade para oferecer garantias ao empréstimo.
- e) **Condições:** Avalia as condições de adaptabilidade do cliente do ponto de vista financeiro às alterações a situações conjunturais na economia e na sociedade (subida das taxas de juro, desemprego, redução salarial), possuir agilidade e flexibilidade para se adaptar e criar mecanismos de defesa.

2.3.3 – Credit Scoring

Devido às análises de crédito subjetivas que eram efetuadas pelos analistas de crédito, e numa índole de uniformização dos processos, desenvolveram-se sistemas de avaliação que permitem às entidades creditícias efetuarem decisões suportadas e coerentes. Esses sistemas são designados de *Credit Scoring*.

Os diversos modelos de *Credit Scoring* permitem, recorrendo a técnicas estatísticas, a estimação da probabilidade de um cliente cumprir com os seus compromissos ou não. Estabelece-se um processo de atribuição de pontos, a determinadas variáveis, que segundo aquele modelo afetam o risco de *default*. No final teremos, segundo essas variáveis, uma lista dos “bons” créditos e dos “maus” créditos.

Segundo Caouette, et al (1998), os modelos de *Credit Scoring* atribuem pesos, determinados estatisticamente, a alguns atributos do solicitante, de modo a criar um *score* de crédito. A definição de Lewis (1992) indica *credit scoring*, como um processo em que a informação sobre o solicitante é convertida em números que de forma combinada formam um *score*. Este *score* representa o perfil de risco do solicitante.

A classificação obtida através do *Credit Scoring*, influencia o estabelecimento do *spread* bancário a aplicar ao crédito. Podendo também determinar o montante de crédito a ser concedido (Caouette, et al., 1998).

Como as classificações dos modelos de *Credit Scoring* assumem uma expressão numérica ou quantitativa, essa classificação pode ser comparada com uma classificação mínima aceitável a partir da qual a instituição financeira aprova ou não a concessão de crédito, permitindo assim uma uniformização processual e um maior controlo sobre as políticas de concessão de crédito e um posterior registo detalhado sobre as mesmas.

Com a expansão do mercado de crédito e com o surgimento em larga escala do crédito ao consumo, que se caracteriza por ser de baixo valor e a resposta ao cliente ter de ser rápida, ou quase imediata, os analistas de crédito tiveram que proceder a uma elevada rapidez e homogeneidade na análise dos seus clientes. Com o surgimento e aperfeiçoamento dos sistemas informáticos, este processo foi automatizado, permitindo o tratamento estatístico de forma célere de uma grande quantidade de dados, bem como a comunicação e troca de dados entre os diversos agentes financeiros. Em grande parte, o sucesso do *Credit Scoring* deveu-se ao advento dos computadores que alteraram completamente o *BackOffice* das instituições financeiras (Raymond, 2007).

Segundo Huang, et al (2007) *Credit Scoring* tornou-se um dos principais meios para as instituições financeiras avaliarem o risco de crédito, melhorarem os seus *cash flows*, reduzirem possíveis riscos e tomarem decisões de gestão. Se uma instituição financeira recusar conceder crédito a clientes com um *credit score* com boa pontuação, a instituição perderá o potencial lucro do cliente, se a instituição financeira aceitar clientes com baixa pontuação, poderá incorrer em perdas no futuro (Lai, et al., 2009).

Conforme Caouette, et al (1998), os modelos de *Credit Scoring* podem dividir-se em 2 categorias: os *scores* de aceitação (*application scoring models*) e os *scores* de comportamento (*behaviour scoring models*).

Os *scores* de aceitação ou *application scores*, destinam-se a novos clientes que não possuem nenhuma relação com a instituição financeira, nem a nível creditício nem a nível de aforramento e outros serviços similares. Como não existe nenhum dado relativo ao consumidor (saldos bancários, anteriores créditos, movimentações de conta), as variáveis que se utilizam neste modelo limitam-se aos dados cadastrais preenchidos num questionário tipo e ao cadastro do cliente junto do Banco de Portugal (no caso do sistema financeiro português), sendo o valor do crédito e o rendimento líquido do proponente os fatores com maior relevo neste tipo de casos.

No caso dos *scores* de comportamento ou *behavior scores*, estes baseiam-se em parte na avaliação de comportamento que o cliente teve com a instituição financeira ao longo dos anos, e dos compromissos que teve para com esta. O facto da instituição financeira possuir uma grande quantidade de informação (saldos médios, movimentações, ultrapassagem de limites de crédito) permite a esta a utilização de um grande número de variáveis, que se completam com as variáveis utilizadas no *application score*. Pode-se afirmar que o *behavior score* é uma extensão do *application score* com a incorporação da informação relativa à relação do cliente com a instituição financeira.

À medida que o mercado de crédito se desenvolve, verifica-se que os modelos de *credit scoring* têm sido caracterizados por uma crescente sofisticação de algoritmos (Thomas, 2009). As instituições financeiras têm desenvolvido modelos de *credit scoring*, com base nas suas carteiras de clientes, aplicando técnicas estatísticas a amostras de clientes cumpridores e incumpridores da instituição financeira, de modo a tentar inferir sobre os indícios de incumprimento de um cliente. Assentes no pressuposto de que as características dos clientes que entrarão no futuro em *default* são, em certa medida, semelhantes às características dos clientes que no passado entraram em *default*.

Com a preocupação de definir quais os clientes que mais lucros trarão, as instituições financeiras têm vindo a desenvolver determinados modelos de *Credit Scoring* denominados de *Profit Scoring*. Estes modelos para além de avaliarem o risco de crédito do cliente, pretendem também avaliar o potencial de lucro que o

cliente trará à instituição financeira, não só através do crédito, mas também do *cross-selling* com outros produtos da instituição financeira que o contrato de crédito poderá proporcionar.

Em suma, o *credit scoring*, consiste num método estatístico usado para prever a probabilidade de incumprimento. O *score* vai ser obtido através de determinadas informações fornecidas pelo cliente, quando combinadas com determinados fatores que se consideram relevantes, tendo em conta amostras anteriores da carteira de crédito. Este *score* ao ser comparado com os valores parametrizados internamente, vai ditar a concessão ou não do crédito, o prazo e o montante deste, as garantias associadas, bem como o *spread* a aplicar, tendo como objetivo final minimizar o risco, maximizar o lucro e potenciar o aumento das quotas de mercado e a captação de clientes.

2.4 – Fatores Comportamentais e Psicológicos como variáveis na análise de risco de crédito a particulares

A forma como a análise de crédito a particulares é efetuada, nas principais instituições financeiras, baseia-se na salvaguarda dos créditos por garantias, tendendo a excluir do mercado creditício um conjunto de indivíduos, que pelas mais variadas circunstâncias não possuem garantias ou um mecanismo de as adquirir, o que não os inviabiliza de serem bons tomadores de crédito. Em grande parte, tal proteção por garantias ou colaterais dos créditos é fruto de uma ineficácia dos modelos de *credit scoring*, que num passado recente, não conseguiram filtrar de modo eficiente um conjunto de operações que terminaram em *default*.

Os modelos de *Credit Scoring* comumente utilizados apresentam normalmente 6 variáveis essenciais: pagamentos dentro do prazo; montantes utilizados; amplitude do historial de crédito; tipo de créditos usados, pedidos de crédito passados e rendimentos. Assim, em relação às variáveis quantitativas a margem de progressão para a inserção de novas variáveis é reduzida, em virtude de estar a ser utilizada grande parte da informação detida pelas instituições financeiras e aquela que conseguem exigir com total veracidade do cliente.

Contudo, um potencial conjunto de variáveis qualitativas têm sido deixadas de lado de um possível complemento à tradicional análise. Talvez baseando-se em motivos de celeridade processual, em alguma descrença nos resultados, ou na grande variabilidade destes, ou mesmo em questões éticas e morais sobre a análise de aspetos pessoais dos clientes.

As variáveis qualitativas extraídas da economia comportamental podem ser um importante fator de diferenciação na análise que se faz ao indivíduo. De acordo com o Banco de Portugal (2012), ao analisar o comportamento dos consumidores com base em fatores psicológicos ou emocionais e ao admitir a possibilidade de erros e limitações cognitivas, pode permitir a obtenção de conclusões mais consistentes com a realidade observada.

Os clientes nas suas decisões financeiras são prejudicados por enviesamentos cognitivos, originando situações de consumo com recurso ao crédito que não são planeadas de maneira a garantir a otimização do seu bem-estar a longo prazo e da sua sustentável capacidade de reembolso. Indiferentemente da informação que a instituição financeira tem do indivíduo, esta tende a ser razoavelmente diminuta face ao conhecimento que o próprio indivíduo tem sobre o planeamento da sua vida a nível financeiro, e mesmo o conhecimento que o próprio tem de si, pode revelar-se insuficiente ou mal interpretado com o desenrolar do tempo.

Torna-se objeto de valor a capacidade da instituição financeira conseguir avaliar a racionalidade do indivíduo perante a situação de crédito e perante a sua situação económico-financeira, e principalmente tentar verificar se o indivíduo possui competências de adaptabilidade face a fatores internos ou externos modificativos do seu “habitat”. Ou seja, se possui capacidades ou é dotado de um comportamento que lhe permita de certa forma prever ou gerir de forma positiva eventos futuros negativos que afetem a sua vida pessoal, profissional ou familiar e que tenham consequências na sua situação financeira, e consequentemente na capacidade de reembolso do crédito. Quer sejam estes aspetos do foro interno (divórcio, problemas de saúde, instabilidade laboral, nível de consumo) ou do foro externo (crises económicas ou financeiras, subida das taxas de juro).

Avaliando de certa forma essa racionalidade e adaptabilidade do indivíduo, pode esta ser usada, eventualmente, como meio complementar da capacidade de reembolso do solicitante de crédito, tornando-se mais um meio de ajuda à tomada da decisão final.

Podem ser identificados um conjunto de fatores ligados à economia comportamental, das quais a literatura académica apresenta vários estudos de caso efetuados ao longo dos anos em economias desenvolvidas, que conectam esses mesmos fatores com a ação creditícia e o reembolso dos montantes pedidos. Tais fatores/variáveis são:

- Horizonte Temporal
- Consumismo

- Literacia Financeira
- Visão Otimista
- Perceção Psicológica do Significado do Dinheiro
- Autocontrolo

2.4.1 – Horizonte Temporal

O horizonte temporal é uma das características do crédito, podendo variar de simples semanas, nos casos dos cartões de crédito e descobertos bancários, até cerca de 50 anos, nos casos dos empréstimos à habitação. O horizonte temporal que determinado contrato de crédito acarreta, pode englobar mudanças profundas nas condições de vida e nos diversos intervenientes que interagem com o sujeito desde o presente até à maturidade do crédito. Verificando-se que nem sempre os indivíduos planificam as suas decisões de consumo de forma a garantir uma otimização dos seus investimentos e da sustentabilidade da sua situação financeira. Perante a dificuldade em avaliar as consequências a longo prazo das decisões decorrentes de crédito, os indivíduos tendem a concentrar-se no imediato e em fatores que conhecem (Kahneman, et al., 1982). Segundo Loewenstein, et al (2002), a ambiguidade das decisões tendem a fomentar comportamentos míopes, derivados do benefício do crédito ser imediato e compreensível, enquanto que o custo que este acarreta a médio e longo prazo é algo que é de difícil discernimento no momento da decisão. A falta de visão a longo prazo e a contabilização dos prós e contras que possa implicar, podem resultar segundo Marnold (2007) na aversão que os indivíduos manifestam em ponderar a ocorrência de acontecimentos desagradáveis, que comprometam negativamente os seus rendimentos futuros e a sua capacidade financeira.

Num estudo Vio (2008) procurou investigar a relação entre a capacidade de planeamento das decisões financeiras dos indivíduos e eventuais incumprimentos ligados ao crédito. Através de questionários que visavam aferir a capacidade de planeamento dos indivíduos, desde as tarefas domésticas mais básicas, a escola

dos filhos, a poupança e o investimento, tendo os resultados mostrado uma correlação positiva entre indivíduos com um horizonte temporal de planeamento curto e incumprimentos em relação ao crédito.

2.4.2 – Consumismo

O ato de comprar algo, comumente designado por consumo, é uma realidade que devido à melhoria das condições salariais e de vida não se destina atualmente somente à compra de bens e serviços que permitam a sobrevivência do indivíduo. Grande parte do rendimento é alocada em produtos ou serviços que respondem aos desejos e necessidades secundárias dos indivíduos. Em Portugal, registou-se desde a década de 90 um aumento do peso relativo das despesas com serviços culturais e outros bens e serviços, nomeadamente higiene, cuidados pessoais, viagens turísticas, cafés e hotéis (Gomes, 2011).

Segundo Earl, et al (1999) um comportamento de consumo inapropriado face aos rendimentos auferidos é uma das causas da má gestão financeira. O que no senso comum é apelidado de viver acima das possibilidades. Earl, et al (1999) concluíram com base em evidências empíricas, que indivíduos com incumprimentos ligados ao crédito possuíam, na altura do pedido, menos dinheiro que os seus familiares, amigos e restantes pessoas com que se relacionavam.

O consumismo quando levado ao extremo, as chamadas compras compulsivas, degeneram em doença do foro psicológico designada oniomania (Galimberti & Quevedo, 2002). O elevado endividamento, o uso excessivo do cartão de crédito, os problemas legais e as falências são resultados de problemas relacionados com compras compulsivas (Jones & Roberts, 2001), sendo que a dependência vai evoluindo cada vez mais, situando-se os pedidos de crédito numa fase inicial/intermédia da dependência, em que a situação financeira ainda não apresenta sinais de estar degradada. Faber & O'guinn (1992) evidenciaram que compradores compulsivos possuíam mais cartões de crédito que os restantes indivíduos. Compradores compulsivos podem ser identificados pelo seu extrato bancário, com um elevado volume de compras de baixo/médio valor em itens

supérfluos (bijuteria, roupa, eletrónica) de forma repetitiva e que se perpetua no tempo.

2.4.3 – Literacia Financeira

A literacia financeira demonstrada pelo indivíduo através da compreensão dos mecanismos e dos agentes decisórios que regem os mercados financeiros, permite a este uma ponderação correta dos reais custos e uma assunção total das responsabilidades que incorre numa operação de crédito. A literacia financeira do indivíduo, também permite que este maximize a sua poupança ou conforto com determinado crédito, conseguindo este comparar as diversas soluções no mercado, sem o seu raciocínio ser enviesado por campanhas de marketing ou opiniões de especialistas. Hanna & Chang (1992) evidenciaram que níveis elevados de literacia e informação financeira conduziam a decisões mais eficientes.

No estudo de Perry (2008) com base numa análise dos dados da instituição financeira norte-americana *Freddie Mac*, tendo em conta as atitudes, comportamentos e experiências dos proponentes, e submetendo também os indivíduos a um sistema de *Credit Scoring* usado pelas principais instituições de crédito dos EUA, verificou-se que os indivíduos que apresentavam uma notação elevada, ou seja, que possuíam baixo nível de risco de crédito estavam associados a um nível de literacia financeira acima da média.

Segundo Kiyosaki (1997) a diferença entre pessoas financeiramente bem-sucedidas e as que não o são, advém de as primeiras serem financeiramente instruídas e adquirirem ativos, enquanto que as segundas não possuem habilidades financeiras e passam grande parte da vida a adquirir passivos.

2.4.4 – Visão Otimista

Um indivíduo possuidor de uma visão otimista, possui expectativas positivas face aos acontecimentos futuros que lhe possam ocorrer, e mesmo que algo de negativo ocorra, subentende que possui capacidades e competências para contornar a situação.

O otimismo pode constituir um problema quando este se torna irreal, quando o indivíduo possui um excesso de confiança.

A visão otimista do futuro ou das capacidades pessoais constitui um fator comum da natureza humana. Numa investigação de Weinstein (1980) tendo como base uma amostra de estudantes universitários, verificou-se que aproximadamente 90% dos estudantes exuberavam as suas reais capacidades e possibilidades, acreditando que podiam fazer melhor dos que os restantes colegas e do que o que realmente faziam. Quando esse otimismo se traduz num excesso de confiança, pode conduzir a um recurso ao crédito para consumo, independentemente da sustentabilidade do mesmo (Sprenger & Meier, 2008). Os indivíduos excessivamente otimistas não consideram o cenário de serem afetados negativamente no seu rendimento por um acontecimento futuro, podem porventura até gerar em si expectativas de futuros aumentos de rendimento que são meramente ilusórias (Sprenger & Meier, 2008).

Buddington & Kemp (1999) ao estudarem uma amostra de estudantes universitários Neozelandeses, concluíram que os indivíduos que apresentavam um grande nível de otimismo, obtiveram no futuro um montante de dívidas mais elevado e liquidaram as mesmas num prazo superior ao prazo expectável inicialmente pelos mesmos.

2.4.5 – Perceção psicológica do significado do dinheiro

A visão do próprio indivíduo acerca do dinheiro pode ser um fator que influencia a forma como este se relaciona com o mercado creditício, e com o risco de incumprimento do crédito.

Os indivíduos atribuem diferentes significados ao dinheiro, podendo ser fonte de prestígio, poder, reconhecimento social, responsabilidade, obrigações éticas e segurança.

Num estudo realizado por Trindade (2009) a uma população alvo de indivíduos do sexo feminino no Brasil, obteve-se uma correlação positiva entre os indivíduos que tinham dívidas ou estavam sobreendividados e uma perceção psicológica do dinheiro como fomentador de *Status Social*, Poder, e Preocupação (visão do dinheiro como fonte de preocupação, no sentido de temer pela sua ausência e alterar negativamente os padrões de vida atuais).

Na gíria popular, afirma-se que o dinheiro faz girar o mundo, nesse sentido grande parte dos indivíduos estabelece uma forte conotação psicológica de associação do dinheiro ao poder e ao sucesso, podendo na ausência deste recorrer ao crédito para compensar o *deficit* natural de capital que o indivíduo apresenta. Num estudo realizado pela consultora *Kantar Wordpanel*, em vários países da América Latina, em 2005, o segmento da população que apresentava maiores rácios de dívida era a classe média, motivada pelo facto de possuir menos recursos do que a classe alta, mas pensar como esta no campo do consumo de bens e serviços (Olivato & Souza, 2007).

Tokunaga (1993) no seu estudo, que incidia sobre aspetos comportamentais e o uso excessivo do crédito, o autor identificou que os indivíduos que tinham uma forte perceção do dinheiro como fonte de poder e prestígio, possuíam problemas de sobre-endividamento ou histórico de *default*.

2.4.6 - Autocontrolo

O autocontrolo por parte do indivíduo consiste na capacidade individual que lhe permite agir no sentido de evitar punições e obter recompensas em função dos comportamentos que adota (Gottfredson & Hirschi, 1990).

Indivíduos com um baixo autocontrolo respondem as situações de forma imediata e de acordo com o seu desejo no momento comparativamente aos indivíduos que

apresentam níveis mais elevados de autocontrolo (Sousa, 2013). Assim, os indivíduos com baixos níveis de autocontrolo poder-se-iam caracterizar por não serem dotados de uma normal persistência e responsabilidade ao longo da vida, o que os impele para uma incapacidade individual de atingir objetivos a longo prazo (Sousa, 2013).

Do ponto de vista das responsabilidades financeiras, assumidas por um indivíduo com baixo autocontrolo, o risco de não cumprimento poderá ser mais elevado do que a média, fruto deste apresentar fragilidades que são alvo de pressão social, marketing agressivo, ou simplesmente de alguma intenção momentânea.

Um indivíduo com baixo autocontrolo é dominado pela influência externa, que o molda e lhe “diz” como se deve comportar, podendo ser também descrito como um indivíduo com *locus* de controlo externo, na medida em que fatores externos têm um controlo ou influência predominante na sua vida. Essa influência externa poderá conduzir a um recurso ao crédito sem planeamento com o intuito de obter algum bem no curto prazo. Mesmo que o indivíduo no momento da contratação do crédito possua as condições económico-financeiras exigíveis, a instabilidade que é caracterizadora do baixo autocontrolo poderá levar a uma alteração no futuro dessas condições, e a uma degradação da capacidade de reembolso.

Segundo Livingstone & Lunt (1992) indivíduos com baixo autocontrolo usam crédito para obter bens sem ter de efetuar poupanças, e culpabilizam o sistema financeiro e a pressão do consumo pelos seus problemas de sobre-endividamento.

Contreras (2006) indica como fatores relevantes para o risco de sobre-endividamento: baixo autocontrolo; *locus* de controlo externo; visão do dinheiro como fonte de poder e prestígio; prazer no consumo e reduzida literacia financeira. O autor também defende que o aumento do incumprimento nas últimas décadas é explicado, em parte, devido a uma cultura de endividamento, onde os indivíduos mais jovens dão um mau fim ao uso do crédito, incorporando a ideia de que é uma forma normal de obterem o que desejam rapidamente.

No sentido de associar problemas comuns de autocontrole, de forma a enfatizar a importância da variável autocontrole em relação ao risco de crédito de um indivíduo, diversos estudos relacionaram que indivíduos com um consumo de álcool superior à média (Vio, 2008) e que indivíduos obesos (Nyhus & Webley, 2001) possuem uma maior probabilidade de sobre-endividamento.

Capítulo III – O Estágio

3.1 - Apresentação do Grupo Crédito Agrícola e da Caixa Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra

3.1.1 História do Crédito Agrícola

O Crédito Agrícola foi criado poucos meses após o movimento revolucionário que pôs fim ao regime monárquico (decreto de 1 de março de 1911). No início, visava disponibilizar crédito público de curto prazo a todos os agricultores, no território do continente e ilhas adjacentes, para as suas operações agrícolas e comerciais através dos seus sindicatos agrícolas (Rollo, 2013).

Durante a década de 1920, o número de caixas agrícolas foi aumentando pelo país, fomentada pelas necessidades financeiras que os agricultores começavam a ter, fruto do início da modernização da agricultura portuguesa, com a importação de maquinaria agrícola, bem como pesticidas e adubos. Durante essa época o principal fim da instituição era a concessão de empréstimos para fins exclusivamente agrícolas.

Devido à crise financeira mundial de 1929, e com a nomeação de António de Oliveira Salazar para ministro das finanças, no ano de 1929, as diversas Caixas Agrícolas existentes pelo país ficaram sob domínio direto da Caixa Geral de Depósitos, até ao ano de 1974.

Para além dos problemas de liquidez que as Caixas Agrícolas apresentavam nesse ano, uma das principais razões para a Caixa Geral de Depósitos ficar a tutelar as Caixas Agrícolas, prendeu-se com o regime do Estado Novo não apreciar o associativismo e o sindicalismo agrícola, tentando-se assim limitar ao máximo a capacidade de atuação das Caixas Agrícolas, que durante este período viram reduzida a sua atuação, bem como tendo-se encerrado um número considerável de Caixas.

Após o 25 de Abril, iniciou-se um processo que visava uma autonomização das Caixas Agrícolas, no sentido de alargarem o seu espetro de atividade, com base nos modelos cooperativos financeiros existentes noutros países europeus, como a Alemanha e a França.

No decurso da evolução das Caixas Agrícolas, deu-se a criação de diversas entidades transversais às várias Caixas Agrícolas existentes:

- Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM) – 1978
- Caixa Central do Crédito Agrícola – 1984
- Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM) -1987
- Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) - 1991

A sua reestruturação institucional promoveu a integração da Caixa Crédito Agrícola no sistema bancário geral, alargando o âmbito das operações de crédito, e passando a competir diretamente com os restantes bancos de retalho.

3.1.2- O Grupo Crédito Agrícola

O Crédito Agrícola (Crédito Agrícola, 2015) é um grupo financeiro com base cooperativa enraizado nas comunidades locais, com solidez, confiança, proximidade e modernidade, dotado de uma oferta de soluções, produtos e serviços capaz de satisfazer todas as necessidades financeiras e expectativas das famílias, negócios e empresas, que constituem fatores críticos de sucesso numa relação privilegiada com os seus clientes.

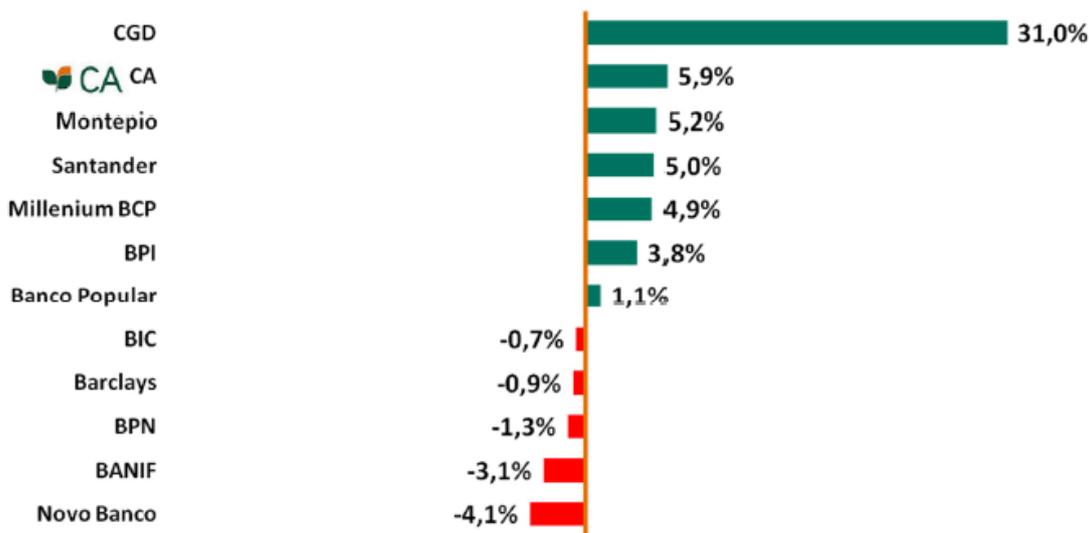
Juridicamente, as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) são instituições de Crédito sob a forma de “Cooperativa de Responsabilidade Limitada” (C.R.L), cujo objetivo é o exercício da atividade creditícia para apoiar os seus associados.

Sendo um grupo financeiro localizado em zonas principalmente rurais e de fraca densidade populacional, possui um relacionamento muito próximo com as comunidades locais e com o tecido económico fixado nessas regiões.

Atualmente, o Grupo Crédito Agrícola é constituído por 83 Caixas, com aproximadamente 683 agências, o que o torna o 3º grupo financeiro com maior número de agências em território nacional. Possui ainda um número de associados superiores a 400.000 e aproximadamente 1 milhão e 200 mil clientes. Segundo inquérito realizado pela *Aximage*, o Crédito Agrícola é a 2º instituição

financeira em que os portugueses mais confiam, apenas atrás do banco estatal, a Caixa Geral de Depósitos.

Gráfico 5 – Índice de confiança espontânea nos bancos portugueses (índice varia entre -100% e +100%)



Fonte: Grupo Crédito Agrícola, Apresentação Interna (*Informação/Motivação*), Janeiro 2015.

O Grupo Crédito Agrícola, tendo como base a Caixa Central, tem um papel fundamental na definição da estratégia e objetivos para as CCAM; um papel de supervisão, tendo em vista a estabilidade do sistema; a definição de normas e uniformização de processos; e a representação institucional junto de entidades externas.

Consciente dos desafios futuros e tendo em vista o alcance de uma posição de excelência no mercado, os objetivos da Instituição (Crédito Agrícola, 2008) são:



Valorizar o relacionamento com os Clientes, potenciando o conceito de “banca de proximidade”.



Oferecer produtos e serviços de qualidade sempre crescentes e sempre adaptados às necessidades dos seus Associados e Clientes.



Contribuir para o progresso e elevação do nível de vida das comunidades locais, através do apoio ao desenvolvimento das economias das respetivas regiões.



Assegurar a acessibilidade efetiva a serviços bancários ao maior número possível de particulares e empresas.

3.1.3 - Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra é uma instituição financeira fundada a 23 de Fevereiro de 1950 sob a forma de cooperativa de responsabilidade limitada. Nas primeiras décadas de existência esteve intimamente ligada à Cooperativa Agrícola de Coimbra, tendo nesta inicialmente localizado as suas instalações. Fundada com o espírito de auxiliar a comunidade agrícola do Baixo Mondego, de modo a possibilitar o acesso ao crédito pelos agricultores que pertenciam à Cooperativa Agrícola de Coimbra.

A partir da década de 80, seguindo o avanço das restantes Caixas Agrícolas, a Caixa Agrícola de Coimbra passa, a partir desse momento, a iniciar o seu processo de expansão a nível local, com a abertura de diversas agências em pequenas localidades e da sua sede em Coimbra.

Atualmente, a Caixa Agrícola de Coimbra, possui a sua sede na cidade de Coimbra, na Rua João Machado, nº 78 e desenvolve as suas atividades nos concelhos de Coimbra e Miranda do Corvo, tendo uma rede com 9 agências:

Tabela 3 – Rede de Agências da CCAMC

Agências	Localidade	Nº Trabalhadores
Coimbra	Coimbra	22
Adémia	Coimbra	2
Almalaguês	Almalaguês	1
Antanhol	Antanhol	2
Miranda do Corvo	Miranda do Corvo	3
Nogueiras	Coimbra	3
São Silvestre	São Silvestre	2
Souselas	Souselas	2
Taveiro	Taveiro	3

Fonte: Elaboração própria com base em dados da CCAMC

No plano financeiro a Caixa Agrícola de Coimbra encontra-se intervencionada desde finais de 2012 pela Caixa Central, devido aos prejuízos avultados ocorridos nos anos de 2011 e 2012, os quais ascendiam a mais de 9 milhões de euros (CCAM Coimbra, 2015). Assim, revelou-se necessário (CCAM Coimbra, 2015) recorrer ao Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo para a concessão de um empréstimo subordinado de 13 milhões de euros, montante que materializava a estimativa de incobrabilidade da carteira de crédito, face à inexistência de garantias associadas. A justificação para os prejuízos com que a instituição se deparava encontra-se (CCAM Coimbra, 2015) no período anterior à intervenção, que se caracterizou por facilidades ao nível da concessão de crédito que possibilitaram um crescimento de carteira de 125% (2008 a 2012), com uma taxa de incumprimento na ordem dos 50%, verificando-se a desvalorização da avaliação do risco e da cobertura por garantias, assumindo-se elevados riscos de carteira.

Com esta intervenção, foram nomeados dois administradores provisórios que têm como objetivo restabelecer até níveis aceitáveis os resultados financeiros e a

operacionalidade da CCAM Coimbra. Devido à intervenção, a Caixa Agrícola de Coimbra fica com uma gestão controlada, tendo que reportar as operações de maior risco ou maior montante à Caixa Central, e aguardar por parte desta a sua possível validação ou não.

No que se refere à evolução da concessão de crédito, em virtude de uma maior ênfase na avaliação e gestão dos riscos, procede-se atualmente a um controlo mais apertado da sua concessão, o que se materializa numa diminuição do crédito total em carteira, quando comparado com períodos anteriores.

Tabela 4 – Evolução da Carteira de Crédito da CCAMC

	Dez 2013	Dez 2014	Var. Dez 2013/2014
Crédito Total	81.860.671	80.649.658	-1.211.013; -1,48%
Crédito Vivo	56.334.204	58.547.665	+2.213.461; +3,93%
Provisões Crd Cob Duvidosa	1.820.220	4.344.690	+2.524.470; +138,69%
Crédito Vencido	25.526.468	22.101.993	-3.424.475; -13,42%
Provisões Crd Vencido	16.160.754	19.603.981	+3.443.227; +21,31%
Crédito Vencido/ Crd Total	31,18%	27,40%	-3,78 p.p.

Fonte: Relatório e Contas CCAM Coimbra, 2014

Relativamente ao aumento do crédito vivo, na ordem dos 2,2 milhões de euros, este está diretamente ligado à redução de 3,4 milhões de euros no crédito vencido. Essa redução do crédito vencido, teve como principal fator, um reforço do departamento de risco, que procura junto dos mutuários, proceder a uma recuperação extra-judicial, encetando para tal contactos diretos que visam o alcance de acordos sustentáveis para ambas as partes e que permitam uma reconversão das dívidas. Sendo normalmente estes acordos concretizados com um alargamento das maturidades dos créditos e por uma redução do *spread* associado, o que com a redução das taxas *Euribor* nos mercados tem levado a uma efetiva redução da taxa de juro suportada pelo mutuário, procurando assim ajustar os encargos mensais com à capacidade de solvência dos mutuários. Sendo que o recurso ao contencioso, ou seja, a via judicial para a recuperação do crédito só é ativado em última instância.

Do ponto de vista da captação de depósitos, e em linha com o restante mercado bancário, a Caixa Agrícola de Coimbra baixou a taxa de juro oferecida aos seus depositantes, para níveis a oscilar entre 0,2% e 1% de TANB (Taxa Anual Nominal Bruta), o que afastou muitos aforradores deste instrumento de poupança.

Nota-se, assim, uma deslocalização das poupanças dos aforradores para a subscrição de fundos de investimento e seguros de capitalização, comercializados e geridos pelo Grupo Crédito Agrícola, que apresentam um potencial superior de ganhos face aos clássicos depósitos a prazo.

Tabela 5 – Evolução dos Depósitos na CCAMC

	Dez 2013	Dez 2014	Var. Dez 2013/2014
Dep. Ordem	24.597.925	24.074.607	-523.318; -2,13%
Dep. Prazo/Poupança	78.104.864	74.995.571	-3.109.293; -3,98%
Depósitos Totais	102.702.789	99.070.178	-3.632.611; -3,54%
Seguros de Capitalização	14.722.008	17.586.098	+2.864.090; +19,45%
Fundos de Investimento	716.336	3.279.996	+2.563.660; +357,89%
Total	15.438.344	20.866.094	+5.427.750; +35,16%

Fonte: Relatório e Contas CCAM Coimbra, 2014

No que toca ao futuro (CCAM Coimbra, 2015) a gestão e o planeamento estratégico da Caixa Agrícola de Coimbra estão a ser orientados para a fomentação da atividade comercial, no intuito dos resultados traduzirem a capacidade de exploração, sem que exista uma dependência do sucesso da recuperação de crédito, cujos proveitos deverão materializar-se em benefícios extraordinários do exercício em que se concretizarem.

3.2 – Análise de Crédito na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra

A análise de crédito efetuada nas Caixas Agrícolas obedece a certas diretrizes da Caixa Central, no que refere à uniformização dos processos e aplicação do método interno de *credit scoring*, que através do sistema informático do grupo estabelece a respetiva notação de *score* aos seus utilizadores. Contudo, é da esfera da Caixa Agrícola em questão, a decisão final de conceder crédito ou não a determinado cliente, fazendo valer a sua autonomia administrativa e de gestão. Assim, diferentes Caixas Agrícolas podem fazer a sua própria gestão do risco de crédito, inferindo sobre as variáveis relevantes que melhor considerarem.

Os processos de análise do risco de crédito na Caixa Crédito Agrícola de Coimbra, obedecem a um normativo interno elaborado pelos administradores da mesma, que estabelece para as diferentes modalidades de crédito o nível de competência que está atribuído a cada processo de crédito. Esse nível de competência delimita qual o responsável dentro da organização para dar o parecer final sobre a decisão de crédito, podendo variar desde o nível de competência mínima (1), que é a aprovação pelo coordenador da agência e um colaborador dessa mesma agência, até ao nível de competência máximo (5), que corresponde à aprovação pela administração (Anexo 1). O que vai influenciar o nível de competência de uma operação de crédito será a sua modalidade, o montante da mesma, a taxa a aplicar, e o histórico do cliente, caso tenha crédito vencido junto de alguma instituição financeira ou esteja classificado como utilizador de risco pelo Banco de Portugal. Esta norma interna tem como objetivo garantir uma célere atuação dos serviços, a sua responsabilização e a instituição de procedimentos de controlo adequados.

No que se refere à análise de crédito, mais propriamente dita, esta é efetuada no departamento de análise de risco e recuperação de crédito, pelos vários analistas de risco. Tendo como base da análise de risco de crédito a particulares, a proposta de crédito (Anexo 2), que constitui um documento elaborado pela agência onde foi solicitado o pedido de crédito. Esse documento contém os elementos de identificação do cliente (idade, estado civil, profissão, morada), a finalidade do crédito (crédito ao consumo, cartão de crédito, crédito habitação), a

taxa de juro negociada ao balcão, o montante de crédito e o número de prestações e a respetiva data de vencimento. Sendo necessária a anexação dos recibos de vencimento dos clientes (caso sejam assalariados) e a apresentação dos comprovativos de entrega de IRS. Sendo que nos créditos em que existam fiadores e avalistas, estes também têm que fornecer a mesma documentação. O gestor do cliente, também emite um parecer fundamentado com a relação comercial que este tem com o cliente, e com base no seu conhecimento sobre a situação financeira, profissional e pessoal do mesmo.

O sistema de *credit scoring*, obtém um score ou notação para cada pedido de crédito, sendo o mesmo registado na proposta de crédito, podendo o *score*/notação ir de (1) Pré-aprovado até (7) Pré-Rejeitado. O sistema de *credit scoring* é particularmente relevante para empréstimos de baixo valor, como crédito ao consumo, limites de descobertos autorizados e cartões de crédito, propiciando uma resposta rápida das solicitações de crédito e evitando uma burocratização excessiva na sua concessão e as perdas por ineficiência analogamente associadas

Na proposta de crédito vão também indicados alguns elementos relativos à movimentação e gestão das contas bancárias do cliente, como o saldo médio em depósitos à ordem a 180 dias, o acumulado a crédito e débito nos últimos 180 dias, bem como o saldo das operações passivas, como depósitos a prazo ou outras aplicações financeiras no grupo crédito agrícola. O objetivo é verificar se as contas têm sido movimentadas de uma forma responsável, se existem fontes de receita ou de despesa constantes que não tenham sido declaradas pelo cliente, e se não houve registo de incidentes, como contas a descoberto não autorizadas ou a existência de cheques devolvidos.

Em relação às responsabilidades do cliente, estas também vêm indicadas na proposta de crédito. Dividindo-se em 4 tipos:

- Regular: responsabilidades de crédito efetivamente assumidas pelo cliente, com os reembolsos mensais efetuados dentro dos prazos estabelecidos;

- Potencial: constituem responsabilidades potenciais, os montantes não utilizados em cartões de crédito, garantias prestadas pelo cliente, fianças e avais prestados pelo cliente a favor de outros sujeitos, e qualquer outra facilidade de crédito susceptível de ser convertida numa dívida efetiva (Banco de Portugal, 2015);
- Vencido: crédito no qual decorridos no máximo 30 dias após os prazos de amortização, não se efetuou a respetiva regularização;
- Abatido ao ativo: correspondem a situações de incumprimento de pagamento persistente, e que tendo a entidade credora desenvolvido esforços de cobrança, as expectativas de recuperação são muito reduzidas, sendo retirado do ativo da entidade credora (Banco de Portugal, 2015).

Está, assim, visível se o cliente possui algum tipo de responsabilidades em alguma instituição do grupo crédito agrícola, ou recorrendo à central de responsabilidades de crédito, se o cliente ou os fiadores/avalistas, possuem alguma responsabilidade noutra instituição financeira.

A central de responsabilidades de crédito (CRC) é um sistema informático gerido pelo Banco de Portugal, constituído por informação recebida das entidades participantes, sobretudo instituições de crédito, sobre as responsabilidades efetivas ou potenciais dos seus clientes decorrentes de operações de crédito e por um conjunto de serviços relativos ao processamento e difusão dessa informação (Banco de Portugal, 2015).

Sendo a proposta de crédito constituída por estes elementos, o analista de crédito, normalmente calcula o rendimento anual líquido (RAL) do cliente e dos fiadores/avalistas, e tendo em conta os encargos relacionados com créditos, obtêm a taxa de esforço. A taxa de esforço, constitui a percentagem do rendimento mensal de um indivíduo ou de um agregado familiar, que é canalizada para o pagamento dos encargos relativos aos créditos contraídos, sendo

desaconselhável conceder crédito a um cliente com uma taxa de esforço que ultrapasse os 50%.

De acordo com o rendimento do cliente, a sua taxa de esforço, o seu *score* obtido através do *credit scoring*, a existência de garantias (hipoteca, fiança, aval, penhor de depósito a prazo) e a sua qualidade, o parecer da agência, os objetos e finalidades do crédito, e outros fatores menos objetivos como a estabilidade laboral, o analista de crédito aprova ou não o mesmo.

No caso dos empréstimos à habitação, é feito um pedido a FENACAM, no sentido de efetuar um relatório de avaliação imobiliária, que é elaborado através da visita de um perito à habitação, no sentido de apurar o real valor de mercado do imóvel, e enquadrá-lo num determinado segmento de mercado. O valor resultante da avaliação do imóvel irá ser o ponto de referência face ao limite máximo de crédito imobiliário a conceder ao cliente. Os créditos à habitação possuem sempre a hipoteca do imóvel, constituindo esta a principal garantia do crédito. Assim, a Caixa Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra estabelece como limite máximo de financiamento até 80% do valor da avaliação do imóvel, independentemente do real valor de compra deste. Sendo que este limite máximo, pode ser inferior aos 80%, tendo em conta o segmento de mercado em que o imóvel está inserido, e a tendência dos preços nesse mesmo segmento.

Após a decisão do departamento de análise risco e recuperação de crédito, a proposta de crédito é remetida para o conselho de administração, dependendo do montante da responsabilidade total, para a decisão final de aprovação ou de recusa. Sendo que o conselho de administração baseia-se em grande parte no parecer do técnico de análise de risco e nos factos e evidências por ele constatados, pelo que o agente principal na decisão de concessão de crédito é na sua grande maioria o técnico de análise de risco. Figurando na prática, os restantes intervenientes, como agentes de supervisão e controlo de modo a evitar lapsos ou falhas na análise de risco.

A notação ou *score* obtido através do *credit scoring*, nos créditos de elevado valor (indicando este como superior 3000€), é usado como elemento extra do processo

de análise, não constituindo nenhum efeito restritivo sobre a decisão final. Por exemplo, embora o *score* indique uma pré-rejeição do crédito, o facto do crédito possuir garantias que no mínimo cubram 100% ou mais do valor do mesmo, promove a sua aprovação.

Na verdade, a colaterização dos créditos, ou seja, os créditos serem suportados por garantias, constitui atualmente o principal e quase exclusivo fator para a concessão de crédito (excetuando créditos de baixo valor como descobertos bancários ou cartões de crédito). Possivelmente advertidos, pelo efeito nefasto, que uma política aberta de concessão de crédito provocou num passado recente, e conduziu a Caixa Crédito Agrícola de Coimbra para uma situação financeira altamente frágil, a mesma segue agora uma política de crédito altamente baseada na colaterização dos seus créditos, de modo a restringir ao mínimo a exposição da sua carteira de crédito a fenómenos de perdas por imparidades.

Atualmente, conta com um rácio de transformação de aproximadamente 57%, um valor baixo quando comparado com os dos principais concorrentes que se situam em média acima de 100%.

Contudo, tal estratégia de concessão de crédito, pode deixar de fora créditos que, embora não consigam reunir um conjunto de garantias, físicas ou pessoais que o suportem, possam ter um baixo risco de incumprimento, e na medida serem “bons créditos”.

Uma instituição financeira do tamanho da Caixa Crédito Agrícola de Coimbra, obtém maioritariamente proveitos financeiros do modo mais tradicional, da capacidade de conversão de depósitos em empréstimos, sendo essencial que paralelamente a uma análise de risco que mitigue os riscos de incumprimento, essa mesma análise não seja demasiado restritiva, e permita a manutenção de um volume de crédito que propicie o crescimento e a sustentabilidade da instituição.

3.3 - Atividades Desenvolvidas

3.3.1 - Objetivos do Estágio

O estágio curricular, tem na sua vertente profissional, a capacidade de ser um meio de possibilitar o desenvolvimento de atividades relevantes para o desenvolvimento das minhas capacidades e competências profissionais, numa área de elevada competitividade, que é o setor financeiro. Na vertente académica, permite observar os procedimentos atuais com que a Caixa Agrícola de Coimbra desenha a sua gestão e os seus procedimentos, e compará-los com os ensinamentos obtidos no meu percurso académico e com os mais diversos autores e teorias, estabelecendo um sentido crítico face aos modelos de gestão efetivamente praticados.

O facto do estágio se realizar numa entidade do sistema financeiro português, e com uma larga experiência neste, permitiu desenvolver uma visão sobre como este está organizado, quais os princípios orientadores do mesmo, e como é processada a relação clientes-banco.

3.3.2 - Descrição as tarefas desenvolvidas

Durante o período de estágio, desempenhei funções no departamento das atividades de suporte. Este departamento tem como finalidade assegurar com eficiência e eficácia todas as atividades de suporte transversal ao exercício da atividade financeira por parte da Caixa Agrícola de Coimbra, tendo intervenção nos seguintes processos:

- Contabilidade e *Reporting*
- Gestão Financeira
- Compras e Gestão Logística
- Gestão de Património
- Gestão de Informação e Arquivos
- Gestão de Recursos Humanos
- Gestão de Tesouraria

Grande parte das minhas funções enquanto estagiário, incidiram nos Controlos de ATM e de Caixas, na gestão do arquivo de crédito, bem como na organização dos respetivos *dossiers*, tendo desempenhado diariamente tais funções, desde que me tornei autónomo nas mesmas até ao último dia de estágio. Apresento de seguida a descrição das tarefas e responsabilidades assumidas durante o estágio.

3.3.2.1 – Controlos de ATM

As ATM (*Automated Teller Machine*) que se encontram espalhadas em pontos estratégicos de fácil acesso aos utilizadores, são da responsabilidade de determinados bancos, ou seja, cada banco possui um determinado número de ATM's de que é proprietário, e do qual é responsável pela instalação e gestão das mesmas, cabendo apenas à empresa SIBS, a manutenção e monitorização da rede nacional e da gestão de dados e infraestruturas de comunicações a ela associada.

Assim, a CCAM Coimbra, tal como as restantes instituições financeiras, possui uma rede de terminais ATM, neste caso distribuída pelos concelhos de Coimbra e Miranda do Corvo, da qual é proprietária e responsável pela sua gestão e correto funcionamento. Esta rede pode ser dividida em duas partes distintas: um número de terminais que são carregados e operados pelos próprios trabalhadores das agências da CCAM Coimbra; e outra parte que são carregados e operados pela empresa de segurança *Prosegur*, cujos terminais se situam a relativa distância das agências, dispersos no meio urbano, e que por motivos de segurança e logística não são operados diretamente pela CCAM Coimbra.

Uma das tarefas que desempenhei durante o período de estágio consistia no chamado “Controlo de ATM”, que tem como objetivo primordial efetuar a monitorização dos montantes em circulação de capital pelas ATM e apurar se existem anomalias. O controlo de ATM, dividia-se em 3 fases sequenciais:

- Carregamentos
- Confirmação de Saldos
- Levantamentos

Carregamentos

Recorrendo ao sistema informático interno, denominado internamente “Sistema Central” e à documentação enviada pelos colaboradores da CCAM Coimbra ou da *Prosegur*, extraía a informação e os dados necessários. De uma forma mais detalhada, no Sistema Central, acedia à conta contabilística associada a determinada ATM, e apurava o montante do carregamento efetuado e o valor das “sobras”, sendo esta a designação atribuída ao montante de dinheiro que se retirava da ATM quando se pretendia realizar um novo carregamento. Tais dados eram inscritos numa folha de cálculo previamente programada para o efeito. Esta tarefa é denominada por “carregamentos”, no sentido em que se inserem na folha de cálculo os montantes de carregamento e fecho por ATM, de modo aos diferentes períodos de cada ATM terem após fecho um saldo nulo.

Caso não apresentasse saldo nulo após o respetivo fecho, era sinal de que tinha ocorrido uma anomalia na ATM no processo de dispensação de notas, podendo ter ocorrido a retenção ou entrega de notas de modo indevido, levando o saldo contabilístico a apresentar um valor que não coincidia com a real contagem das notas, tendo no momento da recolha do capital do período em análise, um montante de dinheiro a recuperar inferior ou superior ao valor contabilístico. Nestas situações, após detetar a anomalia, preenchia o “pedido de regularização de falhas em ATM”, com os dados da máquina em questão, os montantes e as datas do carregamento e de fecho, o operador que os realizou, o tipo de falha existente e o valor da mesma, anexando os documentos comprovativos de tal situação (*ticket* de abertura; *ticket* de fecho). Enviando depois o pedido para a Caixa Central do Crédito Agrícola Mútuo⁴, de modo a corrigirem a anomalia, ajustando o valor contabilístico ao valor real.

⁴ A Caixa Central é a responsável pela correção das anomalias de dispensação de notas nos ATM pertencentes as várias Caixas Agrícolas espalhadas pelo país.

Confirmação dos Saldos

Após a inscrição dos diferentes carregamentos e fechos, cada ATM, apresentava na soma de todos os seus períodos⁵ um determinado saldo, saldo esse que confirmava com o saldo inscrito no balancete diário, impresso diariamente e que me era facultado durante um determinado período de tempo. Se a informação correspondesse e não se apurasse qualquer desvio, eram impressos os respetivos controlos e arquivados nos movimentos do dia. Caso tal não se verificasse, era necessário contactar os diversos balcões a que estavam afetas determinadas ATM ou a *Prosegur*, de modo a pedir novas informações, ou a esclarecer erros. Tratando-se de algo mais grave, e cuja explicação não conseguia detetar, era remetido de imediato para os meus superiores.

Levantamentos

Recorrendo à “folha de levantamentos”, que consistia num documento onde estavam inscritos os montantes de levantamentos de dinheiro efetuados por ATM no dia anterior, procedia-se à sua inscrição na folha de cálculo, de modo a no dia seguinte, tais montantes serem considerados no apuramento do saldo.

3.3.2.2 - Controlos de Caixa

São designados, internamente, por caixas, os funcionários que se encontram nos diversos balcões das agências, cujas atividades consistem na recepção e entrega do dinheiro, entre outras tarefas administrativas e de negócio. Assim, pelo facto de movimentarem dinheiro, são alvo de controlo interno, de modo a aferir se não ocorreu nenhuma movimentação ou falha que não tenha sido documentada.

De modo a efetuar o controlo dos caixas afetos às várias agências da CCAM Coimbra, rececionava a “folha de caixa” individual de cada operador, após esta ser devidamente assinada e digitalizada e enviada por correio eletrónico. Na folha de caixa constavam, o montante de dinheiro rececionado no dia; o montante de

⁵ O período de uma ATM, é considerado desde o carregamento da mesma ate ao seu fecho, sendo que por cada carregamento, existem sempre o início de um novo período.

dinheiro entregue; o saldo final; bem como outros aspetos mais detalhados, como o número de notas e moedas por montante, e o seu tipo (ex: dólares, euros, ienes).

Com base nesses dados, transcrevia-os para uma folha de cálculo previamente programada para o efeito, obtendo os diversos saldos de caixa por balcão, que eram conferidos com os dados do balancete diário. Caso estivessem corretos eram impressos e arquivados nos movimentos do dia. Contudo era frequente existirem desvios, cuja justificação provinha essencialmente da não inscrição contabilística de movimentações de dinheiro, entre os caixas e a tesouraria da agência. Quando detetava tais desvios, comunicava-os à respetiva agência, de modo a poderem identificar a origem do desvio e retificarem-no.

Com base nos controlos de caixa, também era comumente efetuada outra operação, que consistia em elevar os montantes de capital cobertos pelo seguro, por agência. Tal ocorria, quando se verificava que o saldo numa determinada agência ultrapassava ou estava próximo do limite coberto pelo seguro.

3.3.2.3 – Organização dos *Dossiers* de Crédito

Para cada operação de crédito efetuada na CCAM Coimbra, quer seja a particulares ou a empresas, é criado um *dossier* de crédito, que é constituído por toda a documentação relevante para a operação. Competia-me a sua criação e organização, relativamente aos créditos que se iam processando diariamente. Numa 1º fase efetuava a confirmação se todas as assinaturas necessárias tinham sido recolhidas, e se os documentos estavam conformes, procedendo de seguida à organização do respetivo *dossier* com os seguintes documentos e a seguinte ordem:

- 1- Proposta de Crédito
- 2- Comprovativos de rendimentos (Mod. 3 do IRS, recibos de vencimento)
- 3- Comprovativo de património (ex: Certidão Registo Predial)
- 4- Se crédito hipotecário, documentação referente ao imóvel:
 - Escritura/Título de hipoteca

- Certidão de teor do registo predial
- Licença de utilização/habitabilidade
- Relatório de avaliação
- Seguros (apólices)
- Outros documentos relativos ao imóvel (ex: planta de localização)

5 - Contrato

6 – Livrança

3.3.2.4 – Arquivo do Crédito

Todos os *dossiers* de crédito depois de elaborados, eram arquivados em cofres registo, de modo a estarem protegidos de qualquer incidente, devido à sua importância jurídica. A gestão do arquivo de crédito vivo era da minha responsabilidade, sendo minhas funções o levantamento e arquivamento dos respetivos *dossiers* quando me era solicitado. Tais ordens tinham que ficar registadas informaticamente, constando o nome do solicitante, quem efetuou o levantamento, o dia em que foi realizado e a designação do titular do respetivo crédito. A execução célere da pesquisa e entrega dos *dossiers* de crédito era relevante para o eficiente funcionamento de certos departamentos, dado que necessitavam de consultar diariamente vários processos.

Como o arquivo de crédito contava com milhares de *dossiers* de diferentes entidades, era necessária uma rigorosa execução dos procedimentos relativamente ao arquivo, dado que uma vez mal arquivado, descobrir a sua localização seria difícil e extremamente demorada.

No decorrer do estágio, os cofres registo, excederam a sua capacidade de arquivamento, sendo necessário proceder à transposição dos registos na mesma ordem e sequência para outra unidade que completava as já existentes, tendo elaborado essa transferência física e criado uma nova lista atualizada, com a nova localização.

Também dava resposta às solicitações dos clientes, dos seus representantes legais ou das agências, quando estes solicitassem cópia dos contratos de crédito, livranças, ou outros documentos relevantes.

3.3.2.5 - Verificação de Faturas e respetivas de Contas Contabilísticas

Com base na consulta no “Sistema Central” das diversas contas contabilísticas, conferia, principalmente no que se referia a fornecedores, se as diversas inscrições contabilísticas estavam de acordo, com as faturas rececionadas e arquivadas pela CCAMC. Embora fosse um trabalho repetitivo, permitiu-me tomar conhecimento dos fornecedores da instituição, das suas necessidades, e dos montantes que eram afetos, permitindo-me entender melhor a dinâmica da CCAM Coimbra.

3.3.2.6 - Manutenção do cadastro dos trabalhadores

A CCAM Coimbra, procede à documentação do cadastro dos seus trabalhadores, bem como dos estagiários que temporariamente efetuam estágios na instituição. No cadastro dos trabalhadores, constam os seus documentos de identificação, o percurso profissional, certificados de habilitações literárias, registo criminal, contrato de trabalho, formações profissionais efetuadas, cópia do cartão do cidadão, justificativos de faltas, entre outros documentos.

Na manutenção do cadastro, verificava se os documentos de cada trabalhador estavam atualizados, bem como procedia à inserção de nova documentação que surgia com o tempo, como por exemplo baixas médicas, justificativos de faltas e certificados de formações. Como num primeiro momento os *dossiers* de cadastro dos trabalhadores apresentavam alguma desorganização, derivado do facto de as novas entradas de documentação seguirem uma ordem cronológica, e não serem agrupados pelo tipo do documento em causa. Como tal, propus-me organizar os respetivos *dossiers*, de forma a tornar a sua consulta mais célere e eficaz. Para tal, subdividi o respetivo cadastro do trabalhador, de acordo com determinadas

áreas, como dados biográficos e curriculares; dados relativos a formação e distinções obtidas internamente; dados relativos a processos disciplinares; relações laborais, tais como contratos, quotas sindicais ou justificativos de faltas.

Efetuei também a divisão do arquivo do cadastro dos trabalhadores, entre aqueles que estavam efetivamente em serviço e aqueles que já não eram funcionários da CCAM Coimbra, permitindo, assim, a correta diferenciação entre ambos, e a utilidade de possuir dois arquivos de cadastro, um que é permanentemente consultado (trabalhadores atuais) e outro que serve como registo histórico (ex-trabalhadores).

No que se refere ao cadastro dos estagiários, procedia à sua gestão, no sentido em que inseria o respetivo cadastro dos novos estagiários que iam chegando à instituição e atualizava o dos estagiários que já estavam afetos. Tais cadastros eram constituídos pelos dados biográficos, curriculares e documentos relativos ao estágio. Estes documentos eram constituídos pelos contratos de estágio profissional ou curricular, sendo no caso dos estágios curriculares arquivada toda a informação e comunicações efetuadas entre as várias instituições de ensino superior e a CCAM Coimbra.

3.3.2.7 - Gestão Logística das necessidades de Material das Agência

As diversas agências pertencentes a CCAM Coimbra, possuem necessidades de material, nomeadamente material de escritório e material afeto à atividade bancária. Todo esse material é adquirido em grande parte a FENACAM e armazenado na sede da CCAM Coimbra, sendo depois distribuído a partir daqui, de acordo com as necessidades das respetivas agências. Durante o período de estágio, os funcionários através do sistema de comunicação interno de mensagens instantâneas, comunicavam-me ao fim do dia, os itens que tinham necessidade em ser abastecidos. Com base nas várias comunicações, elaborava listas de pedidos e selecionava de entre os materiais em stock, em linha com a referência pedida e as respetivas quantidades. Após reunir todo o material requisitado, este era transportado até às diversas agências da CCAM Coimbra,

por correio interno. Tal processo advinha da necessidade de assegurar o correto e eficiente abastecimento, bem como controlar e registar as quantidades de material pedido.

3.3.2.8 – Atos Administrativos relativos a Títulos de capital e Seguros

Os títulos de capital do Crédito Agrícola são instrumentos, que visam aos clientes poderem tornar-se sócios de uma determinada Caixa de Crédito Agrícola, tendo que para tal, subscrever um mínimo de 100 títulos de capital, com um valor unitário de 5€, totalizando um montante de 500€. Os novos associados da CCAM Coimbra têm que ser admitidos em Assembleia Geral, e só depois deste ponto é que se tornam efetivamente detentores dos títulos de capital. Pelo que é necessário proceder ao envio dos títulos de capital aprovados em Assembleia Geral, para os clientes assinarem e receberem um duplicado. Assim, efetuava uma pesquisa no “Sistema Central”, de modo a identificar a agência afeta a cada cliente segundo o código do título de capital, e procedia ao envio dos mesmos por correio interno, com instruções para os restantes colaboradores contactarem os clientes de modo a estes se dirigirem às agências para validarem a operação. Paralelamente ocorria o processo inverso, as agências que possuíam títulos de capital assinados procediam ao seu envio para a sede, de modo a serem corretamente arquivados. Procedia então ao seu arquivamento em pastas específicas de acordo com a agência do associado/cliente. Tal facto era necessário, pois quando um associado pretendesse deixar de o ser, ou seja, resgatar o dinheiro investido, é necessário proceder à verificação física do título de capital por este subscrito.

A CCAM Coimbra efetuava também a venda de seguros das seguradoras do grupo Crédito Agrícola, a CA Seguros e a CA Vida, do ramo não-vida e vida respetivamente. Tais contratos de seguros após serem validados e inscritos informaticamente, são arquivados, de modo a caso o seguro tiver de ser acionado num momento futuro, os contratos serem a prova legal do mesmo. Assim, cabia-

me a tarefa de os arquivar ou proceder ao seu levantamento, segundo a modalidade do seguro, o ano de subscrição e o nome do titular do mesmo.

Capítulo IV – Análise Crítica

4.1 – Utilização das variáveis psicológicas e comportamentais na análise de risco de crédito

As variáveis psicológicas e comportamentais enunciadas no capítulo II não podem ser analisados individualmente, dado que elas estão todas relacionadas entre si, acabando por formar uma teia de relações. Por exemplo, um indivíduo com baixa literacia financeira, tenderá também a não planear as suas ações financeiras, a realizar um consumo elevado de bens desnecessário com uma má utilização do cartão de crédito, a sobrestimar as suas reais capacidades financeiras e a perder o seu autocontrolo, na medida em que é altamente influenciado pelo exterior. Embora ligeiramente exagerado, este exemplo, demonstra que um indivíduo que apresente um fator comportamental negativo ligado ao crédito, tenderá a apresentar outros tantos, porque tais comportamentos não se realizam isoladamente e podem ser as causas e os resultados uns dos outros. Maury & Stone (2006) afirmam que a identificação dos indivíduos tendencialmente sobreendividados não pode ser efetuada através de um conjunto de características isoladas (Económicas, Institucionais, Psicológicas), pois a condição de endividado depende da interação de um conjunto de fatores que terão de ser analisados em comum.

Um dos grandes entraves à aplicação de modelos de avaliação de risco de crédito com base em fatores qualitativos e comportamentais é a capacidade do analista conseguir desenhar o perfil do proponente a crédito. Para tal poderiam ser disponibilizados inquéritos aos proponentes de crédito para averiguar se os indivíduos possuem comportamentos ou aspetos psicológicos indutores de maior grau de risco de crédito. A título de exemplo indicam-se alguns questionários efetuados por diversos autores que se relacionam com a identificação e mensuração das 6 variáveis psicológicas/comportamentais descritas no capítulo II:

- Horizonte Temporal – Teste de capacidades de planeamento (Silva, 2011) (Anexo 3)

- Consumo – Escala de Valence para compradores compulsivos (Fortier, et al., 1988) (Anexo 4)
- Literacia Financeira – Testes de Literacia Financeira (Oliveira, 2012) (Anexo 5)
- Visão Otimista – Escala de Orientação da vida (LOT) (Scheier & Carver, 1985) (Anexo 6)
- Desejo de Poder – Escala de Atitudes em relação ao Dinheiro (MAS) (Templer & Yamauchi, 1982) (Anexo 7)
- Autocontrolo – Escala de Locus de Controlo de Levenson (Levenson, 1973) (Anexo 8)

As instituições financeiras portuguesas têm vindo a reduzir o volume de financiamento aos particulares, em virtude da quebra do poder de compra dos indivíduos, mas principalmente das condições que são impostas pelas instituições aos próprios clientes. Condições essas que assentam basicamente na alta proteção por garantias dos créditos, sendo essas garantias pessoais ou reais. Tais factos têm deixado longe do acesso ao crédito uma larga franja da população, incidindo principalmente nos jovens adultos com idade inferior a 35 anos, que por virtude da sua idade não possuem património considerável, os seus rendimentos não são muito elevados, derivado de estarem a iniciar a sua vida profissional ou esta estar num patamar baixo, o que também não lhes permitiu efetuar grandes volumes de poupança. Estes indivíduos, por estes factos, não conseguem arranjar autonomamente garantias exigidas pelas instituições, e por razões pessoais também não conseguem ou não estão disponíveis para assegurar fiadores ou avalistas, encontrando assim no acesso ao crédito um verdadeiro obstáculo. Contudo, muitas vezes tais indivíduos, constituem “bons créditos”, no sentido de possuírem baixas taxas de esforço, ausência de histórico de incidentes na banca, e serem indivíduos na sua grande maioria responsáveis e honestos.

A solicitação de tais créditos tem muitas vezes como aplicação a compra de automóvel próprio, remodelação da habitação ou investir num pequeno/micro negócio. Contudo, a oferta de crédito, esbarra nas políticas de concessão das

principais instituições financeiras, que exigem incondicionalmente garantias por parte dos mutuários.

Ora, com recurso às variáveis psicológicas e comportamentais, poder-se-ia complementar o tradicional *Credit Scoring*, que utiliza na sua grande maioria apenas variáveis quantitativas, relacionadas com o rendimento e experiências passadas de crédito. As instituições financeiras poderiam ver na análise comportamental do indivíduo, não um fator de exclusão de um proponente a crédito, mas sim um fator de inclusão. Na medida em que um indivíduo que apresentasse uma boa notação de *Credit Scoring*, e não evidenciasse nenhum dos fatores comportamentais indutores de um risco de incumprimento, poderia ver reduzidas as garantias que teria de apresentar à instituição financeira. Não no sentido de proporcionar um crédito com total ausência de garantias por parte do mutuário, mas sim apenas numa redução da percentagem do montante global do crédito que teria de estar protegido por estas. Por exemplo, ao invés de se proceder a uma normal colaterização do crédito, onde seriam exigidas garantias que por larga margem cobrissem 100% do valor do crédito, o mutualista só teria que reunir garantias para 75%. Assumindo a instituição financeira que com base nas análises de risco efetuadas (Quantitativa + Comportamental), é mitigado o risco emanado dos 25% que não se encontram cobertos por garantias. Desta forma, poder-se-iam conceder créditos de montante não muito elevados (<30.000€) com uma colaterização a rondar os 60%, 70% ou 80%, conforme as capacidades do mutuário para oferecer garantias, permitindo, assim, fornecer dinheiro aos indivíduos e às famílias para estas poderem adquirir determinados bens ou executar determinados projetos de que necessitam num estado desenvolvido para o seu desenvolvimento pessoal ou profissional. Do ponto de vista das instituições financeiras, estas ao aumentarem o seu volume de crédito, teriam também um aumento das mais-valias resultantes do *spread* dos mesmos, bem como fidelizavam os mutuários.

4.2 – Reflexão sobre a atividade da entidade de acolhimento

O período de estágio curricular, permitiu-me conhecer os processos da CCAM Coimbra, tendo tido oportunidade de exercer funções em algum desses processos. Sendo a atividade bancária alvo de grande competição entre as diversas instituições que a operam, a eficiência administrativa é crucial para um correto desempenho e um alcance de metas financeiras de forma sustentável e crescente. No sentido da eficiência administrativa, na minha opinião, penso que a CCAM Coimbra terá muita margem de progresso. Deverá proceder-se ao melhoramento dos atuais fluxos de trabalho, de forma a permitir a cada trabalhador poder desempenhar a sua função específica, sabendo com correta exatidão que elementos necessita de ter, e qual o correto encaminhamento que dará às tarefas executadas e em que moldes. A melhoria do atual sistema de fluxo de trabalho, deverá trazer mais transparência à organização, no sentido em que novos colaboradores compreendam e assimilem rapidamente os processos da organização, o mesmo se aplicaria a substituições temporárias de trabalhadores ocorridas internamente. Para os atuais trabalhadores, permitir-lhe-ia desempenhar as suas funções com maior rapidez e precisão, principalmente naquelas tarefas que não são realizadas com regularidade, e que podem gerar dúvidas. Os fluxos de trabalho, deveriam estar também disponíveis de forma detalhada a todos os trabalhadores da organização, de modo à assunção das responsabilidades inerentes a cada um.

Tal melhoria no mapeamento dos fluxos de trabalho, deveria ter incidência nas atividades realizadas na sede da CCAM Coimbra, uma vez que as agências, em virtude do contacto direto com o cliente e da comercialização de produtos financeiros, possuem já um mapeamento de fluxos de trabalho bastante avançado, no sentido da standardização dos processos e da identificação clara das responsabilidades e intervenientes.

A atividade que mais motivou a minha reflexão, no sentido de uma possível melhoria, foi a atividade creditícia, a qual deu origem ao presente trabalho.

A política de concessão de crédito aplicada pela CCAM Coimbra, em linha com generalidade dos bancos nacionais, na minha opinião, é demasiado restritiva, não favorecendo a médio e longo prazo nem a instituição nem os clientes. Na medida em que a CCAM Coimbra apresenta um rácio de transformação baixo (57%) e necessita de mais-valias para assegurar um profíto funcionamento. Mais-valias essas que são na sua maioria obtidas pela CCAM Coimbra do modo mais clássico, pela concessão de crédito. Os clientes, por seu lado, não conseguem aceder ao crédito para realizar aquisições/investimentos típicas do normal funcionamento da sua vida quotidiana.

A especificidade das Caixas Agrícolas, com gestões autónomas e departamentos de análise de crédito independentes por cada Caixa Agrícola, permitem uma análise mais personalizada dos processos de crédito, com uma maior facilidade em “entender” o cliente e perceber as suas reais necessidades ou eventuais problemas. Tais características são fundamentais para a integração de variáveis psicológicas e comportamentais na análise de risco de crédito, permitindo assim que as diversas Caixas Agrícolas e, neste caso, a CCAM Coimbra, em virtude da sua relação de proximidade com os clientes, possam diferenciar a sua análise dos processos de crédito, conseguindo a médio/longo prazo potenciar um aumento do volume de crédito sem elevar o risco da carteira global de crédito.

4.3 - Análise do Estágio

O decorrer do estágio permitiu-me compreender a dinâmica com que uma instituição financeira opera; os principais *stakeholders* que a influenciavam no seu dia-a-dia; os procedimentos administrativos e legais; os seus objetivos e procedimentos em que incorria para os tentar alcançar. Em suma, aprendi como se encontra estruturada uma instituição financeira de retalho. O facto de o estágio ter decorrido na sede da CCAM Coimbra, permitiu-me tomar conhecimento de como se “gere” a instituição, podendo observar de perto a forma como os administradores tomavam decisões fulcrais. Se o estágio tivesse ocorrido apenas numa agência, tal facto não seria possível, derivado do facto das agências da

CCAM Coimbra, e de um modo geral das restantes instituições financeiras, funcionarem segundo práticas e mecanismos estandardizados, tendo como única função “vender” e estabelecer comunicação direta com o cliente, estando os agentes de decisão e os modeladores da organização afastados.

As atividades que desenvolvi, tal como atrás referi, foram executadas na sua quase totalidade no departamento de suporte, contudo teria sido interessante ter passado por cada um dos restantes departamentos (Compliance e Auditoria Interna; Análise e Recuperação de Crédito; Comercial), o que permitiria ter uma visão mais específica do “*modus operandi*” de cada um e ganhar competências em outras áreas importantes do modelo de negócio.

Tendo o estágio significado também um primeiro momento de integração no mundo laboral, permitiu-me assumir de forma efetiva e prática os conceitos de responsabilidade profissional, relações profissionais, ética profissional, bem como exercer funções de acordo com prazos e metas.

Capítulo V – CONCLUSÃO

A realização do estágio curricular possibilitou-me contactar facilmente com o sistema financeiro e bancário. Este facto, deveu-se em grande parte aos conhecimentos teóricos adquiridos no Mestrado em Gestão. A conjugação do trabalho efetuado, e da minha preparação teórica, permitiram-me desempenhar com profissionalismo as tarefas que me foram incumbidas. Com a realização destas tarefas adquiri um conjunto de aprendizagens específicas, nomeadamente as relacionadas com a gestão do capital, dos depósitos e do crédito.

O meu contributo, enquanto estagiário, assumiu uma forma de suprimir determinadas necessidades do serviço, levando certas tarefas a serem executadas de forma mais célere. As minhas sugestões, embora muito limitadas pelo estatuto de estagiário, levaram à execução de pequenas mudanças, como a remodelação dos arquivos.

Tendo o estágio ido muito além das funções que me foram delegadas, no sentido que considero que o principal valor que obtenho no término deste, advém dos procedimentos que vi executar pelos trabalhadores que lá desempenhavam as suas funções, pelos seus diálogos, as suas ideias, opiniões e experiências, bem como pela leitura dos relatórios ou processos aos quais tive acesso.

Tal facto alertou-me para os problemas que o setor financeiro português atravessa, e também o facto de a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra se encontrar numa fase “difícil” da sua história, despertou-me o meu interesse sobre a temática da análise do risco de crédito bancário a particulares.

Essa política de concessão de crédito, podia ser ligeiramente descomprimida, através de uma redução das garantias e colaterais exigidos, em troca de uma análise de risco de crédito mais profunda, que abrangesse aspetos qualitativos, nomeadamente aspetos psicológicos e comportamentais. Estes têm vindo a ser investigados por diversos autores, os quais constatarem que existem fortes correlações entre os mesmos e o risco de sobre-endividamento ou *default*. Numa época em que os tradicionais modelos de *Credit Scoring*, assentes basicamente em variáveis quantitativas têm sido cada vez menos fiáveis, em virtude

principalmente da falha das avaliações dos proponentes a crédito no período pré 2008, tendo-se constatado que tais avaliações tenderiam a estar erradas, quando o paradigma económico e social sofresse bruscas mudanças. Esta situação levou a que as instituições financeiras e a CCAM Coimbra a protegerem-se do risco através de garantias prestadas pelos mutuários. Servindo atualmente o *Credit Scoring* e as variáveis quantitativas, mais para estabelecer o *spread* e a quantidade/tipo de garantias a apresentar pelo mutuário, do que propriamente fornecer dados para a decisão final de concessão ou não do crédito.

A análise das variáveis comportamentais pode ser, assim, um modo de acrescentar mais valor e confiança à análise de risco efetuada aos particulares.

No contexto atual da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra, que se encontra inserida num mercado altamente competitivo, que não tem apresentado nos últimos anos um volume de lucros considerável, quando comparado ao período pré-crise, constitui um ponto fulcral para esta, a criação de uma estratégia de crédito que lhe permita aumentar o volume de crédito e consequentemente as mais-valias das suas operações.

A CCAM Coimbra devido à sua reduzida dimensão e capital, quando comparada com as restantes entidades financeiras a nível nacional, não possui individualmente os recursos necessários ao desenvolvimento de sofisticados modelos quantitativos de *Credit Scoring*, pelo que a análise qualitativa tenderia a ser uma via mais eficiente do ponto de vista dos recursos aplicados de melhorar as atuais ferramentas de análise de crédito.

Em suma, uma análise qualitativa assente em aspetos psicológicos e comportamentais, quando bem aplicada poderia servir como complemento à análise quantitativa atualmente aplicada, o que poderia fornecer confiança para a instituição, reduzir os colaterais exigidos ao grupo de indivíduos, que não conseguem obter todas as condições atualmente exigidas. Criando assim mais volume de crédito e mais-valias para a CCAMC, ao mesmo tempo que tenderia a fidelizar o cliente, e do lado deste criaria uma imagem de uma instituição que apoiava e acreditava no cliente.

Bibliografia

- Alcarva, P., 2011. *A banca e as PME*. Porto: Editorial Vida Económica.
- Augusto, M. & Gama, P., 2008. *Apontamentos Teóricos de Gestão Financeira*. s.l.:Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Banco de Portugal, 2012. *Relatório de Supervisão Comportamental 2011*, Lisboa: Departamento de Supervisão Comportamental.
- Banco de Portugal, 2015. Central de Responsabilidades de Crédito. *Cadernos do Banco de Portugal*, Abril.
- Bernanke, B. S., 1991. The Credit Crunch. *Brookings Papers on Economic Activity*, nº 2, pp. 205-279.
- Borges, A., Rodrigues, A. & Rodrigues, R., 2005. *Elementos da Contabilidade Geral*. s.l.:Áreas Editora.
- Buddington, L. & Kemp, S., 1999. Student Debt, Attitudes Towards Debt, Impulsive Buying, and Financial Management. *New Zealand Journal of Psychology*, Volume 2, pp. 89-93.
- Caouette, J., Altman, E. & Narayanan, P., 1998. *Managing Credit Risk: The Next Great Financial Challenge*. s.l.:John Wiley & Sons, Inc.
- Carvalho, J. A. S., Miranda, L. R. & Pereira, S. A., 1996. *Arte e imagem nas notas do Banco de Lisboa*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Carvalho, P., 2009. *Fundamentos da Gestão de Crédito*. Lisboa: Edições Silabo.
- CCAM Coimbra, 2015. *Relatório e Contas 2014*. s.l.:s.n.
- Contreras, L., 2006. *Psicologia do Endividamento: Uma Investigação Teórica*, s.l.: Universidade de La Frontera.
- Crédito Agrícola, 2008. *Sustentabilidade CA*, s.l.: s.n.
- Crédito Agrícola, 2015. *Relatório Anual de divulgação pública e informação*, s.l.: s.n.

- Cruz, I., 1998. *Gestão do Risco de Crédito no Sistema Bancário Português*. s.l.:Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Earl, P., Lea, S. & Kemp, S., 1999. *The Elgar companion to consumer research and economic psychology*, Massachusetts, USA: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Eklund, T., Larsen, K. & Bernhardsen, E., 2001. Model for analysing credit risk in the enterprise sector. *Norges Bank - Economic Bulletin*, Volume 72, pp. 99-106.
- Faber, R. J. & O'guinn, T. C., 1992. A clinical screener for compulsive buying. *Journal of consumer Research*, Volume 3, pp. 459-469.
- Fitch, T. P., 2000. *Dictionary of banking terms*. 4 ed. s.l.:New York.
- Fonseca, J., 2010. *Economia Monetária e Financeira*. s.l.:Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Fortier, L., d'Astous, A. & Valence, G., 1988. Compulsive buying: Concept and measurement. *Journal of Consumer Policy*, Volume 11, pp. 419-433.
- Galimberti, U. & Quevedo, M. E. G. d., 2002. Oniomanía. In: *Diccionario de psicología*. Argentina: Siglo XXI Editores, p. 764.
- Girardone, C., Casu, B. & Molyneaux, P., 2006. *Introduction to Banking*. s.l.:Prentice Hall Financial Times.
- Gomes, M. S. A., 2011. *O crédito malparado e o sobreendividamento das famílias na região autónoma da Madeira*. Lisboa: s.n.
- Gottfredson, M. R. & Hirschi, T., 1990. *A General Theory of Crime*. s.l.:Stanford University Press.
- Hanna, S. & Chang, R., 1992. Consumer Credit Search Behavior. *Journal of Consumer Studies and Home Economics*, Volume 16, pp. 207-227.
- Huang, C., Chan, M. C. & Wang, C., 2007. Credit Scoring with a data mining approach based on support vector machines. *Expert Systems and Applications*, Volume 33, pp. 847-856.

ISGB, 2004. *Financiamento e Crédito Bancário*. Lisboa: APB/ISGB.

Jones, E. & Roberts, J., 2001. Money attitudes, credit card use, and compulsive buying among American college students. *The Journal of Consumer Affairs*, Volume 35, pp. 213-240.

Jorion, P., 1997. *Value-at-risk: The New Benchmark for Controlling Market Risk*. Chicago: Irwin Professional Publishing.

Kahneman, D., Slovic, P. & Tversky, A., 1982. *Judgment Under Uncertainty: Heuristics and Biases*. New York: Cambridge University Press.

Kiyosaki, R. T., 1997. *Rich Dad, Poor Dad*. s.l.:TechPress, Inc.

Krugman, P., 2012. *Acabem com esta crise já!*. Lisboa: Editorial Presença.

Lai, K., Yu, L. & Wang, S., 2009. An Intelligent Agent Based Fuzzy Group Decision Making Model for Financial Multicriteria Decision Support: The case of Credit Scoring. *European Journal of Operational Research*, Volume 195, pp. 942-959.

Levenson, H., 1973. Multidimensional locus of control in psychiatric patients. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Volume 41, pp. 397-404.

Lewis, E., 1992. *An Introduction to Credit Scoring*. San Rafael, California: Isaac and Co, Inc.

Livingstone, S. & Lunt, P., 1992. Predicting Personal Debt and Debt Repayment: Psychology, Social and Economic Determinants. *Journal of Economic Psychology*, Volume 13, pp. 111-134.

Loewenstein, G., Frederick, S. & O`donoghue, T., 2002. Time Discounting and Time Preferences: a Critical Review. *Journal of Economic Literature*, Volume 40, pp. 351-401.

Marnold, D., 2007. *The Challenge of Selling Life Insurance*. s.l.:Limra Market Facts.

Marques, M. M. L., 2000. *O endividamento dos consumidores*. Coimbra: Livraria Almedina.

Maury, R. & Stone, B., 2006. Indicators of Personal Financial Debt Using a Multi-Disciplinary Behavioral Mode. *Journal of Economic Psychology*, Volume 27, pp. 543-556.

Nyhus, E. & Webley, P., 2001. Life-cycle and Dispositional Routes Into Problem Debt. *British Journal of Psychology*, Volume 92, pp. 423-446.

Olivato, H. & Souza, P. K. B. d., 2007. *ENDIVIDAMENTO: Um Estudo Preliminar Dos Fatores Contribuintes*, São Paulo, Brasil: I Encontro Científico Unisaesiano.

Oliveira, H. F. D., 2012. *A LITERACIA FINANCEIRA ENTRE OS ALUNOS DE MESTRADO*, Lisboa: ISCTE Business School.

Perry, V. G., 2008. Is Ignorance Bliss? Consumer Accuracy in Judgments about Credit Rating. *Journal of Consumer Affairs*, Volume 42, pp. 189-205.

PORDATA, 2015. www.pordata.pt. [Online]

Available at:

[http://www.pordata.pt/Municipios/Valores+m%C3%A9dios+de+avalia%C3%A7%C3%A3o+banc%C3%A1ria+dos+apartamentos+por+m2+total+e+por+tipologia+\(m%C3%A9dia+global\)-113](http://www.pordata.pt/Municipios/Valores+m%C3%A9dios+de+avalia%C3%A7%C3%A3o+banc%C3%A1ria+dos+apartamentos+por+m2+total+e+por+tipologia+(m%C3%A9dia+global)-113)

[Acedido em 31 Janeiro 2016].

Porfírio, J., 2003. *Gestão Financeira Internacional*. Lisboa: Rei dos Livros.

Raymond, A., 2007. *The Credit Scoring Toolkit Theory and Practice for Retail Credit Risk Management and Decision Automation*. New York: Oxford University Press Inc.

Rollo, M. F., 2013. *Dicionário de História da I República e do Republicanismo*. Lisboa: Assembleia da República.

Santos, A. C. & Costa, V., 2013. Regular o Consumidor? Novas tendências de política no setor financeiro. *Análise Social*, Volume 209, pp. 756-791.

- Scheier, M. & Carver, C., 1985. Optimism, Coping and Health: Assessment and Implications of Generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, Volume 4, pp. 219-247.
- Silva, P. R., 2011. *PSICOLOGIA DO RISCO DE CRÉDITO: ANÁLISE DA CONTRIBUIÇÃO DE VARIÁVEIS PSICOLÓGICAS EM MODELOS DE CREDIT SCORING*, São Paulo: Universidade de São Paulo .
- Sousa, T. P. F. e., 2013. *RELAÇÕES ENTRE MORAL, AUTOCONTROLO E COMPORTAMENTO DESVIANTE*, Porto: Faculdade de Direito da Universidade do Porto.
- Sprenger, C. & Meier, S., 2008. *Impatience and Credit Behavior: Using Choice Experiments to Explain Borrowing and Defaulting*, Boston: Center for Behavioral Economics and Decision Making, Federal Reserve Bank of Boston.
- Templer, D. & Yamauchi, K. T., 1982. The development of a Money Attitude Scale. *Journal of Personality Assessment*, Volume 46, pp. 522-528.
- Thomas, L. C., 2009. *Consumer Credit Models: Pricing, Profit and Portfolios*. s.l.:Oxford University Press Inc.
- Tokunaga, H., 1993. The Use and Abuse of Consumer Credit: Application of Psychological Theory and Research. *Journal of Economic Psychology*, Volume 14, pp. 285-317.
- Trindade, L. d. L., 2009. *Determinantes da Propensão ao Endividamento*, Santa Maria, Brasil: Universidade Federal de Santa Maria.
- Vio, B., 2008. *Credit Beyond Rationality*. Exeter: University of Exeter.
- Weinstein, N. D., 1980. Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, Volume 39, pp. 806-820.
- Weston, J. F., Besley, S. & Brigham, E. F., 1996. *Essentials of Managerial Finance*. s.l.:Dryden Press.

Anexos

Anexo I – Níveis de Competência Internos na concessão de crédito

	CCAM DE COIMBRA		
	NORMA INTERNA		
	TEMA: Delegação de Competências		
	ASSUNTO: Delegação de Competências		

1 – ÂMBITO DA NORMA INTERNA

A presente Norma Interna define e enquadra a delegação de competências instituída na CCAM de Coimbra, numa perspectiva de garantir uma célere actuação dos serviços, a sua responsabilização e a instituição de procedimentos de controlo adequados.

A mesma foi concebida tendo em especial atenção os preceitos definidos na Norma de Estrutura em vigor nesta CCAM, baseados na Plataforma Organizacional – Fase 2, desenvolvida pela Caixa Central para as Caixas Associadas.

2 – TABELA RESUMO DOS ESCALÕES DE DECISÃO

Nível de Competência	Órgão de Decisão	Requisitos Específicos	Assinaturas Obrigatórias
1 PROCESSOS DE NEGÓCIO – OPERAÇÕES ACTIVAS e 2 PROCESSOS DE NEGÓCIO – OUTRAS OPERAÇÕES			
5	Administração	Pareceres do Nível 3	2
4	Conselho de Crédito	Suspensão	2
3	Coordenador da Área de Risco e Recuperação de Crédito e Coordenador Comercial	Pareceres do Nível 2 + Parecer Positivo do Coordenador da Área de Risco e Recuperação de Crédito	2
2	Coordenador Comercial e Coordenador de Agência	Pareceres do Nível 1 + Parecer Positivo do Coordenador Comercial	2
1	Coordenador de Agência e Um Colaborador de Agência	Parecer Positivo do Coordenador de Agência	2

Fonte: Norma Interna obtida diretamente da CCCAM Coimbra

Anexo II – Proposta de Crédito

CAIXA CRÉDITO AGRÍCOLA de COIMBRA		NOME	
	SÓCIO		
	QUANTIDADE TITULOS		AGÊNCIA Almalaguês
	CLIENTE		ACTIVIDADE
	GER		CONTA Nº

Angariador: _____

Proposta de Crédito nº.: _____

Coord. Balcão

Caracterização

Limite / Plafond Pontual

Func.

Contrato Agência Operações Próprias Oper. Estrangeiro. Órgãos Sociais

CRÉDITO NOVO: Sim

DESTINO: _____

FINALIDADE: _____

MONTANTE: _____

PRAZO: _____

TAXA: Eur 06 tm **acrescida de:** p. p.

REEMBOLSO: MENSAL

PERÍODO DE CARÊNCIA: _____

GARANTIAS: _____

SEGUROS REAIS: _____

CAPITAL SEGURO VIDA: _____

COMISSÕES: Preçário

BENEFICIÁRIO DA GARANTIA: -

OUTRAS CONDIÇÕES: _____

Fins Agrícolas

Nº Cliente dos Intervenientes: 1º Titular

Nº PESSOAS SEGURAS: _____

Nº PROPOSTA SCORING: _____ NOTAÇÃO: _____

Nível 1 – Parecer do Angariador e do Gestor do cliente

Saldo Médio DO-últimos 180 dias:	0,00 €	Responsabilidades CCAM: Responsabilidades OIC Regular: Potencial: Vencido: Abatido ao Activo:
Saldo DO-actual:		
Acumulado a Crédito-últimos 180 dias:		
Acumulado a Débito-últimos 180 dias:		
Saldo Op. Passivas (DP/Aplic.):		
CA Seguros - Nº Contratos:		
CA Seguros - Valor prémio anual:		
CA Vida - Cap. seguro contratos risco:		
CA Vida - Valor contratos capitalização:		
Leasing - Capital em dívida:		
CA Gest:		

Parecer: _____ Data: _____ O Angariador: _____

Parecer: _____ Data: _____ O Gestor/2º Ass.: _____

Nível 2 - Parecer do Coordenador Comercial

Parecer: FAVORÁVEL Data: _____ O Coord.Com.: _____

		CAIXA CRÉDITO AGRÍCOLA de COIMBRA	
SÓCIO		NOME	
QUANTIDADE TÍTULOS		AGÊNCIA Coimbra	
CLIENTE		ACTIVIDADE PARTICULAR	
		CONTA Nº	

Informação da Área de Risco

→ Crédito reestruturado por dificuldades financeiras: Não Avançar para "Parecer do Técnico de Análise de Risco"

Outro: _____

→ Marcação adicional de crédito reestruturado por dificuldades financeiras:

Data: _____ Nome: _____

Parecer do Técnico de Análise de Risco

Parecer: _____ Data: _____ O Técnico: _____

Nível 3 - Parecer do Coordenador da Área de Risco e Recuperação de Crédito

Parecer: **FAVORÁVEL** Data: _____ O Coord. ARRC: _____

Nível 4 - Despacho da Administração Provisória

APROVADO RECUSADO

Data: _____

Área Comercial v.5.3

Fonte: Proposta de crédito obtida diretamente da CCAM Coimbra

Anexo III – Teste de capacidades de planeamento

Qual o horizonte de tempo que toma em consideração para planear as suas despesas, poupanças e investimentos?

- Não faço nenhum planeamento = 0
- Próximos meses = 1
- Próximo ano = 2
- Próximos cinco anos = 3
- De cinco a dez anos = 4
- Mais de dez anos = 5

Fonte: Silva, P.R. (2011) *Psicologia do Risco de Crédito*. Universidade de São Paulo

Anexo IV – Escala de *Valence* para compradores compulsivos

Compulsive Buying Scale © Valence, D'Astous & Fortier

Please express the extent to which you agree or disagree with each of the following statements. Please place an X on the line that best indicates how you feel about each statement.

	Strongly agree (5)	Somewhat agree (4)	Neither agree nor disagree (3)	Somewhat disagree (2)	Strongly disagree (1)
When I have money, I cannot help but spend part or all of it.	_____	_____	_____	_____	_____
I am often impulsive in my buying behavior.	_____	_____	_____	_____	_____
For me, shopping is a way of facing the stress of my daily life and relaxing.	_____	_____	_____	_____	_____
I sometimes feel that something inside pushed me to go shopping.	_____	_____	_____	_____	_____
There are times when I have a strong urge to buy.	_____	_____	_____	_____	_____
At times, I have felt somewhat guilty after buying a product, because it seemed unreasonable.	_____	_____	_____	_____	_____
There are some things I buy that I do not show to anybody for fear of being perceived as irrational in my buying behavior.	_____	_____	_____	_____	_____
I often have an unexplainable urge, a sudden and spontaneous desire, to go and buy something.	_____	_____	_____	_____	_____
I am one of those people who often respond to direct mail offers.	_____	_____	_____	_____	_____
I have often bought a product that I did not need, while knowing that I have very little money left.	_____	_____	_____	_____	_____
I am a spendthrift.	_____	_____	_____	_____	_____
I have sometimes thought "If I had to do it over again, I would..." and felt sorry for something I have done or said.	_____	_____	_____	_____	_____

Calculating your score:

- Each X that you placed corresponds to a number: 5 for "strongly agree", 4 for "somewhat agree", 3 for "neither agree nor disagree", 2 for "somewhat disagree", and 1 for "strongly disagree".
- Add together the 13 numbers for your Xs to get your total scale score.
- Compulsive buyers tend to score 42.2 or higher.

Fonte: Fortier, L; Valence, G(1998) *Compulsive buying: Concept and measurement*. Journal of Consumer Policy, Volume 11, 419-433.

Anexo V – Testes de Literacia Financeira

A.1. Literacia Financeira Pessoal pode ajudá-lo a:

- 1) evitar ser vítima de fraudes financeiras
- 2) comprar o tipo certo de seguros para protegê-lo do risco de catástrofe
- 3) aprender a abordagem certa para investir de acordo com as suas necessidades futuras
- 4) levar uma vida financeiramente segura através da formação de hábitos saudáveis nos gastos financeiros
- 5) todas as anteriores

A.2. O activo mais líquido é:

- 1) dinheiro num depósito a prazo
- 2) dinheiro numa conta à ordem
- 3) um carro
- 4) um computador
- 5) uma casa

A.3. Você não está a gastar demais se:

- 1) passa cheques a mais do que aquilo que tem na sua conta à ordem
- 2) o seu salário mensal é de 500€ e o crédito cobra 1000€
- 3) costuma receber chamadas de empresas de cobrança de dívidas
- 4) o seu pagamento mensal da dívida é de 30% do seu salário líquido
- 5) consegue fazer face ao pagamento mínimo do cartão de crédito

B. As suas poupanças e empréstimos

B.1. Os seus depósitos a prazo num banco comercial são asseguradas pelo Fundo de Garantia de Depósitos:

- 1) num montante máximo de 10.000 € por conta
- 2) num montante máximo de 100.000 € por conta
- 3) num montante máximo de 10.000€ no conjunto de todos os seus depósitos nesse banco
- 4) num montante máximo de 100.000€ no conjunto de todos os seus depósitos nesse banco
- 5) num montante máximo de 100.000€ no conjunto de todos os seus depósitos em todos os bancos

B.2. Se investir 1000€ hoje a 4% por um ano, o seu saldo daqui a um ano será:

- 1) maior se os juros forem calculados diariamente, em vez de mensalmente
- 2) maior se os juros forem calculados trimestralmente, em vez de semanalmente
- 3) maior se os juros forem calculados anualmente em vez de trimestralmente
- 4) 1040€, não importa como os juros são calculados
- 5) 1000€, não importa como os juros são calculados

B.3. Qual das seguintes afirmações é VERDADEIRA sobre a taxa anual efectiva global (TAEG)?

- 1) a TAEG é a taxa efectivamente paga na globalidade do empréstimo
- 2) a TAEG é expressa como uma percentagem numa base anual
- 3) a TAEG é uma boa medida de comparação dos custos de empréstimos
- 4) a TAEG leva em conta todos os custos de um empréstimo
- 5) todas as anteriores

B.4. Qual das seguintes afirmações é FALSA relativamente aos cartões de crédito?

- 1) pode usar o seu cartão de crédito para receber um adiantamento em dinheiro
- 2) se o saldo do cartão de crédito é de 1000€ e você paga 300€, os juros são cobrados sobre o saldo devedor de 700€
- 3) a taxa de juro do cartão de crédito é normalmente mais elevada do que você pode ganhar num depósito a prazo
- 4) a empresa do cartão de crédito não irá cobrar-lhe juros, se você pagar a totalidade do saldo na data de vencimento
- 5) você não pode gastar mais do que a sua linha de crédito

C. Os seus seguros

C.1. As companhias de seguros Auto determinam o seu prémio com base em:

- 1) idade do segurado
- 2) registo de acidentes
- 3) tipo e idade do veículo
- 4) possuir carta de condução
- 5) todas as anteriores

C.2. A principal razão para subscrever um seguro é para:

- 1) protegê-lo de uma perda recentemente incorrida
- 2) fornecer-lhe retornos de investimento excelentes
- 3) protegê-lo de sustentar uma perda significativa
- 4) protegê-lo de pequenas perdas acidentais
- 5) melhorar o seu padrão de vida mediante a apresentação de reclamações fraudulentas

D. Os seus investimentos

D.1. A estratégia de investimento de alto risco e alto retorno seria mais adequado para:

- 1) um casal de idosos aposentados vivendo com uma renda fixa
- 2) um casal de meia-idade que necessitam de fundos para a educação de seus filhos em dois anos
- 3) um jovem casal casado sem filhos
- 4) todas as anteriores, porque eles precisam todos de altos retornos
- 5) nenhuma das anteriores, porque eles são igualmente avessos ao risco

D.2. Qual das seguintes afirmações é Falsa?

- 1) como stakeholder de um fundo de investimento, você tem o direito de dizer aos gestores de fundos que títulos comprar
- 2) um fundo de investimento é uma coleção diversificada de títulos utilizados como um veículo de investimento
- 3) um fundo de investimento surge de uma empresa de investimento que capta fundos de investidores e compra títulos
- 4) a sua propriedade num fundo de investimento é proporcional ao número de unidade de participação que possui no fundo
- 5) nenhuma das anteriores

D.3. O que entende por Spread bancário?

- 1) quanto maior o Spread, maior o lucro do cliente
- 2) corresponde ao valor das despesas a pagar ao constituir o processo de crédito
- 3) taxa de juro de uma aplicação financeira
- 4) é adicionado à taxa indexante para determinar a taxa de referência da operação
- 5) nenhuma das anteriores

D.4. Qual das seguintes opções está relacionada com a Euribor?

- 1) é uma taxa definida pelos bancos portugueses
- 2) é o maior indexante no crédito à habitação
- 3) existem 15 taxas de juros diferentes que vão desde uma semana a 24 meses
- 4) entrou em vigor antes da moeda única
- 5) todas as anteriores

E. As suas opções financeiras pessoais, decisões e educação

E.1. Você mantém registos financeiros?

- 1) Mantenho registos muito detalhados
- 2) Mantenho registos mínimos
- 3) Não mantenho nenhum registo

E.2. Usando a escala dada abaixo, por favor, classifique a importância dos itens numerados de 1-4:

	Muito importante	Importante	Não tenho a certeza	Pouco Importante	Nada Importante
1. Manter registos financeiros adequados					
2. Gastar menos do que os seus rendimentos					
3. Manutenção adequada da cobertura de seguro					
4. Planeamento e implementação de um programa de investimento regular					

Fonte: Duarte, H (2012). *Literacia Financeira entre alunos de mestrado*, ISCTE Business School

Life Orientation Test (LOT)

For the measurement of optimism/pessimism dimension, Life Orientation Test (LOT) developed by Scheier and Carver (1985) was used. It is a close ended questionnaire that contains twelve items about optimistic and pessimistic traits of personality. It entails 5 point-Likert type scale ranging from 0 to 4. These points indicate the degree of severity from strongly disagree to strongly agree.

Scoring of LOT

It has four filler items (2, 6, 7, 10) whose scores had not been added to the final score. Scale is on five point continuum. These points indicate the degree of severity from strongly disagree to strongly agree. Score 0 is given to the response category of “strongly disagree”, score 1 is given to the response category of “disagree”, score 3 indicates “agree” and score 4 is given to the response category of “strongly agree”. Items numbers 3, 8, 9 and 12 are reverse scored. The total LOT score was the sum of the items numbers 1, 3, 4, 5, 8, 9, 11 and 12, with the lowest score being 0 and the highest being 32. The highest score (above 17) indicates pessimistic trait of personality and lowest score (below 17) shows optimistic traits of personality.

Fonte: Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1985). Optimism, coping, and health: assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, Volume 4, 219-247.

Anexo VII – Escala de atitudes em relação ao dinheiro (MAS)

Scoring and interpreting the MAS

POWER-PRESTIGE Factor: Items 3, 7, 10, 13, 16, 18, 21, 24 & 26

RETENTION-TIME Factor: Items 1, 2, 6, 12, 14, 20 & 23

DISTRUST Factor: Items 4, 5, 8, 11, 17, 27 & 28

ANXIETY Factor: Items 9, 15, 19, 22, 25 & 29

Simply add the responses to the items in each factor to arrive at a factor score. Compare your factor scores with the scores for each factor presented below. If your scores fall at the mean or within the range of scores (\pm one standard deviation), you are among friends. Approximately 68% of the subjects who took the test fell in the ranges. If you scored higher or lower than the ranges listed, then your scores reflect your values with respect to each factor. For example, if you scored higher on the Power-Prestige factor, this would suggest a higher value placed on the factor. Conversely, if you scored below the range, you place less emphasis on the dimension.

POWER-PRESTIGE: Mean = 21.3; Range (\pm 1 s.d.) = 13.9 to 28.9

RETENTION-TIME: Mean = 28.8; Range (\pm 1 s.d.) = 20.7 to 36.9

DISTRUST: Mean = 24.7; Range (\pm 1 s.d.) = 18.6 to 30.8

ANXIETY: Mean = 22.8; Range (\pm 1 s.d.) = 17.3 to 28.3

What quality does each factor describe? The nine items of the Power-Prestige factor are purported to describe the extent to which a person uses money to impress and influence others and believes money is a symbol of success. High scorers on this factor could be viewed as emphasizing the importance and desirability of money as a status symbol and as influential in human behavior.

The Retention-Time factor contains seven items thought to describe people who are careful planners that prepare for the future. High scoring persons are characterized as placing great value on the process of preparation for financial security. Their motto may be thought of a "be prepared." Low scorers, on the other hand, tend to minimize the behaviors which promote the adage of "be prepared."

The seven items of the Distrust factor attempt to capture the attitudes of distrust and suspicion. A high scoring person on this factor could be viewed as maintaining hesitant, suspicious and doubtful attitudes when it comes to money. They may also be described as a complainer about money matters. A low scoring person, conversely, is seen as trusting and accepting of situations related to money issues.

The last factor, Anxiety, is comprised of six items believed to describe the attitude that money is a source of anxiety and tension for people. High scorers are thought to express nervousness and anxiety in interactions involving money. Being denied opportunities in sale or bargain situations are viewed as contributing to the anxiety. Low scorers, on the other hand, could be described as less worrisome and less anxious with money and in money situations.

MAS

INSTRUCTIONS: The statements in this questionnaire represent common behaviors associated with money. Read each statement and then circle the number to the right of each statement to indicate the extent you engage in the behavior. There are no right or wrong answers. You are encouraged to be free and candid in responding. Please respond to every statement.

	NEVER	VERY SELDOM	SELDOM	SOMETIMES	OFTEN	VERY OFTEN	ALWAYS
1. I put money aside on a regular basis for the future.....	1	2	3	4	5	6	7
2. I keep track of my money.....	1	2	3	4	5	6	7
3. Although I should judge the success of people by their deeds, I am more influenced by the amount of money they have.....	1	2	3	4	5	6	7
4. It bothers me when I discover I could have gotten something for less elsewhere.....	1	2	3	4	5	6	7
5. I hesitate to spend money, even on necessities.....	1	2	3	4	5	6	7
6. I have money available in the event of another economic depression.....	1	2	3	4	5	6	7
7. I use money to influence other people to do things for me.....	1	2	3	4	5	6	7
8. When I make a major purchase, I have the suspicion that I've been taken advantage of.....	1	2	3	4	5	6	7
9. It's hard for me to pass up a bargain.....	1	2	3	4	5	6	7
10. In all honesty, I own nice things in order to impress others.....	1	2	3	4	5	6	7
11. After buying something, I wonder if I could have gotten the same for less elsewhere.....	1	2	3	4	5	6	7
12. I do financial planning for the future.....	1	2	3	4	5	6	7
13. I seem to find that I show more respect to people with more money than I have.....	1	2	3	4	5	6	7
14. I follow a careful financial budget.....	1	2	3	4	5	6	7
15. I show worrisome behavior when it comes to money.....	1	2	3	4	5	6	7

	NEVER	VERY SELDOM	SELDOM	SOMETIMES	OFTEN	VERY OFTEN	ALWAYS
16. I behave as if money were the ultimate symbol of success.....	1	2	3	4	5	6	7
17. When I buy something, I complain about the price I paid.....	1	2	3	4	5	6	7
18. People I know tell me that I place too much emphasis on the amount of money a person has as a sign of success.....	1	2	3	4	5	6	7
19. I spend money to make myself feel better.....	1	2	3	4	5	6	7
20. I am very prudent with money.....	1	2	3	4	5	6	7
21. I must admit that I sometimes boast about how much money I make.....	1	2	3	4	5	6	7
22. I show signs of nervousness when I don't have enough money.....	1	2	3	4	5	6	7
23. I save now to prepare for my old age.....	1	2	3	4	5	6	7
24. I must admit that I purchase things because I know they will impress others.....	1	2	3	4	5	6	7
25. I worry that I will not be financially secure.....	1	2	3	4	5	6	7
26. I try to find out if other people make more money than I do.....	1	2	3	4	5	6	7
27. I automatically say, "I can't afford it," whether I can or not.....	1	2	3	4	5	6	7
28. I argue or complain about the cost of things I buy...	1	2	3	4	5	6	7
29. I am bothered when I have to pass up a sale.....	1	2	3	4	5	6	7

Fonte: Templer, D; Yamauchi, K.T (1982). *The development of a Money attitude scale*. Journal of Personality Assessment, Volume 46, 522-528.

Anexo VIII – Escala de Locus de Control de Levenson

Levenson Multidimensional Locus of Control Scales

For each of the following statements, indicate the extent to which you agree or disagree by writing in the appropriate number.

- 3 = strongly disagree
- 2 = disagree somewhat
- 1 = slightly disagree
- +1 = slightly agree
- +2 = agree somewhat
- +3 = strongly agree

- _____ 1. Whether or not I get to be a leader depends mostly on my ability.
- _____ 2. To a great extent my life is controlled by accidental happenings.
- _____ 3. I feel like what happens in my life is mostly determined by powerful people.
- _____ 4. Whether or not I get into a car accident depends mostly on how good a driver I am.
- _____ 5. When I make plans, I am almost certain to make them work.
- _____ 6. Often there is no chance of protecting my personal interests from bad luck.
- _____ 7. When I get what I want, it's usually because I'm lucky.
- _____ 8. Although I might have good ability, I will not be given leadership responsibility without appealing to those in positions of power.
- _____ 9. How many friends I have depends on how nice a person I am.
- _____ 10. I have often found that what is going to happen will happen.
- _____ 11. My life is chiefly controlled by powerful others.
- _____ 12. Whether or not I get into a car accident is mostly a matter of luck.
- _____ 13. People like myself have very little chance of protecting our personal interests when they conflict with those of strong pressure groups.
- _____ 14. It's not always wise for me to plan too far ahead because many things turn out to be a matter of good or bad fortune.
- _____ 15. Getting what I want requires pleasing those people above me.
- _____ 16. Whether or not I get to be a leader depends on whether I'm lucky enough to be in the right place at the right time.
- _____ 17. If important people were to decide they didn't like me, I probably wouldn't make many friends.
- _____ 18. I can pretty much determine what will happen in my life.
- _____ 19. I am usually able to protect my personal interests.
- _____ 20. Whether or not I get into a car accident depends mostly on the other driver.
- _____ 21. When I get what I want, it's usually because I worked hard for it.
- _____ 22. In order to have my plans work, I make sure that they fit in with the desires of people who have power over me.
- _____ 23. My life is determined by my own actions.
- _____ 24. It's chiefly a matter of fate whether or not I have a few friends or many friends.

Scoring

Total your responses for the items listed for each of the three parts of the scale; add +24 to each of your three totals.

Internal Locus of Control: Total your responses for items 1, 4, 5, 9, 18, 19, 21, and 23; then add +24.

Score: _____

Powerful Others: Total your responses for items 3, 8, 11, 13, 15, 17, 20, and 22; then add +24.

Score: _____

Chance: Total your responses for items 2, 6, 7, 10, 12, 14, 16, and 24; then add +24.

Score: _____

Your scores should be between 0 and 48. A high rating on the Internal Locus of Control scale indicates that you have a strong internal locus of control. An internal locus of control can be helpful for successful behavior change.

High ratings on either the Powerful Others scale or the Chance scale indicate a strong external locus of control. If you rate high on the Powerful Others scale, you typically believe that your fate is controlled by other people; if you rate high on the Chance scale, you believe your fate is controlled by chance.

Fonte: Levenson, H. 1973. *Multidimensional locus of control in psychiatric patients*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, Volume 41, 397 – 404.