

# **A regulação e a supervisão do crédito aos consumidores: contributos da economia comportamental**

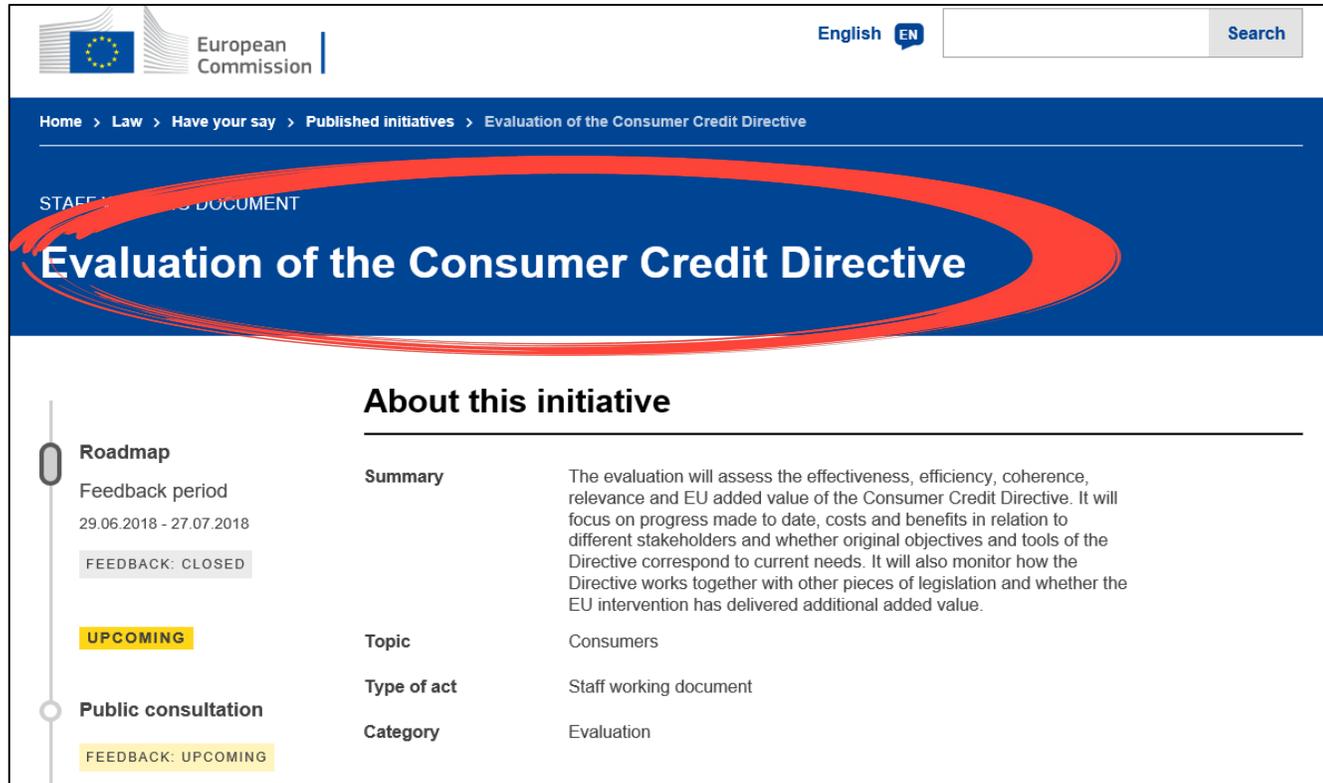
**Maria Lúcia Leitão • Diretora do Departamento de  
Supervisão Comportamental do Banco de Portugal  
outubro 2018**

**Conferência Anual da ASFAC – Associação de Instituições de Crédito  
Especializado**



**BANCO DE  
PORTUGAL**  
EUROSISTEMA

# A Comissão Europeia está a avaliar a Diretiva do Crédito aos Consumidores



European Commission

English EN Search

Home > Law > Have your say > Published initiatives > Evaluation of the Consumer Credit Directive

## STAFF WORKING DOCUMENT

# Evaluation of the Consumer Credit Directive

### About this initiative

<b>Roadmap</b>	<b>Summary</b>	The evaluation will assess the effectiveness, efficiency, coherence, relevance and EU added value of the Consumer Credit Directive. It will focus on progress made to date, costs and benefits in relation to different stakeholders and whether original objectives and tools of the Directive correspond to current needs. It will also monitor how the Directive works together with other pieces of legislation and whether the EU intervention has delivered additional added value.
Feedback period 29.06.2018 - 27.07.2018	<b>Topic</b>	Consumers
FEEDBACK: CLOSED	<b>Type of act</b>	Staff working document
<b>UPCOMING</b>	<b>Category</b>	Evaluation
<b>Public consultation</b>		
FEEDBACK: UPCOMING		

*“In recent years, the **consumer credit market has developed quickly**. In particular, an increasingly **digitalised market** undergoing continuous innovation creates both opportunities and **risks for lenders and consumers.**”*

*European Commission (2018), Evaluation Roadmap*



## A Comissão questiona vários aspetos

*“In this context, it is necessary to evaluate the functioning of the Directive in the EU, including whether the rules of the Consumer Credit Directive are fit for purpose. [...]*

*The evaluation will gather evidence regarding the functioning of the Directive in its totality and in particular, regarding the following aspects:*

- ***information disclosure***
- ***rights of withdrawal***
- ***right of early repayment***
- ***[...]”***

## Contributos para a avaliação da Diretiva sublinham a importância da economia comportamental



*“Over the last decade, (...) expanding knowledge of the behavioural biases of consumers has been slowly challenging the status quo of how authorities should design consumer protection rules.”*

*“Because people are **Humans**, not Econs (...), they make predictable errors. If we can anticipate those errors, we can devise policies that will reduce the error rate.”*

**Richard Thaler, Nobel da Economia 2017**



## Várias razões explicam a importância da economia comportamental nos mercados bancários de retalho

---

- ✓ *Os produtos são complexos e envolvem trade-offs entre presente e futuro*
- ✓ *As decisões exigem análise de risco e incerteza*
- ✓ *As consequências dos erros podem ser graves*
- ✓ *O tempo de decisão é escasso*
- ✓ *As oportunidades de aprendizagem podem não existir*
- ✓ *O leque de escolha é abrangente*
- ✓ *...*



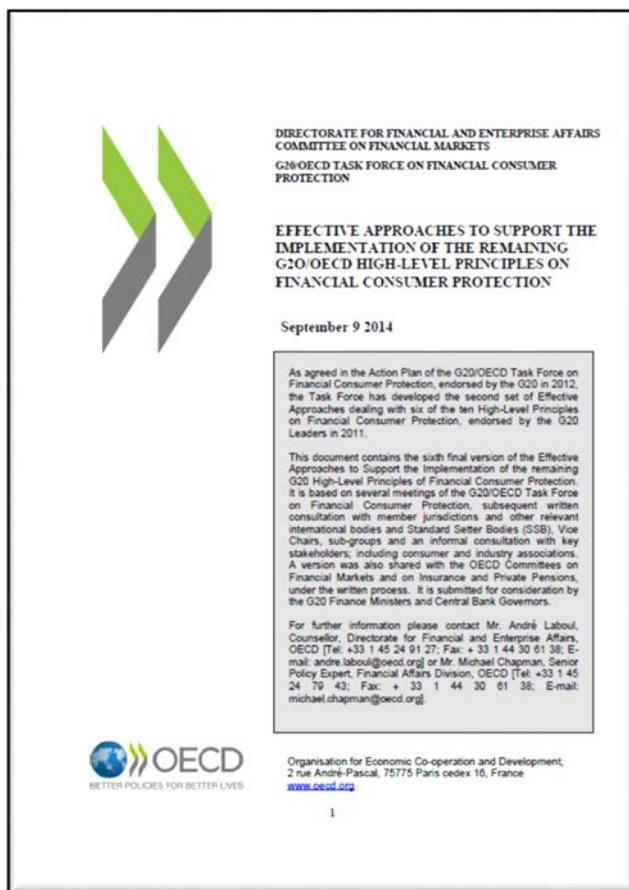
## Alguns dos enviesamentos mais importantes no mercado de crédito são...

---

- **Sobrevalorização do presente** – consumidores sobreavaliam o presente face ao futuro
- **Autocontrolo limitado** – consumidores tomam decisões por impulso
- **Excesso de confiança** – na sua capacidade de fazer face a compromissos financeiros futuros e nos seus conhecimentos financeiros
- **Sobre-extrapolação** – consumidores fazem previsões sobre o futuro com base em poucas observações
- **Inércia** – consumidores tendem a não se desviar de comportamentos estabelecidos

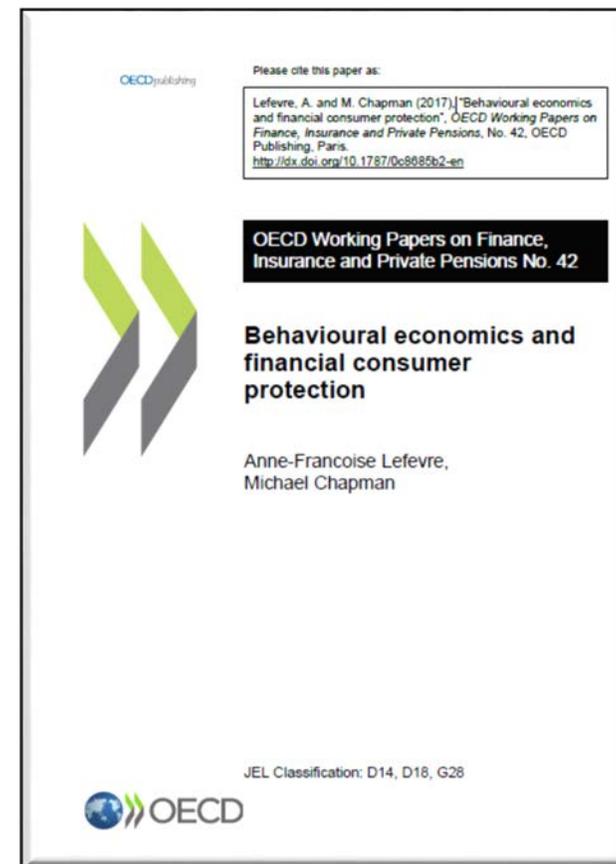


# A relevância da economia comportamental tem vindo a ser reconhecida a nível internacional



*“Regulators and supervisors can use insights gained through behavioural economics research to inform their approach to potential remedies to help consumers.”*

*“Having a better understanding of consumers’ decision-making processes and of the biases likely to influence their economic and financial decisions are key areas of interest to financial services policy makers, regulators and supervisors.”*



## A Comissão Europeia tem adotado soluções regulatórias inspiradas na economia comportamental

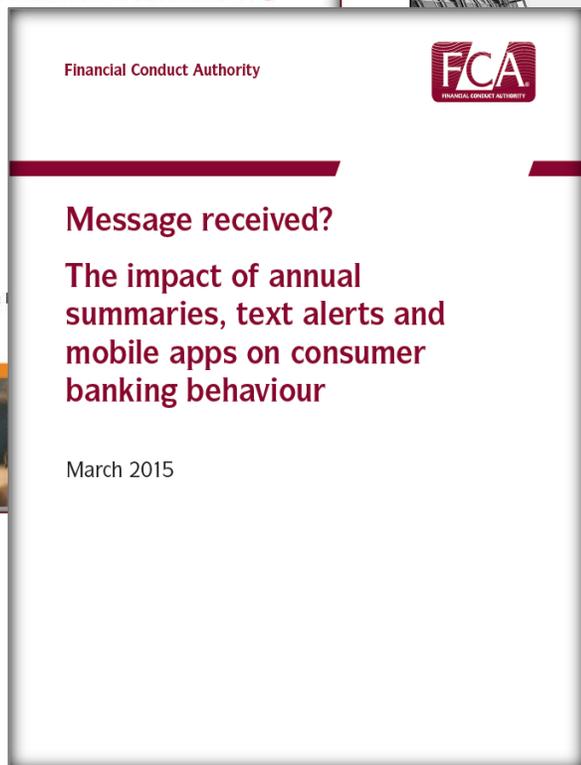
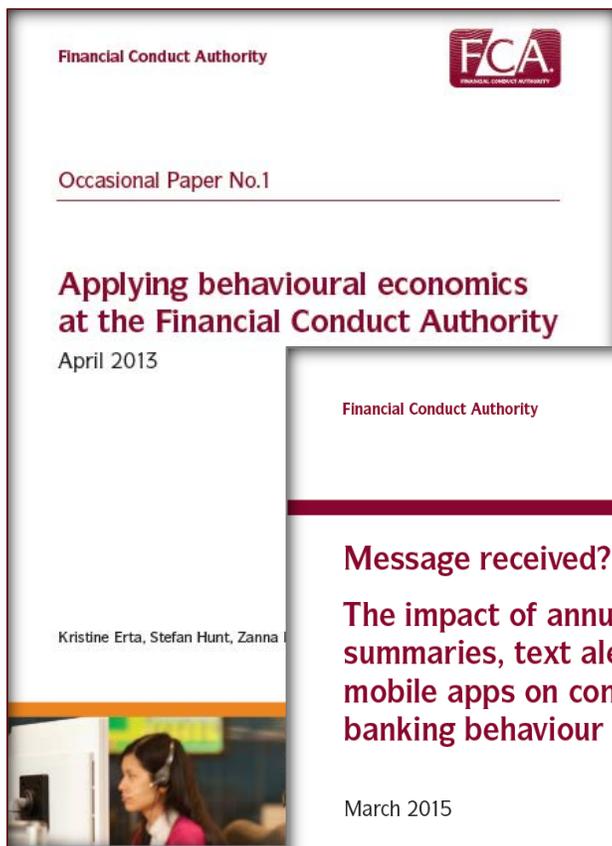


- ✓ A **Diretiva do Crédito aos Consumidores** (2008) tornou o período de reflexão (*cooling-off*) mandatório
- ✓ A **Diretiva dos Direitos dos Consumidores** (2011) limitou o uso de opções por defeito e estabeleceu um período de reflexão obrigatório
- ✓ **Diretiva do Crédito Hipotecário** (2014),...
- ✓ **Diretiva dos Mercados Financeiros 2** (2014),...
- ✓ **Diretiva das Contas de Pagamento** (2014),...

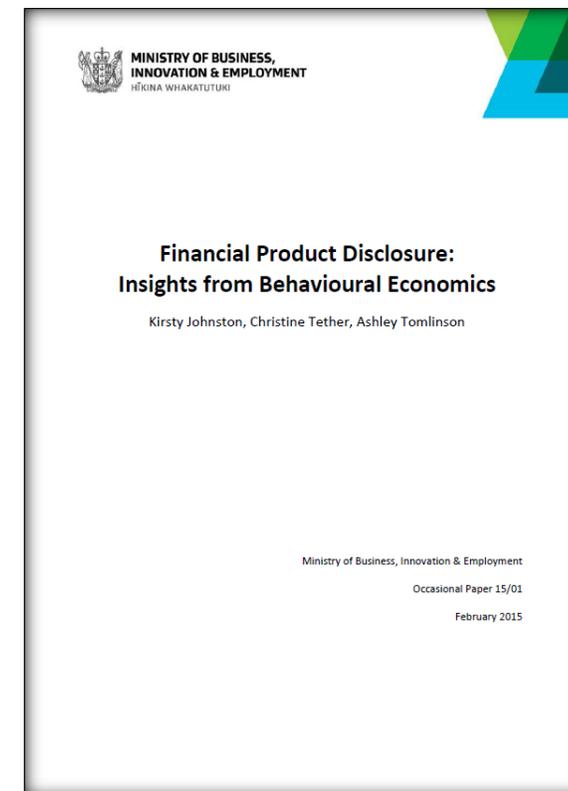
*“The EC’s first explicit attempt to inform policymaking by BIs [behavioural insights] dates back to 2009, when it acknowledged the scientific evidence on the impact of **default options**.”*



# Autoridades nacionais de supervisão têm vindo também a refletir sobre a economia comportamental



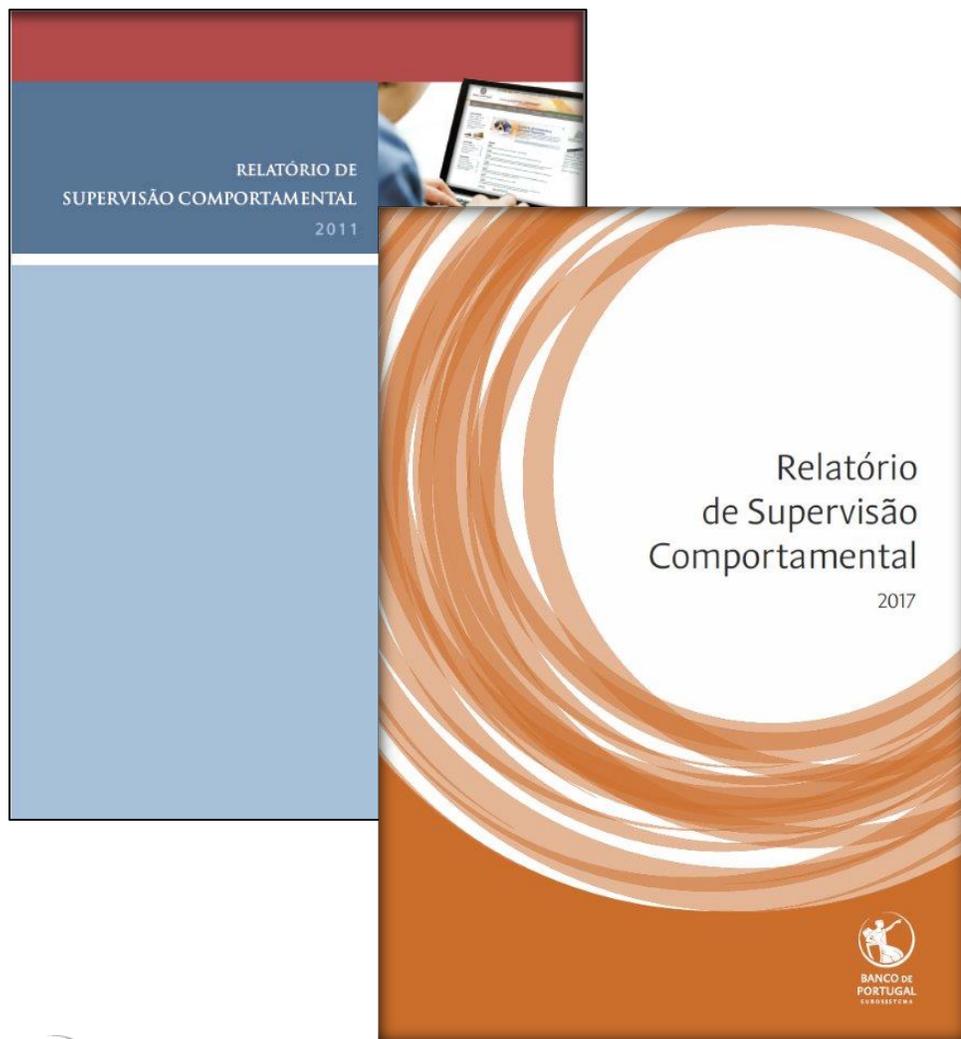
*“(...) we [FCA] must understand how specific product features or firms’ marketing and sales strategies affect consumer behaviour.”*



*“It is important to take account of the insights accorded by behavioural economics when designing financial product disclosures.”*



## O Banco de Portugal acompanha e participa nesta reflexão



*“Uma melhor fundamentação do comportamento dos consumidores pode ter implicações importantes para a regulação dos mercados financeiros.*”

*(...) esta análise facultará ao regulador uma melhor perceção sobre o impacto das suas medidas e (...) melhor compreensão sobre as técnicas utilizadas pelos bancos no desenvolvimento e na comercialização dos produtos financeiros.”*

RSC, 2011

“A relevância da economia comportamental na proteção do consumidor financeiro digital” – RSC, 2017





## O ambiente digital é suscetível de potenciar os enviesamentos comportamentais

*“The advent of modern technologies and the Internet has thus made it easier for consumers to be directly exposed from the comfort of their home to problematic digital market practices that encourage risky behaviour [...] and exacerbate inherent human biases...”*

G20/OECD INFE (2017)

Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age

**O Banco de Portugal tem ponderado os contributos da economia comportamental no acompanhamento da comercialização de crédito nos canais digitais...**

**...para identificar vulnerabilidades para o consumidor**

**... e assegurar o cumprimento do quadro normativo**



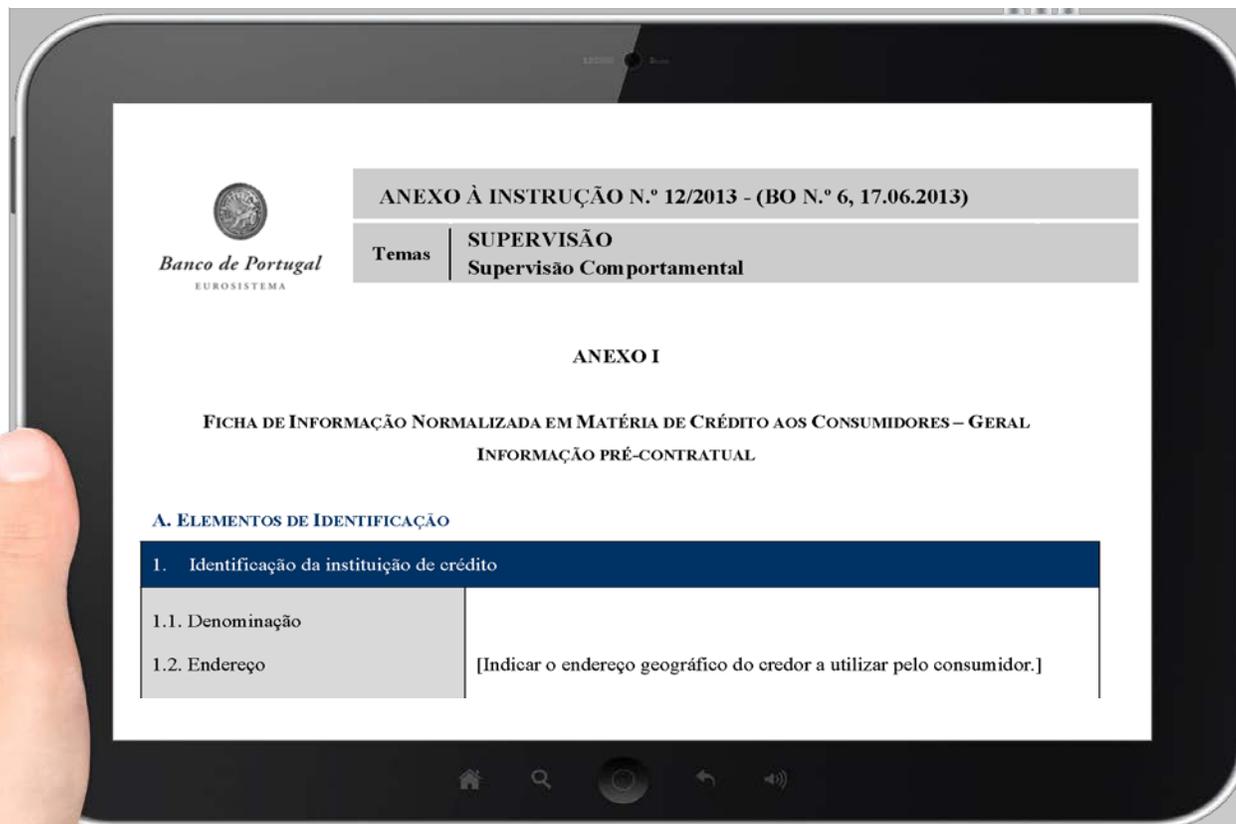
*“Same business, same risks, same rules, same supervision”*

**A fiscalização do quadro normativo do crédito aos consumidores tem de ser assegurado no contexto digital**

*“...to ensure that the same activity is subject to the same regulation irrespective of the way the service is delivered, so that innovation is enabled and level-playing field preserved.”*

European Commission, 2017, Fintech Consultation Document

## O processo de contratação deve promover a visualização e leitura adequada da informação...



- Abertura automática dos documentos
- *Scroll-down* obrigatório
- *Tick-box* de “Li, compreendi e aceito” após a leitura dos documentos

*O conhecimento do modo como os consumidores pensam e interagem com a informação ajuda a criar modos de visualização e leitura mais intuitivos.*



## ... disponibilizar ferramentas que permitam ao consumidor compreender essa informação...

- Mecanismos de assistência convenientes e de fácil acesso (Chatbots, Q&A, linhas de apoio)
- Explicação de conceitos (e.g. glossários, descodificadores, etc.)
- Disponibilização de informação específica sobre o produto de crédito em causa

*Os consumidores tendem a desistir quando não encontram informação imediatamente. O cumprimento do **dever de assistência no digital** exige que a informação seja disponibilizada ao consumidor de uma **forma clara e conveniente**.*



... garantir que as opções não estão selecionadas por defeito (*default options*) ...



Financiar encargos e despesas



Seguro de vida crédito pessoal



Financiar encargos e despesas



Seguro de vida crédito pessoal



*Os consumidores tendem a não alterar opções por defeito, por falta de atenção, inércia ou perceção de que a opção pré-selecionada constitui uma recomendação. A inexistência destas opções assegura a liberdade de escolha do consumidor.*

... e assegurar o exercício de direitos no canal digital

## Direito de livre revogação

- O direito de revogação deve ser disponibilizado no canal digital de **forma conveniente**

*O tempo para reconsiderar a celebração do contrato reduz os efeitos negativos provocados pelo excesso de confiança do consumidor e decisões por impulso.*



... e assegurar o exercício de direitos no canal digital

## Direito ao reembolso antecipado

- O direito ao reembolso antecipado deve poder ser exercido pelo cliente **no canal digital**

*A possibilidade de exercer o direito de reembolso antecipado de forma conveniente mitiga as barreiras associadas à inércia dos consumidores e à sua tendência para sobrevalorizar o presente face ao futuro.*



No futuro, novas soluções poderão ser equacionadas pelos reguladores e supervisores

---

EXEMPLOS



## Reforçar saliência da informação

- Destaques
- Tamanho de letra
- ...

## Questionário de compreensão

✓ **Smart disclosure** ?



No futuro, novas soluções poderão ser equacionadas pelos reguladores e supervisores

---



## Uso de alertas



**Let op! Geld lenen kost geld** 



(Atenção! Um empréstimo custa dinheiro!)



Un crédit vous engage et doit être remboursé.  
Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.





*“The existing corpus of behavioural economics research shows that **behaviourally-inspired policy** and regulatory and supervisory responses have a positive effect on the efficiency and effectiveness of **national consumer protection frameworks.**”*

*Lefevre & Chapman (2017), OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*

# Muito obrigada!

**Maria Lúcia Leitão • Diretora do Departamento de  
Supervisão Comportamental do Banco de Portugal  
outubro 2018**

**Conferência Anual da ASFAC – Associação de Instituições de Crédito  
Especializado**



**BANCO DE  
PORTUGAL**  
EUROSISTEMA