Relatório da Conferência

Supervisão Comportamental Bancária

Novos desafios dez anos depois da crise financeira

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

25 set. 2018

Banco de Portugal
Largo de S. Julião
Lisboa

Relatório da Conferência sobre Supervisão Comportamental Bancária

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2019 • www.bportugal.pt

Relatório da Conferência sobre Supervisão Comportamental Bancária | março 2019 • Banco de Portugal Av. Almirante Reis, 71 | 1150-012 Lisboa • www.bportugal.pt • Edição Departamento de Supervisão Comportamental • Design Departamento de Comunicação e Museu | Unidade de Design • Tiragem 30 exemplares • ISBN (impresso) 978-989-678-652-6 • ISBN *(online)* 978-989-678-653-3 • Depósito Legal n.º 453554/19

Nota de abertura

Em 25 de setembro de 2018, o Banco de Portugal organizou a conferência internacional "Supervisão Comportamental Bancária: novos desafios dez anos depois da crise financeira".

O evento correspondeu integralmente às expetativas e constituiu um marco no debate sobre as questões da regulação e da supervisão comportamental bancárias, bem como da formação financeira, em especial no contexto digital.

Entendeu-se, assim, que a importância e o simbolismo da Conferência – ocorrida dez anos após o início da crise financeira e a atribuição expressa pelo legislador ao Banco de Portugal da missão de supervisão comportamental – justificavam plenamente a publicação do Relatório da mesma.

Afigurou-se-nos, na verdade, que seria da maior utilidade que as intervenções de um tão qualificado elenco de especialistas, nacionais e estrangeiros, ficassem acessíveis ao público em geral e, em especial, a todos os que, por razões profissionais ou de cidadania, se interessam por estes temas.

Ao fazê-lo, prosseguimos também aquela que é uma das missões do Banco de Portugal, reconhecida no Plano Estratégico da instituição: contribuir, no plano económico e financeiro, para uma sociedade mais esclarecida e informada.

Com efeito, na atual era digital, são muitos e bastante complexos os problemas com que estão confrontadas a regulação e a supervisão comportamental bancárias e, bem assim, a formação financeira dos clientes bancários, universo que, nos dias de hoje, tende a confundir-se com a população em geral, por força da natureza generalizada da bancarização. Quanto a esta última vertente, cumpre referir que a mesma tem vindo a merecer cada vez maior atenção por parte do Banco de Portugal, dada a sua natureza estratégica.

De facto, cidadãos com adequada formação financeira são um fator muito importante para o melhor funcionamento do sistema económico e financeiro, tanto a nível micro como a nível macro, e também para o exercício de uma cidadania plena, ainda que se reconheça que os resultados das ações desenvolvidas não são imediatos. Nas eloquentes palavras de Annamaria Lusardi na intervenção que proferiu na Conferência, "a literacia financeira é uma visão para o futuro", pelo que, numa economia digital, a pergunta que devemos colocar é a seguinte: "qual é o futuro que pretendemos construir?".

Temos fortes razões para acreditar que os leitores deste Relatório ratificarão a nossa avaliação quanto ao interesse em publicá-lo e estamos convictos também de que os muitos participantes na Conferência, ao lê-lo, poderão reviver o ambiente especial que a caracterizou.

Luís Máximo dos Santos

Vice-Governador

Programa

09h00 **Intervenção de abertura** | 9

Carlos da Silva Costa, Governador do Banco de Portugal

09h20 **Vídeo "A supervisão comportamental bancária: os últimos dez anos (2008-2018)"**
(https://www.youtube.com/watch?v=Gqrk9azkBK0)

09h30 **Painel I** Regulação bancária: evolução recente e perspetivas futuras

Pedro Duarte Neves, Presidente do Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation da Autoridade Bancária Europeia (EBA) | 14

Fernando Faria de Oliveira, Presidente da Associação Portuguesa de Bancos (APB) | 17

Vinay Pranjivan, Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) | 20

Teresa Moreira, Chefe do Serviço das Políticas de Concorrência e Proteção dos Consumidores da Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o Desenvolvimento (UNCTAD) | 22

Moderador: **Fernando Coalho,** Diretor-Adjunto do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal

11h15 **Painel II** Supervisão comportamental: fiscalização num contexto digital

Magda Bianco, Diretora do Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio da Banca d'Italia | 26

Fernando Tejada, Diretor do Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones do Banco de España | 28

Maria Lúcia Leitão, Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal | 31

Moderador: **Bruno Proença,** Diretor do Departamento de Comunicação e Museu do Banco de Portugal

14h00 **Intervenção sobre a importância da formação financeira dos jovens** | 35

João Costa, Secretário de Estado da Educação

14h20 **Painel III** Formação financeira: os jovens na era digital

Annamaria Lusardi, Denit Trust Endowed Chair of Economics and Accountancy na George Washington University School of Business, Diretora do Global Financial Literacy Excellence Center e Presidente do International Network on Financial Education's Research Committee da OCDE | 44

Manuel Pereira, Diretor do Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto de Cinfães | 46

Isabel Alçada, Presidente do júri do concurso Todos Contam e Consultora para a Educação do Presidente da República | 50

Moderador: **Pedro Andersson,** jornalista da SIC

15h30 **Sessão de encerramento**

Pedro Siza Vieira, Ministro Adjunto | 54

Luís Máximo dos Santos, Vice-Governador do Banco de Portugal | 58

Intervenção de abertura

Carlos da Silva Costa, Governador do Banco de Portugal.

Carlos da Silva Costa

Governador do Banco de Portugal

"Bem-vindos,

É com particular satisfação que o Banco de Portugal promove a presente Conferência, dez anos após ter sido atribuído ao Banco de Portugal um mandato abrangente de supervisão comportamental bancária.

A importância atribuída à supervisão da conduta das instituições bancárias no seu relacionamento com os clientes e depositantes é ainda relativamente recente, mas hoje sabemos que se trata de uma função fundamental para assegurar a confiança dos clientes bancários e, por conseguinte, para salvaguardar a estabilidade do sistema financeiro.

Nesta minha intervenção de abertura, deixo três notas muito breves:

- Uma primeira nota sobre a crescente importância da supervisão comportamental bancária, designadamente numa perspetiva de salvaguarda da estabilidade do sistema financeiro;
- Uma segunda nota sobre a abordagem que o Banco de Portugal tem seguido neste domínio;
- E uma nota final sobre o desafio digital.

Importância e evolução da supervisão comportamental bancária

A crise financeira internacional reforçou a perceção de que a relação entre clientes bancários e instituições de crédito é tendencialmente assimétrica e de que a atuação não informada dos clientes bancários gera riscos para o sistema financeiro. Um risco que é tanto maior quanto menores forem as suas competências específicas e o conhecimento necessário para tomar decisões financeiras ajustadas ao seu apetite de risco (literacia financeira) e quanto maior a incapacidade para gerir as suas despesas correntes e antecipar e prevenir os riscos de despesas ou encargos financeiros futuros (aptidão financeira).

Como consequência, tornou-se claro que a literacia e a aptidão financeiras são uma condição necessária da estabilidade financeira. Decisões financeiras robustas ou sustentáveis por parte de cada um dos indivíduos que integram um dado espaço económico-financeiro – e, em particular, por parte dos clientes bancários – são determinantes para a estabilidade financeira. Todavia, não são uma condição suficiente, na medida em que os agentes económicos não têm em conta e, portanto, não contemplam, as externalidades das suas decisões ou ações, em particular o risco sistémico. Esta constatação é particularmente relevante quando se desenvolvem situações de euforia no mercado, nomeadamente no mercado residencial e hipotecário. A intensidade e a propagação de expectativas distorcidas de valorização de ativos são tanto maiores quanto menor for a literacia e a experiência financeiras de uma dada população.

O que significa que uma melhoria da educação financeira contribui para a estabilidade financeira, mas não impede externalidades negativas que ponham em causa a estabilidade do sistema financeiro.

São também necessárias medidas que ataquem os desenvolvimentos sistémicos negativos resultantes da interação das decisões individuais, mesmo que fundamentadas – medidas que visem mitigar os efeitos sistémicos negativos sobre a estabilidade das instituições financeiras. Estas medidas serão função da literacia e da aptidão financeiras dos agentes económicos e, em particular, da sua capacidade para interpretar os sinais que resultem da intervenção das autoridades prudenciais. Como regra, uma menor capacidade de interpretação desta intervenção gera um maior risco de bolha de mercado e, por consequência, determina a necessidade de medidas prudenciais mais interventivas do lado da concessão de crédito, ou do lado da aplicação da poupança, para garantir a estabilidade financeira.

Em suma, para salvaguardar a estabilidade financeira não basta nem o acompanhamento das decisões individuais nem a regulação da conduta das instituições bancárias para com os respetivos clientes. É também necessário um acompanhamento do sistema como um todo, que mitigue as externalidades negativas das ações individuais, para além de uma supervisão de cada uma das instituições financeiras que garanta a sua robustez financeira, nomeadamente a sua capacidade para absorver os riscos resultantes da aplicação dos recursos que lhe foram confiados.

A relevância da literacia e da formação financeiras acentuou-se ainda mais com a globalização dos mercados e a crescente sofisticação dos produtos. A generalização do acesso a produtos e serviços bancários, cada vez mais diversificados e complexos, e o surgimento de novos canais para a sua comercialização, trouxeram novas fontes de risco.

Temos, assim, assistido, no plano internacional, à progressiva densificação do quadro de direitos conferidos aos clientes bancários, ao alargamento das áreas de intervenção da supervisão comportamental e a uma atuação mais intrusiva por parte dos supervisores.

O objetivo é promover a adequação dos produtos e serviços às características e às necessidades dos clientes e prevenir conflitos entre os interesses dos clientes e das instituições.

> "A informação e formação financeira dos clientes bancários passou também a ser reconhecida como uma dimensão estruturante da supervisão comportamental bancária, complementar da regulação e da fiscalização."

Clientes mais informados e com maior capacidade para compreender as caraterísticas dos produtos e dos serviços bancários são, por norma, clientes mais atentos e mais exigentes.

Estão também mais aptos a escolher produtos e serviços bancários adequados à sua situação financeira, necessidades e perfil de risco, contribuindo, desta forma, para o funcionamento eficiente do mercado e para a salvaguarda da estabilidade financeira.

Estratégia de supervisão comportamental do Banco de Portugal

O Banco de Portugal começou a exercer o seu mandato de supervisão comportamental no despontar da crise financeira internacional.

Desde o início, adotámos uma estratégia assente em três vetores fundamentais de atuação, que estão espelhados nos temas dos painéis desta conferência:

- Em primeiro lugar, a estratégia do Banco de Portugal assenta no desenvolvimento de um quadro normativo que enquadre e regule as condições de comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho;
- Em segundo lugar, o Banco de Portugal zela pelo cumprimento do quadro normativo aplicável às relações que as instituições de crédito estabelecem com os seus clientes, através de uma atuação fiscalizadora e sancionatória eficaz;
- E, em terceiro lugar, mas não menos importante, fizemos, desde o primeiro momento, uma forte aposta na informação e na formação dos clientes bancários. São exemplos desta aposta o Portal do Cliente Bancário, lançado em 2008 e completamente renovado no final de 2017, e o Plano Nacional de Formação Financeira, dinamizado com as outras autoridades de supervisão do setor financeiro e que conta com uma rede alargada de parceiros.

Os desafios do digital

Termino, como não poderia deixar de ser, com uma referência aos desafios que se colocam ao supervisor de conduta perante a progressiva digitalização dos canais utilizados na comercialização de produtos e serviços financeiros.

O ambiente digital promove o surgimento de produtos e serviços inovadores e de novos prestadores, com modelos de negócio por vezes disruptivos em relação à banca tradicional.

Adicionalmente, a desmaterialização associada à utilização de canais digitais facilita a comercialização de produtos e a prestação de serviços bancários num plano transnacional.

> "Os reguladores e os supervisores de conduta têm de assumir um papel ativo no ecossistema digital, catalisando os benefícios e acautelando os riscos que dele possam emergir. "

A regulação e a supervisão não devem impedir a inovação, mas devem assegurar a proteção do cliente bancário, independentemente do canal utilizado para a realização das operações bancárias.

Impõe-se, assim, que o supervisor de conduta:

- Acompanhe de perto o processo de inovação tecnológica dos mercados bancários de retalho;
- Reflita sobre a adequação do quadro normativo existente;
- E desenvolva novas ferramentas e estratégias de fiscalização para assegurar que o quadro normativo é adequadamente cumprido, que existem condições equitativas para todos os operadores e que os clientes bancários estão protegidos.

A promoção da literacia financeira dos clientes bancários assume, também aqui, uma importância particular. Por isso, o desenvolvimento de iniciativas de informação e de formação financeira digital é uma das nossas principais preocupações.

Convido-vos, neste âmbito, a conhecer a campanha recentemente lançada pelo Banco de Portugal, nas redes sociais e no Portal do Cliente Bancário, para promover a segurança dos jovens na utilização de canais digitais.

Muito obrigado a todos e faço votos de que esta seja uma Conferência muito proveitosa para os presentes."

Painel I Regulação bancária: evolução recente e perspetivas futuras

Da esquerda para a direita, Fernando Coalho, Teresa Moreira, Vinay Pranjivan, Fernando Faria de Oliveira e Pedro Duarte Neves.

Moderador

- Fernando Coalho, Diretor-Adjunto do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal

Oradores

- Pedro Duarte Neves, Presidente do Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation da Autoridade Bancária Europeia (EBA).
- Fernando Faria de Oliveira, Presidente da Associação Portuguesa de Bancos (APB)
- Vinay Pranjivan, Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO)
- Teresa Moreira, Chefe do Serviço das Políticas de Concorrência e Proteção dos Consumidores da Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o Desenvolvimento (UNCTAD)

Temas em foco

A evolução recente e as perspetivas futuras da regulação bancária são os temas deste primeiro painel da Conferência.

Pelas suas características, a crise financeira internacional realçou a necessidade da regulação para prevenir os riscos a que os clientes podem estar sujeitos na contratação de produtos e serviços financeiros, assim como as consequências desses riscos para o sistema financeiro e a atividade económica em geral. Reconhecido o seu importante contributo para a estabilização do sistema financeiro, a regulação e a supervisão comportamental bancárias foram profundamente reforçadas.

Neste contexto, a regulação comportamental é desafiada a encontrar respostas adequadas para que a inovação financeira e digital se desenvolva com segurança e garantia dos direitos dos consumidores.

Pedro Duarte Neves

Presidente do Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation da Autoridade Bancária Europeia (EBA)[1]

Síntese da intervenção apoiada pela apresentação *powerpoint* disponível em:
https://www.bportugal.pt/sites/default/files/conferencebcs1-01.pdf

As prioridades da Autoridade Bancária Europeia (EBA) em matéria de supervisão de conduta podem ser agrupadas em torno de quatro temas fundamentais: a proteção dos consumidores; a monitorização da inovação financeira; o funcionamento eficaz, fácil e seguro dos pagamentos na União Europeia; e a convergência das atividades de supervisão em matéria de proteção dos consumidores. No âmbito dos dois primeiros temas, assumem particular relevância o ***EBA Consumer Trends Report (2017)***[2] e o ***EBA Fintech Roadmap (2018)***[3].

Os temas relevantes para os consumidores da União Europeia

No *Consumer Trends Report de 2017*, a EBA apresenta os temas que as autoridades nacionais competentes e as associações de consumidores identificam como os mais relevantes para os consumidores europeus em matéria de produtos e serviços financeiros.

No âmbito do sobreendividamento, relevam questões sobre as práticas comerciais na concessão de crédito à habitação e crédito ao consumo, abrangendo temas como a prestação de informação, cláusulas contratuais e a avaliação da capacidade de endividamento. Mostra-se também relevante o tema do comissionamento bancário, em particular, os custos e comissões aplicáveis à titularidade de contas e à execução de operações de crédito, bem como a comparabilidade destes entre diferentes prestadores disponíveis. Merecem ainda atenção algumas práticas comerciais específicas, nomeadamente a venda de produtos combinados e os incentivos presentes nas vendas que sejam suscetíveis de originar conflitos de interesses. Por último, o tópico sobre usos inovadores dos dados dos consumidores, particularmente o potencial uso indevido que lhes possa ser dado, como a cedência e a utilização por parte de entidades terceiras, as comunicações comerciais não solicitadas e, ainda, a utilização dos dados em desacordo com os propósitos subjacentes à recolha da informação dos consumidores.

1. A Autoridade Bancária Europeia (EBA) é uma autoridade independente da União Europeia a quem cabe assegurar um nível eficaz e coerente de regulação e supervisão de todo o setor bancário europeu. Os seus objetivos gerais passam pela defesa da estabilidade financeira no espaço europeu e pela garantia de integridade, eficiência e bom funcionamento do setor bancário. A EBA faz parte do Sistema Europeu de Supervisão Financeira e tem como principal função contribuir, mediante a adoção de normas técnicas vinculativas e orientações, para a criação do conjunto único de regras para toda a Europa no setor bancário.

2. Relatório disponível em: https://eba.europa.eu/documents/10180/1720738/Consumer+Trends+Report+2017.pdf.

3. Documento acessível em: https://eba.europa.eu/documents/10180/1919160/EBA+FinTech+Roadmap.pdf.

Um mapa para as *Fintech*: as prioridades e as tendências

Em 2018, a EBA publicou o *Fintech Roadmap*, no qual identificou cinco prioridades de trabalho no âmbito específico das *Fintech*. A primeira prioridade definida consiste na monitorização do perímetro de regulação com o objetivo de identificar as melhores práticas regulatórias a nível nacional (analisando, por exemplo, *regulatory sandboxes* ou *innovation hubs*), tendo em vista assegurar que serviços semelhantes e com riscos similares são regulados de uma forma consistente na União Europeia. Em segundo lugar, a EBA vai dar prioridade à análise do impacto das novas tendências de inovação tecnológica no negócio das instituições incumbentes, identificando riscos, como a diminuição de receitas das instituições, e oportunidades, como maiores eficiências de custos, alargamento das bases de clientes e maior fidelização destes. São igualmente prioridades a promoção das melhores práticas de supervisão em matéria de cibersegurança e a identificação de riscos de branqueamento de capitais associados aos novos produtos e serviços.

A última prioridade estabelecida pela EBA relaciona-se com as questões da regulação das relações das *Fintech* com os consumidores. Neste âmbito, importa destacar os trabalhos específicos que a EBA irá desenvolver no futuro próximo.

Primeiro, a EBA irá promover a publicação de um relatório contendo uma comparação do enquadramento regulatório aplicável a um conjunto de atividades selecionadas de prestação de produtos e serviços financeiros, com enfoque nos requisitos de conduta a que as *Fintech* estão sujeitas. Ainda neste âmbito, a EBA acompanhará as questões relativas a transações transfronteiriças procurando, em particular, identificar possíveis barreiras nacionais decorrentes de diferentes graus de proteção dos consumidores e analisando a afetação de responsabilidades entre o país de origem e o de atividade. Adicionalmente, será dada atenção a outros temas, tais como a prestação de informação ao consumidor em ambiente digital, o aconselhamento automático e a aplicação dos mecanismos de resolução alternativa de litígios às *Fintech*. Por fim, a EBA trabalhará no tema do risco de exclusão financeira resultante do uso de algoritmos baseados em *Big Data*, que, por exemplo, podem não ser transparentes na atribuição do *scoring* de crédito.

A EBA criou o *Fintech Knowledge Hub* que tem por objetivos a identificação de novas tendências e a monitorização do impacto das *Fintech* no sistema financeiro – por exemplo, alterações dos modelos de negócio e dos riscos e oportunidades de proteção do consumidor; a promoção de partilha de experiências na União Europeia e entre autoridades competentes e os participantes de mercado; e, finalmente, o apoio à comunidade de supervisores, através da emissão de orientações práticas e da preparação de opções de política para suporte a discussões no seio da EBA.

Os desafios da regulação comportamental bancária na era das *Fintech*

As fronteiras entre regulação comportamental e supervisão comportamental são, por vezes, ténues. O mesmo acontece com as fronteiras entre os produtos de retalho de banca e outros produtos financeiros, assim como entre a atividade de supervisão comportamental e a atividade de outras supervisões, como seja a da supervisão da prevenção do branqueamento de capitais. Com este pano de fundo, foram identificados nesta intervenção cinco desafios principais para a regulação comportamental bancária:

1. **Mitigar a ocorrência de situações de venda desadequada de produtos financeiros,** através da definição e fiscalização de procedimentos (por exemplo, sobre como aplicar devidamente as linhas de orientação sobre a avaliação da solvabilidade), assegurando também que os produtos vendidos respeitam as características de risco de aforradores e investidores;

2. **Lidar com as questões decorrentes de transações transfronteiriças,** um aspeto muito importante para proteção dos consumidores, uma vez que nestas podem existir custos escondidos e, eventualmente, excessivos. Da mesma forma que podem existir dúvidas quanto aos processos de reclamação ou situações em que não é clara a distribuição de responsabilidades entre os diferentes intervenientes;

3. **Promover uma progressiva convergência de práticas de supervisão de conduta** com vista a alinhar pelas que melhor preservam a proteção dos clientes. Esta é um desafio particularmente exigente no atual contexto europeu, marcado por uma significativa diversidade de experiências, quer em termos de recursos e entidades envolvidas, quer de normas e de grau de exigência;

4. **Assegurar que é prestada aos consumidores informação que permita uma comparação fácil e eficaz,** tanto sobre as características dos produtos como dos respetivos custos;

5. **Monitorizar situações de vulnerabilidade dos consumidores,** especialmente em transações que não tenham o grau de segurança necessário, **e evitar situações de exclusão de determinadas camadas da sociedade,** nomeadamente motivadas por desconhecimento do funcionamento das aplicações digitais. Neste âmbito, assume particular acuidade a promoção da literacia financeira.

No caso concreto da regulação das *Fintech*, o grande desafio consiste em conseguir estabelecer um equilíbrio adequado entre, por um lado, os benefícios associados à inovação e à concorrência e, por outro lado, os riscos emergentes em matéria de proteção dos consumidores e de integridade do sistema. Assim, a regulação deverá assegurar:

- **A neutralidade tecnológica,** evitando situações de arbitragem regulatória e de resistência à inovação;
- **A proteção da privacidade,** assegurando a confidencialidade dos dados e minimizando os riscos de desvios de bases de dados e de uso indevido de informação individual;
- **A prevenção de brechas nos sistemas de supervisão,** uma vez que as soluções inovadoras não devem tornar mais permeável o sistema financeiro a ameaças, com destaque para as relativas a branqueamento de capitais. As soluções regulatórias encontradas deverão permitir salvaguardar a confiança dos agentes económicos, sendo para tal importante acompanhar os modelos de negócio, tanto dos incumbentes como dos novos operadores, evitando situações não antecipadas de inviabilidade e insustentabilidade desses modelos;
- **A prevenção de atividades fraudulentas desenvolvidas à margem do sistema regulado,** que minem a confiança no sector.

Fernando Faria de Oliveira

Presidente da Associação Portuguesa de Bancos (APB)[4]

As cicatrizes da Grande Recessão provocada pela crise financeira global no sector bancário ainda não estão completamente saradas, apesar do caminho de reformas e de regeneração percorrido. A reabilitação reputacional da banca está longe de ter sido conseguida, havendo ainda trabalho a realizar ao nível da confiança.

Um quadro regulatório complexo e ambicioso, um sistema bancário mais robusto

Dez anos passados sobre a falência do Lehman Brothers, a identificação das insuficiências da regulação como uma das principais causas da crise financeira global e da Grande Recessão que a acompanhou é unânime e natural. Vivia-se, na época, a moda da desregulação e desregulamentação, e pode dizer-se que prevalecia "uma regulação de mínimos", confiando-se na autorregulação dos bancos.

Um dos grandes objetivos da reforma pós-crise foi, pois, a criação de um novo quadro regulatório que, num momento inicial, centrou-se no objetivo do reforço e de um maior escrutínio da solvabilidade e liquidez das instituições e da consagração de um regime de gestão de crises. Num segundo momento, passou a haver também uma preocupação em endereçar as questões de conduta, através de um maior escrutínio sobre as transações e os produtos e serviços comercializados pelas instituições financeiras e o seu impacto nos clientes e no mercado em geral.

Uma década depois, temos um corpo de regulação financeira extremamente abrangente e denso no âmbito, complexo e complicado no detalhe, e extremamente ambicioso nos objetivos e nos requisitos. E temos ganhos consideráveis no sistema bancário: está mais robusto, com muito mais e melhor capital, bons níveis dos rácios de liquidez e de *leverage*, rentabilidades em crescimento (ainda que distantes do custo do capital), melhorias ao nível da gestão de crises, com a criação de um novo mecanismo de resolução de instituições bancárias, e progressos sensíveis no domínio comportamental. Com a União Bancária[5], passámos a ter uma supervisão prudencial mais intrusiva e exigente e um sistema de resolução comum. De tudo, resulta um significativo progresso na solidez, na resiliência e mesmo na confiabilidade do sector.

Tem sido reconhecida, no entanto, a necessidade de avaliar mais profundamente e em detalhe se este quadro regulatório a que os bancos passaram a estar sujeitos, que acarreta custos e exige recursos muito significativos, não terá ido longe demais – ao que alguns contrapõem se não se ficou aquém das necessidades – em prejuízo da economia, e que revisões devem ser introduzidas. A eficiência regulatória, a simplicidade e a transparência da regulação são a base de um quadro regulatório benéfico para a sociedade, para os reguladores e supervisores, e para os bancos.

4. A Associação Portuguesa de Bancos (APB) foi constituída em 1984, representando bancos e outras instituições de crédito com sede ou sucursal em Portugal.

5. A União Bancária deverá assentar, a prazo, em três pilares que se complementam: o Mecanismo Único de Supervisão, implementado em 2014; o Mecanismo Único de Resolução, em pleno funcionamento desde 2016; e, no futuro, um Sistema Comum de Garantia de Depósitos.

Uma década de progressos na regulação de conduta

No que diz respeito à regulação comportamental, e nos progressos alcançados nos últimos anos, há que referir que, na maioria dos mercados, a regulação de conduta evoluiu no sentido de contemplar, pelo menos, a proteção do consumidor, regras de conduta em mercado e algumas regras básicas de ética, vertidas, normalmente, em códigos de conduta. Nos mercados mais desenvolvidos, em que se insere o europeu, a regulação de conduta estendeu-se também à *governance*, aos incentivos, aos sistemas organizacionais, às regras de concorrência, aos requisitos e competências profissionais e, mais recentemente, à *governance* dos produtos. Além de instituir regras e códigos de conduta, esta regulação visa garantir que as instituições tomam decisões e assumem comportamentos "éticos". A ética está intrinsecamente ligada ao mundo financeiro, pois enforma a base de confiança.

A densificação do enquadramento da regulação de conduta em Portugal foi concretizada, numa primeira fase, através de iniciativas eminentemente de cariz nacional, tendo-se assistido, nos anos mais recentes, a um reforço desse quadro por via de novas exigências europeias. Apenas no último ano, destacam-se, pelos significativos esforços de implementação que acarretaram ou ainda acarretam em muitos casos, o pacote DMIF II (composto pela Diretiva e por um conjunto de normativos a ela associados)[6], a Diretiva do Crédito Hipotecário[7], a Diretiva das Contas de Pagamento[8], o Regulamento PRIIPs[9] e a DSP2[10]. Importa referir que, nalguns destes domínios, o legislador nacional se afastou do já de si muito exigente quadro europeu, colocando os bancos portugueses em condições de desvantagem competitiva face aos seus pares europeus – uma situação contrária ao desejável e fundamental *level playing field* em que assenta a União Bancária e ao absolutamente crítico fortalecimento da banca nacional.

No processo de adoção de medidas legislativas ou regulamentares que visem o reforço da proteção dos depositantes e investidores, não se pode deixar de atender ao quadro existente e ponderar os impactos que tais medidas podem ter na estabilidade financeira, na rentabilidade e na atratividade junto de potenciais investidores do sistema bancário português. Por outro lado, importa garantir que o reforço do quadro legal e regulatório de proteção do consumidor é acompanhado de um reforço da literacia financeira dos clientes bancários, base fundamental para a tomada de decisões responsáveis e adoção de comportamentos seguros. Os bancos têm vindo a contribuir ativamente para este fim, inserindo-se no excelente trabalho que tem sido realizado pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros[11] neste domínio.

Paralelamente ao reforço da regulação, a governação dos bancos foi objeto de aprofundamentos significativos que, se por um lado, resultam das novas exigências regulatórias e de supervisão, da evolução do mercado e dos seus agentes, também se devem às iniciativas das próprias instituições. A visão atual da *governance* bancária não se limita à relação de mandato entre acionistas e

6. A DMIF II é a forma simplificada e informal usada por muitos agentes de mercado, incluindo as autoridades de supervisão, para se referirem à nova Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros – Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 15 de maio de 2014 –, que revoga a Diretiva 2004/39/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, conhecida por DMIF I.

7. Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014.

8. Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014.

9. Regulamento (UE) n.º 1286/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de novembro de 2014 sobre os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIPs).

10. Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno.

11. O Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) foi criado em setembro de 2000, pelo Decreto-Lei n.º 228/2000, de 23 de setembro, com o objetivo de promover a coordenação e a articulação entre as autoridades de supervisão do sistema financeiro. Tem como membros permanentes o Governador do Banco de Portugal (que preside), o Presidente da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, o Presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e o membro do Conselho de Administração do Banco de Portugal com o pelouro da supervisão.

gestores. É agora muito mais ampla, abrangendo o relacionamento da instituição com a globalidade dos *stakeholders*, conduzindo, no limite, à perfeita integração na comunidade.

O modelo de regulação para o futuro

Mas apesar dos progressos alcançados, há novos e importantes desafios, tanto para as instituições como para legisladores, reguladores e supervisores, nomeadamente os que derivam da transformação digital em curso e do crescimento do sistema financeiro não igualmente regulado (*shadow banking*, *crowdfunding*, cripto moeda, entre outros).

A inovação tecnológica está a facilitar o aparecimento de novos atores no mercado de serviços financeiros e as instituições financeiras incumbentes, quer por via das novas necessidades dos clientes e das oportunidades que a tecnologia oferece, quer pela pressão concorrencial dos novos players, estão a mudar e a adaptar os seus modelos de negócio. Estas mudanças contribuem necessariamente para aumentar a eficiência do sector, mas, ao mesmo tempo, provocam uma alteração profunda da natureza dos riscos a que o sistema financeiro está sujeito.

A rápida disseminação do fenómeno *Fintech* e dos novos riscos que acarreta obriga a mudanças no modelo de regulação. O sector bancário, ele próprio uma *Fintech*, está na linha da frente dessa inovação, que acolhe com grande entusiasmo e interesse. Defende a concorrência, que sempre foi benéfica para consumidores e um estímulo para os operadores. Apenas pretende tratamento regulatório idêntico entre incumbentes e entrantes, preservando a confiança dos clientes, e garantido a segurança, a estabilidade financeira e a integridade do sistema.

Este aspeto é particularmente crítico para o sector bancário quando a grande ameaça ao negócio bancário surge não das *startups Fintech* (onde o caminho tem sido, acima de tudo, o da cooperação), mas dos operadores das grandes plataformas digitais – os designados GAFA *(Google, Amazon, Facebook, Apple)*, todos eles entidades não europeias. Estas entidades possuem muita informação sobre os clientes, o que lhes permite oferecer produtos e serviços *tailormade*, de uma forma que, no limite, exclui os restantes operadores, incluindo os prestadores de serviços financeiros incumbentes.

Este desequilíbrio é ainda agravado com o designado *Open Banking*, instituído pela Segunda Diretiva dos Serviços de Pagamento (DSP2). Ao passarem a ter de abrir a entidades terceiras, onde se incluem os gigantes tecnológicos, o acesso às contas bancárias dos seus clientes e consequentemente aos seus dados, sem que igual facilidade seja dada aos bancos no acesso aos dados dos seus clientes na posse dos grandes gigantes tecnológicos, os bancos ficam sujeitos a uma desvantagem competitiva ainda maior.

Mais, atendendo à crescente penetração dos serviços financeiros por via remota, é cada vez mais importante que se defina que o quadro regulatório a aplicar seja o quadro vigente aplicável no Estado-membro onde está localizado o beneficiário dos serviços – a única forma de ultrapassar distorções competitivas que possam emanar da prestação de serviços por via remota, assegurando um *level playing field* entre as entidades domésticas e entidades não residentes e, também, que as condições dos serviços prestados cumprem as regras definidas localmente para assegurar a adequada proteção do consumidor.

Os benefícios da digitalização só podem, pois, ser maximizados, ao mesmo tempo que a estabilidade financeira e a integridade do sistema é mantida, se todo e qualquer operador no mercado aderir ao mesmo elevado padrão de segurança e se todos os *players*, quer novos entrantes quer incumbentes, puderem inovar ao abrigo de um quadro legal e regulatório comum, designadamente em termos de proteção do consumidor, nas suas múltiplas vertentes.

Em suma, é indiscutível que as autoridades regulatórias têm de assegurar a estabilidade financeira, velar pela eficiência e sustentabilidade dos bancos, proteger os consumidores e, ao mesmo tempo, constituir-se como agente de mudança. O seu papel é da maior relevância e devem assinalar-se as iniciativas e ações que o Banco de Portugal tem protagonizado nesse sentido. Naturalmente, os avanços concretos para um sector bancário robusto e moderno só podem vir da ação e da resposta positiva dos bancos.

Vinay Pranjivan

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO)[12]

Síntese da intervenção apoiada pela apresentação *powerpoint* disponível em:
https://www.bportugal.pt/sites/default/files/conferencebcs1-02.pdf

A DECO é uma associação sem fins lucrativos, com mais de 400 mil associados e uma rede dispersa pelo território nacional português. Tem por missão defender os direitos e legítimos interesses dos consumidores, com independência, proximidade, rigor e qualidade, apoiando na resolução dos seus problemas e no exercício dos seus direitos fundamentais. A DECO complementa a sua ação através da interação com organismos nacionais e internacionais, integrando grupos de interesses semelhantes como é o caso do BEUC – The European Consumer Organisation.

A DECO tem vindo a intervir, nos últimos anos, num conjunto de matérias específicas do mercado bancário de retalho.

1. Entre diversas ações, destaca-se, pelo lugar cimeiro que ocupa, a intervenção no âmbito do **sobreendividamento das famílias** – em particular, o apoio prestado através do Gabinete de Proteção Financeira e das ações de formação em literacia financeira. De facto, apesar de alguns indicadores de incumprimento apresentarem uma evolução positiva, o número de pedidos de apoio continua a crescer;

2. No âmbito do **comissionamento bancário**, a DECO tem vindo a solicitar clarificação quanto à legitimidade da cobrança da comissão de manutenção de conta e da comissão de cobrança da prestação em operações de crédito. A DECO registou aumentos abusivos nos valores cobrados naquelas comissões, tendo lançado uma petição que reuniu mais de 20 mil assinaturas pretendendo a sua completa eliminação;

3. A difusão e publicitação da **conta de serviços mínimos bancários** tem sido igualmente uma das principais apostas da DECO, uma vez que esta conta, pelas suas características, acarreta importantes benefícios para o consumidor. Por um lado, permite reduzir custos para o consumidor e, por outro, simplifica o acesso a uma conta o que promove a inclusão financeira[13];

4. Outra importante intervenção, agora no âmbito das **operações de crédito**, relaciona-se com a aplicação direta do indexante Euribor, sem qualquer limite mínimo, quando este apresente valores negativos. Esta questão veio a ser definitivamente resolvida através de lei da Assembleia da República, para as operações de crédito à habitação[14];

12. A DECO é a maior e mais antiga associação de defesa do consumidor em Portugal, tendo sido criada em 12 de Fevereiro de 1974.

13. A conta de serviços mínimos bancários é uma conta à ordem que permite ao respetivo titular aceder a um conjunto de serviços bancários considerados essenciais a custo reduzido. No primeiro semestre de 2018, registavam-se 50 618 contas de serviços mínimos bancários. A prestação de serviços mínimos bancários está regulada pelo disposto no Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação em vigor.

14. A Lei n.º 32/2018, de 18 de julho, instituiu a obrigatoriedade de as instituições bancárias refletirem totalmente a descida da taxa Euribor nos contratos de crédito à habitação.

5. Finalmente, a DECO debruçou-se sobre a **necessidade de assegurar que nas operações de venda de carteiras de crédito em incumprimento ou em dificuldades, os direitos dos consumidores são salvaguardados**; e que as entidades terceiras, adquirentes e recuperadores desses créditos, são reguladas por forma a respeitar os requisitos legais e regulamentares estabelecidos – em especial os que respeitam à recuperação, manutenção e gestão dos créditos vivos.

Evolução recente da regulação

A regulação comportamental foi objeto de importantes alterações no passado recente. A DECO salienta as alterações ao enquadramento normativo em resultado das transposições de diversas diretivas europeias, como a diretiva de crédito aos consumidores, a diretiva de crédito hipotecário e a diretiva das contas de pagamentos.

Mudanças significativas chegaram também com o novo enquadramento regulatório da atividade dos intermediários de crédito e as recomendações macroprudenciais do Banco de Portugal relativas às condições financeiras dos novos empréstimos ao consumo e hipotecário – como os limites aos rácios *debt service-to-income* (DSTI) e *loan-to-value* (LVT). A DECO considera, no entanto, que poder-se-ia ir mais longe, com a introdução de tais medidas num regime mais impositivo do que na forma de recomendações.

Prospectivamente, a regulação bancária continuará a registar importantes alterações, as quais colocam novas preocupações à DECO. Desde logo, no âmbito da transposição da DSP2 em curso, que coloca questões relativas à manutenção da segurança dos dados dos intervenientes e à segurança das instruções dadas a entidades que se encontrem fora do atual sistema financeiro.

Adicionalmente, no contexto da avaliação e da eventual revisão da diretiva do crédito aos consumidores, preocupa a forma como serão desenvolvidos os temas do crédito responsável e da avaliação de solvabilidade. Por fim, importa saber como se operará a substituição do indexante Euribor pelo novo indicador, mais conforme com o regulamento dos *benchmarks*[15].

Proteger os consumidores no caminho da digitalização

O fenómeno da digitalização acarreta oportunidades e desafios. A DECO identifica como oportunidades uma maior concorrência, que é benéfica para o sistema, assim como mais inovação nos serviços e na forma como os mesmos são prestados. Potencia ainda a redução de custos e a otimização de processos, ao mesmo tempo que alarga as bases de clientes, ultrapassando as barreias geográficas.

Do lado dos desafios, identificam-se a segurança dos dados pessoais e das instruções de pagamento, bem como o potencial de exclusão financeira, que pode ocorrer por duas razões: pelo desenvolvimento de produtos e serviços cada vez mais digitais e que não são acessíveis a pessoas sem literacia digital; e, também, pela utilização de algoritmos no processo de decisão, baseados em informação proveniente da utilização de serviços digitais que acabam por excluir as pessoas que não os utilizam. Adicionalmente, a DECO nota que a ausência de interação pessoal, em particular na resolução de problemas, pode não permitir uma resolução adequada e atempada dos mesmos, com prejuízo para os consumidores.

15. Regulamento (UE) 2016/1011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2016, relativo aos índices utilizados como índices de referência no quadro de instrumentos e contratos financeiros ou para aferir o desempenho de fundos de investimento.

Com o intuito de proteger os interesses dos consumidores no contexto atual, a DECO considera ser ainda necessário um conjunto de medidas. Entre estas, destacam-se:

- O reforço da informação sobre os produtos e serviços;
- A necessidade de uma maior normalização da terminologia utilizada nos documentos de apresentação dos mesmos;
- A criação e disponibilização de mais produtos básicos, facilmente acessíveis a mais consumidores:
- A implementação de mais ferramentas gratuitas de comparação de produtos;
- A criação e promoção dos mecanismos de *switching*;
- A implementação de mais ferramentas gratuitas de comparação de produtos;
- A eliminação de qualquer tipo de barreira à entrada de novos participantes.

A DECO considera, por fim, ser necessária uma maior convergência de supervisão a nível europeu, que resulte numa supervisão mais forte e numa regulação mais intrusiva, se for o caso. É fundamental continuar a olhar para as melhores práticas do mercado europeu com o intuito de obter um sistema financeiro mais sólido e protetor dos interesses do consumidor.

Teresa Moreira

Chefe do Serviço das Políticas de Concorrência e Proteção dos Consumidores da Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o Desenvolvimento (UNCTAD)[16]

Síntese da intervenção apoiada pela apresentação *powerpoint* disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/conferencebcs1-03.pdf

A UNCTAD é a guardiã de dois instrumentos internacionais de referência em matéria de concorrência e de proteção dos consumidores: o conjunto de princípios e regras sobre concorrência, ***The United Nations Set of Principles and Rules on Competition***[17], de 1980; e as orientações para a proteção dos consumidores, ***United Nation Guidelines for Consumer Protection***[18], de 1985 e revistas em 2015. Estas duas recomendações constituem soft law, tendo sido percursoras no plano internacional para os países em desenvolvimento. A sua relevância advém do facto de a regulação e supervisão destas áreas terem assumido, no passado recente, uma verdadeira dimensão global.

A União Europeia e outras organizações internacionais, como a OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, o Banco Mundial, mas também outras instâncias como o G20, têm vindo a identificar os pontos-chave necessários para um quadro regulatório adequado e a incentivar a adoção de boas práticas por parte dos prestadores de serviços financeiros. A experiência da União Europeia, enquanto espaço económico porventura mais avançado em matéria de proteção dos consumidores, pode constituir uma referência muito relevante para os países em desenvolvimento.

16. A UNCTAD, criada em 1964, tem por objetivo apoiar os países em desenvolvimento e também países com economias em transição. A UNCTAD lida com questões de comércio e desenvolvimento, abrangendo as áreas de investimento, tecnologia, transportes, e é o ponto focal das Nações Unidas para as políticas e a concorrência e de proteção dos consumidores.

17. Pode ser consultado em: https://unctad.org/en/docs/tdrbpconf10r2.en.pdf.

18. Disponível em: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_en.pdf.

As principais linhas orientadoras das Nações Unidas para a proteção dos consumidores

As orientações das Nações Unidas para a proteção dos consumidores, apesar de não terem um carácter vinculativo, têm um importante valor persuasivo e auxiliam os países em desenvolvimento que pretendam utilizar a política de proteção dos consumidores como ferramenta ao serviço do crescimento e desenvolvimento económico sustentável e inclusivo.

Revistas pela segunda vez em 2015, estas diretrizes apresentam, desde logo, um elenco de matérias que devem ser cobertas pelas políticas nacionais de proteção dos consumidores. De forma inovadora, contêm agora um capítulo de **boas práticas especificamente dirigidas às empresas**[19], ao sector privado, que são um elemento essencial para assegurar uma proteção do consumidor eficaz – uma vez que só os operadores económicos detêm um profundo conhecimento dos modelos de negócio, dos produtos e serviços comercializados e da forma como estes são oferecidos aos consumidores.

Outro aspeto inovador foi a adoção de **recomendações especialmente dirigidas a produtos e serviços financeiros**[20], entre as quais se devem realçar: a necessidade de políticas e órgãos de supervisão específicos em matéria de serviços financeiros; o tratamento equitativo dos consumidores; a conduta responsável por parte dos prestadores de serviços financeiros e dos agentes autorizados (intermediários financeiros); a proteção de dados; e a promoção da inclusão e da educação financeira.

As orientações remetem ainda para outras boas práticas internacionais, assumindo particular relevo os ***G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection***[21] (OCDE, 2011), as ***Good Practices for Financial Consumer Protection***[22] (Banco Mundial, 2017) e a ***Consumer Policy Guidance on Mobile and Online Payments*** (OCDE, 2014)[23], com destaque para o trabalho da OCDE, pioneira no domínio da proteção dos consumidores em ambiente digital. Cabe à UNCTAD, pela posição institucional que ocupa, servir de plataforma de disseminação das melhores práticas internacionais em estreita articulação com outras instituições que trabalham estas temáticas.

No topo das políticas nacionais de proteção dos consumidores encontra-se a **segurança dos pagamentos**. A capacidade de efetuar pagamentos de forma eficaz e segura é fundamental para os consumidores em qualquer parte do mundo, pese embora assuma particular acuidade nos países em desenvolvimento, uma vez que nestes é infrequente encontrarem-se estruturas físicas bancárias ou institucionais de defesa dos consumidores que lhes prestem o apoio necessário. Em contrapartida, nestes países qualquer dispositivo móvel ou com ligação à Internet serve para concretizar operações de pagamento, fazendo com que o potencial de desenvolvimento das *Fintech* seja maior nestas geografias, assim como os riscos que lhes estão associados. Todas as questões relacionadas com o potencial do comércio eletrónico nas economias em desenvolvimento assumem especial destaque no trabalho atual da UNCTAD.

19. Capítulo IV, diretriz 11.
20. Capítulo V, Parte J, diretrizes 66 a 68.
21. Acessível em: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf.
22. Disponível em: http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Good_Practices_for_Financial_CP.pdf.
23. Para consulta em: https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/consumer-policy-guidance-on-mobile-and-online-payments_5jz432cl1ns7-en.

A UNCTAD promove anualmente o ***CIGI-IPSOS Global Survey on Internet Security and Trust***[24], um inquérito sobre a segurança das compras pela Internet cujos últimos resultados (2017) evidenciam uma grande predisposição dos consumidores de países em desenvolvimento de grande dimensão, como a Indonésia e a Índia, para efetuar pagamentos através de canais digitais. Esta realidade contrasta com a de alguns países da União Europeia, onde os consumidores, apesar de beneficiarem de significativos mecanismos de segurança, revelam não ter ainda a confiança necessária[25]. O mesmo inquérito identifica, também, que a confidencialidade e a privacidade no meio digital são preocupações crescentes em todo o mundo[26].

Por fim, importa salientar que os problemas que podem emergir da fratura digital e das questões relativas à proteção de dados devem merecer uma especial atenção por parte de todos os atores. Para fazer face aos novos desafios, mostra-se, assim, necessário um esforço concertado global: por um lado, adotando políticas públicas e regulação sectorial adequadas, complementadas pela autorregulação, pelos códigos de conduta e pelas boas práticas empresariais; e, por outro lado, incentivando a participação da sociedade civil, das associações de consumidores e o papel enquadrador das organizações internacionais ativas nestas matérias.

24. Efetuado pela IPSOS para o Centre for International Governance Innovation (CIGI) em parceria com a a UNCTAD e a Internet Society (ISOC). Acessivel em https://www.cigionline.org/internet-survey-2018.

25. Na Indonésia e na Índia, 95% e 86% dos inquiridos, respetivamente, afirmaram ser provável utilizarem serviços de pagamento digitais, através dos seus telemóveis. Em França, por exemplo, apenas 27% dos inquiridos revela semelhante predisposição. No geral, os respondentes que referem nunca terem feito uma compra *online*, advogam como principal razão a falta de confiança nas plataformas e sistemas de pagamento *online* (41%).

26. 55% dos inquiridos admitem estar mais preocupados com a proteção de privacidade no meio *online* do que na edição anterior do estudo (2016).

Painel II Supervisão comportamental: fiscalização num contexto digital

Da esquerda para a direita, Bruno Proença, Maria Lúcia Leitão, Fernando Tejada e Magda Bianco.

Moderador

- Bruno Proença, Diretor do Departamento de Comunicação e Museu do Banco de Portugal

Oradores

- Magda Bianco, Diretora do Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio da Banca d'Italia
- Fernando Tejada, Diretor do Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones do Banco de España
- Maria Lúcia Leitão, Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal

Temas em foco

O segundo painel da Conferência aborda os desafios da fiscalização de conduta das instituições num contexto digital.

Do lado da oferta, assiste-se ao aparecimento de novos produtos e serviços, bem como de novos canais para a sua comercialização. Do lado da procura, verifica-se a entrada de novos consumidores, que pretendem diferentes produtos e serviços e uma relação distinta com os prestadores dos mesmos.

Perante a transformação tecnológica em curso, o supervisor deve ponderar o seu modelo de fiscalização, em particular o recurso a novos instrumentos.

Magda Bianco

Diretora do Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio da Banca d'Italia[27]

Síntese da intervenção apoiada pela apresentação *powerpoint* disponível em:
https://www.bportugal.pt/sites/default/files/conferencebcs2-01.pdf

A crise financeira global acarretou consequências ao nível da confiança dos consumidores nas instituições bancárias e nos mercados financeiros, também devido à reduzida proteção dos mesmos. Até então, a sua proteção era assegurada, sobretudo, através da salvaguarda da estabilidade bancária por parte da supervisão prudencial e da promoção da concorrência no mercado.

Em resposta a esta crise, e como forma de restabelecer a confiança no sistema financeiro, assistiu-se não só ao reforço da regulação prudencial – micro e macro –, mas também a uma mudança de paradigma, com a atribuição de maior importância à proteção dos consumidores, tendo sido reconhecidos os problemas decorrentes da assimetria de informação entre instituições financeiras e os seus clientes e do enviesamento do comportamento dos consumidores na tomada de decisão.

Foram dadas diversas respostas a nível internacional, nomeadamente através da disseminação dos ***G20 High Level Principles for Financial Consumer Protection*** (OCDE, 2011). Paralelamente, assistiu-se à criação de um novo quadro regulatório e de supervisão na União Europeia, o qual, no entanto, carece ainda de uma abordagem integrada. Com efeito, o quadro normativo europeu, apesar de bastante rico e denso, ainda não está totalmente harmonizado. No plano institucional, verifica-se que, apesar do modelo europeu de supervisão financeira incluir as três autoridades europeias de supervisão[28], os modelos institucionais nacionais são, ainda, muito distintos, encontrando-se em aberto a discussão quanto à adequação do modelo *twin peaks* ou de outros arranjos institucionais (e.g. modelos "setoriais").

O caso italiano

O modelo de supervisão comportamental bancário italiano é estruturado por produto. O Banco de Itália é responsável pelos produtos bancários, havendo mais três outras entidades com a responsabilidade pela supervisão dos produtos de investimento, dos seguros e dos fundos de pensões privados: respetivamente, Commissione Nazionale per le Società e la Borsa, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni e Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione. Estas instituições cooperam através de troca de informação ou, até, partilhando instrumentos de supervisão. A autoridade para a concorrência é responsável pelas práticas comerciais desleais e publicidade.

A abordagem do Banco de Itália para a supervisão comportamental assenta em quatro pilares:

1. **Os poderes de regulação,** cujo exercício está enquadrado por normas europeias e nacionais e pelas iniciativas regulatórias das autoridades competentes. Existem, por vezes, inconsistências no quadro legal e regulatório aplicável, o que dificulta a sua interpretação. Em Itália, o enquadramento normativo da supervisão comportamental bancária foi desenvolvida sobretudo em

27. O *Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio* integra o *Dipartimento Vigilanza bancaria e finanziaria* do Banco de Italia, sendo responsável pela supervisão comportamental das instituições financeiras no país. Entre outras funções, este serviço promove a correção e transparência das relações entre intermediários financeiros e clientes, além de realizar ações de controlo e fiscalização, em colaboração com as autoridades competentes. Também promove e coordena as iniciativas do Banco de Itália no campo da educação financeira.

28. Autoridade Bancária Europeia – EBA; Autoridade dos Valores Mobiliários e dos Mercados – ESMA; e Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma – EIOPA.

2009, com a publicação, por parte do Banco de Itália, de atos regulamentares no âmbito da transparência da informação e dos deveres de conduta. Em 2010, a supervisão comportamental tornou-se um objetivo institucional da supervisão do Banco Central, independente da supervisão prudencial;

2. O *public enforcement*, garantido através da supervisão bancária, que, considerando a complexidade do quadro normativo e os recursos limitados, segue uma abordagem que pondera o risco e que, sempre que possível, privilegia a atuação *ex-ante*. A atuação supervisiva tem em vista a promoção de boas práticas e o reforço da transparência e do funcionamento equilibrado do mercado, ao invés de, por exemplo, se focar apenas nas sanções. Estes objetivos são cumpridos pelo Banco de Itália, que, por um lado, desenvolve de um modelo de avaliação de risco de conduta para cada instituição; e, por outro, realiza análises horizontais de questões críticas emergentes (através de um cenário de risco), a fim de definir orientações ao mercado. As orientações até agora emitidas (em áreas como a gestão de reclamações, alterações unilaterais de contratos, comissões, empréstimos garantidos por salários, etc) levaram a alterações nas práticas das instituições e a melhorias na cultura empresarial, tornando-se a conduta das instituições num fator concorrencial de atração e de retenção de clientes no mercado bancário;

3. O *private enforcement*, proporcionado pela gestão de reclamações dos consumidores e, sobretudo, pela atividade do *Arbitro Bancario Finanziario* (ABF), uma entidade que dispõe de poderes para resolver litígios e dirimir conflitos existentes entre clientes e instituições financeiras. O ABF foi criado em 2009 pelo Banco de Itália, a fim de se introduzir um mecanismo alternativo para a resolução de litígios mais célere e menos oneroso do que o recurso aos tribunais judiciais. Desde a sua criação, o ABF tem vindo a registar um rápido aumento do número das reclamações dos clientes e um significativo cumprimento, por parte das instituições, das decisões tomadas (em boa parte, devido à qualidade das decisões e às penalizações de reputação associadas à respetiva publicação, em caso de não cumprimento);

4. A educação financeira, fundamental para o sucesso de todos os outros instrumentos. Neste âmbito, o Banco de Itália atua sobretudo em três áreas: através de análises e questionários, que procuram medir a literacia financeira da população; do trabalho direto com escolas, ensinando os professores que transmitirão, por sua vez, a informação aos seus alunos; e com cidadãos adultos, incluindo mulheres, imigrantes, etc. Os resultados do teste PISA *(Programme for International Student Assessment)*, realizado pela OCDE de três em três anos, revelam, de 2012 a 2015, melhorias nos níveis de literacia financeira dos jovens italianos. O Banco de Itália está, desde 2017, a trabalhar também no âmbito do Comité Nacional para Educação Financeira *(Comitato per l'Educazione Finanziaria)*, tendo desenvolvido uma estratégia nacional para o efeito.

Novo ecossistema de oportunidades e riscos

O novo contexto digital da comercialização de produtos e serviços bancários apresenta novos desafios aos consumidores, comportando oportunidades e riscos. Neste ecossistema, o comportamento dos consumidores pode ser alterado pela rapidez e facilidade na tomada de decisão, questionando-se, por isso, a eficácia da informação pré-contratual. Dever-se-á, assim, equacionar o recurso a outros instrumentos, como o reforço de direitos a nível pós-contratual (e.g. extensão do período para renegociação do contrato) e atribuir maior importância à governação e monitorização de produtos bancários.

Como forma de lidar com os desafios que lhe são colocados por este novo ecossistema, o Banco de Itália criou um *hub* de inovação que permite o diálogo com as entidades que disponibilizam novas tecnologias associadas aos serviços financeiros (tanto as designadas *Fintech* como as instituições financeiras que pretendem inovar), permitindo que essas entidades possam confirmar se os respetivos produtos e serviços estão em conformidade com o quadro normativo aplicável.

No que respeita à supervisão comportamental, deverá avançar-se para uma abordagem mais substancial, reforçando os aspetos relacionados com as estruturas organizacionais e a cultura empresarial.

No futuro, a utilização de *Big Data* na supervisão deverá ser também considerada, podendo conduzir a uma monitorização em tempo real. O Banco de Itália está a desenvolver um projeto que implica a utilização de dados da rede social *Twitter*, com o objetivo de ampliar a informação, por exemplo, sobre reclamações e outras questões críticas para os consumidores. Outros instrumentos de supervisão, como inspeções cliente mistério *online*, deverão ser ainda mais relevantes. A cooperação internacional é crucial, sendo que a regulação europeia para a cooperação no âmbito da proteção do consumidor poderá ser revista tendo em conta os desenvolvimentos do ecossistema digital.

Acreditamos que a estrutura de supervisão de conduta do Banco de Itália baseada nos quatro pilares acima descritos, reforçada e ajustada a este novo contexto, continua a ser adequada para enfrentar os desafios do futuro.

Fernando Tejada

Diretor do Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones do Banco de España[29]

Síntese da intervenção apoiada pela apresentação *powerpoint* disponível em:
https://www.bportugal.pt/sites/default/files/conferencebcs2-02.pdf

Aos Bancos Centrais não é fácil conciliar a supervisão de conduta com a proteção do consumidor, pois, por vezes, estas funções conflituam entre si. A fórmula adotada pelo Banco de Portugal para conciliar as duas tarefas foi inteligente e inovadora, razão pela qual o Banco de Espanha tem vindo a trilhar um caminho muito similar.

Preliminarmente, importa ter presente que a supervisão comportamental não foi incluída no âmbito de competências do Mecanismo único de Supervisão[30], tendo permanecido como competência exclusiva das autoridades nacionais de supervisão. Por este motivo, o Banco de Espanha, enquanto entidade detentora da competência de supervisão comportamental, tem devotado uma crescente importância a este aspeto particular da atividade bancária.

29. O Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones do Banco de España assume as funções do Serviço de Reclamações e incorpora competências em matéria de conduta de mercado, transparência de informações, boas práticas, informações ao consumidor, educação financeira e resolução de conflitos.

30. O Mecanismo Único de Supervisão (MUS), que entrou em funcionamento em 4 de novembro de 2014, é o sistema de supervisão bancária que integra o Banco Central Europeu e as autoridades nacionais competentes dos países participantes (incluindo os países da zona euro), de entre as quais o Banco de Portugal e o Banco de Espanha. O MUS tem como principais objetivos: assegurar a segurança e solidez do sistema bancário europeu; aumentar a integração e a estabilidade financeiras; e garantir uma supervisão coerente.

O modelo de supervisão comportamental espanhol

Garantir a proteção dos consumidores bancários afigura-se relevante para salvaguardar a confiança pública no sistema bancário e mitigar os riscos associados à sua perda, promovendo-se, desta forma, o bom funcionamento e a estabilidade do setor financeiro e do sistema de pagamentos. Uma vez que o Banco de Espanha não tem um mandato expresso de proteção dos consumidores, a sua atuação funda-se nas competências de proteção da estabilidade financeira.

Para o Banco de Espanha, as atividades de supervisão da conduta estendem-se para além da verificação do cumprimento de regras de transparência e de proteção do consumidor, abrangendo também a promoção de boas práticas de mercado, o tratamento de pedidos de informação e a resolução de queixas e reclamações apresentadas pelos consumidores, o tratamento equitativo dos clientes e o reforço da autorregulação no âmbito da publicidade. A publicidade tem vindo a assumir uma importância crescente para o Banco de Espanha, uma vez que esta se constitui como o primeiro passo no processo de contratação de produtos bancários.

O planeamento das atividades de supervisão comportamental é particularmente difícil porque frequentemente surgem questões inesperadas que necessitam de ser atendidas tempestivamente pelo supervisor. Isto acontece, sobretudo, porque as matérias abrangidas pela supervisão de conduta são muito sensíveis para a opinião pública e mesmo para as instâncias judiciais. As queixas e reclamações dos clientes bancários são uma das mais importantes fontes de informação para o supervisor de conduta, pois permitem detetar infrações cometidas e práticas incorretas adotadas pelas instituições, servindo ainda como indicador avançado de potenciais problemas.

À semelhança do que se verificou no Banco de Portugal, também o Banco de Espanha procedeu à autonomização da função de supervisão comportamental face à supervisão prudencial, através da criação, em 2014, do departamento de *Conducta de Mercado y Reclamaciones* na dependência da *Secretaría General*. O departamento é composto por três divisões: a Divisão de Transparência e Boas Práticas, direcionada maioritariamente para questões de regulação, a Divisão de Relações com Clientes Bancários, orientada para as necessidades dos consumidores, e a Divisão de Fiscalização da Conduta das Instituições. O sistema de gestão de queixas e reclamações é uma responsabilidade partilhada entre as duas primeiras divisões, sendo importante notar que o Banco de Espanha não funciona, neste âmbito, como uma verdadeira entidade de resolução alternativa de litígios. A Divisão de Relações com Clientes trata ainda do tema da educação financeira, que integra o *Plan de Educación Financiera*, dinamizado em colaboração com a Comisión Nacional del Mercado de Valores, e algumas iniciativas direcionadas para o consumidor do Banco de Espanha, designadamente a gestão do *Portal Del Cliente Bancario*.

Em 2017, as principais áreas de atividade do Banco de Espanha no âmbito da supervisão de conduta foram o crédito hipotecário e o crédito aos consumidores, em especial, o crédito automóvel, em que se verifica uma mistura entre dois produtos – a aquisição do veículo e a operação de financiamento –, suscetível de confundir o cliente, nomeadamente no âmbito da publicidade. A publicidade foi igualmente uma prioridade durante 2017, tendo sido alvo de um conjunto considerável de ações de fiscalização.

O processo de inspeção implementado pelo Banco de Espanha está dividido em seis etapas:

1. Categoria comportamental. Anualmente é atribuída uma categoria a cada instituição financeira, tendo por base o tipo de instituição e a quota mercado em determinados segmentos;

2. **Perfil comportamental.** A definição do perfil de cada instituição depende de um conjunto de parâmetros, diferenciados por categoria. Os parâmetros têm por base informação reportada regularmente pelas instituições e informação gerada internamente, por exemplo, estatísticas e conteúdos relativos a reclamações;

3. **Prioridades de supervisão por instituição financeira.** As prioridades são definidas através de matrizes internas que conjugam a categoria e o perfil da instituição, com base nas quais se determina o tipo de monitorização a realizar (base individual ou de grupo) e o ciclo de inspeções (três, cinco ou oito anos);

4. **Programa de supervisão.** O programa é criado na sequência das prioridades de supervisão definidas;

5. **Atividades de supervisão.** Correspondem à operacionalização do programa de supervisão,

encontrando-se subdividido em dois grupos de atividades:

- **monitorização,** que consiste no acompanhamento da atividade da instituição, tendo por base informação reportada regularmente ao supervisor e outra proveniente de fontes internas;
- **inspeção,** composta por inspeções *on-site* que envolvem contacto direto com as instituições supervisionadas;

6. **Medidas sancionatórias.** Decorrentes das conclusões apuradas nos relatórios de inspeção, aplicam-se medidas que podem incluir a emissão de observações e recomendações, notificação de requisitos e/ou a aplicação de procedimentos sancionatórios. As medidas sancionatórias variam em função da gravidade e as multas aplicadas podem ser significativas, uma vez que estão relacionadas com o volume de créditos da instituição.

Digitalização: muitas perguntas, poucas respostas

O processo de digitalização transporta consigo importantes desafios para o supervisor de conduta. O momento atual é particularmente peculiar, as questões são muitas e as respostas poucas. A nova realidade do digital implica novos benefícios inquestionáveis, mas comporta também novos riscos. As principais preocupações neste contexto prendem-se com:

- a necessidade de garantir que os riscos presentes no novo contexto estão devidamente acautelados pela regulação existente e que o próprio mercado está preparado para lidar com eles;
- saber se a criação de nova regulamentação é a forma mais eficiente de mitigar os novos riscos;
- saber se todas as atividades das *Fintech* devem estar sob o foco da supervisão ou apenas algumas e quais;
- saber qual a natureza desta entidade de supervisão, o seu âmbito de atuação e como gerir as responsabilidades emergentes.

Espanha não tem ainda regulação específica para as empresas *Fintech*, havendo apenas alguma regulação para instituições incumbentes, especialmente, para os serviços de *Fintech* já habitualmente regulados – como captação de depósitos por via eletrónica, serviços de pagamento e a emissão de moeda eletrónica. Por seu turno, a atividade das plataformas de *crowdfunding* encontra-se regulada desde 2015. Em sentido oposto, não existe qualquer regulação relativa a tecnologias como as moedas virtuais (e.g. *Bitcoin*) e serviços baseados em *Distributed Ledger Technology* (e.g. *Blockchain*).

Os principais desafios da digitalização passam pela promoção da concorrência, da liberdade de estabelecimento que aumenta a atratividade de novos projetos, da inovação, da inclusão, das vantagens decorrentes do digital e do aparecimento de soluções simples, ao mesmo tempo que se mantém a supervisão das atividades reguladas e se preserva, designadamente, um mesmo *level playing field*, a estabilidade financeira e a proteção dos consumidores.

Na presente conjuntura, é ainda prematuro retirar-se conclusões acerca da nova realidade, contudo podem já identificar-se um conjunto de princípios gerais. Desde logo, a abordagem às *Fintech* deve submeter-se ao princípio da neutralidade tecnológica. Adicionalmente, deve ser implementado um conjunto de regras vinculativas, aplicáveis a todos os participantes, sendo imprescindível neste contexto manter o diálogo com a indústria e promover a cooperação com outras autoridades nacionais, assim como com entidades internacionais. Paralelamente, deve avaliar-se a introdução de flexibilidade (proporcionalidade) na atuação e adotar soluções ajustadas caso-a-caso, dependendo do tipo de serviços em causa e das jurisdições envolvidas. Finalmente, deve reforçar-se o desenvolvimento de iniciativas de literacia financeira, mantendo-as sempre como um dos valores primordiais da supervisão comportamental.

Maria Lúcia Leitão

Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal[31]

Síntese da intervenção apoiada pela apresentação *powerpoint* disponível em:
https://www.bportugal.pt/sites/default/files/conferencebcs2-03.pdf

O desenvolvimento da supervisão comportamental é um desafio constante, em permanente construção, que precisa de bases sólidas. Ao Banco de Portugal este mandato foi atribuído assente em três pilares: o poder regulamentar, o poder fiscalizador e o poder sancionatório. O exercício do poder fiscalizador tem vindo a adquirir uma importância crescente, acompanhando a densificação do quadro normativo aplicável aos mercados bancários de retalho.

No âmbito do cada vez mais complexo pilar da fiscalização, o Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal tem várias equipas envolvidas na verificação da atuação das instituições, utilizando instrumentos distintos, mas complementares.

Num primeiro momento, a fiscalização visava essencialmente garantir a transparência de informação; num segundo momento passou a abranger a harmonização de práticas comerciais. Mais recentemente, passou a competir também ao Banco de Portugal a fiscalização de normas mais intrusivas, como a adequação dos produtos às características e necessidades dos clientes bancários, os incentivos remuneratórios que possam conduzir a práticas inadequadas (sales incentives) e os conhecimentos e competências dos colaboradores das instituições envolvidos na comercialização de produtos bancários. A partir de 2018, o Banco de Portugal passou a integrar no perímetro de supervisão comportamental os intermediários de crédito e, por via da transposição da Segunda Diretiva dos Serviços de Pagamento (DSP2), também os prestadores de serviços de iniciação do pagamento (iniciadores) e os prestadores de serviços de informação sobre contas (agregadores).

31. O Departamento de Supervisão Comportamental tem por missão a regulação e fiscalização da conduta das instituições financeiras sujeitas à supervisão do Banco de Portugal no âmbito das relações com os seus clientes, aquando da divulgação e comercialização dos produtos e serviços bancários a retalho, e o desenvolvimento de iniciativas de informação e formação dos clientes bancários.

A supervisão comportamental do Banco de Portugal, que incide sobre os produtos bancários de retalho (contas, depósitos, serviços de pagamento e créditos), tem vindo a adequar os seus instrumentos de fiscalização a um quadro normativo vasto e que tem vindo a ser densificado. Os instrumentos adotados agregam-se em quatro áreas de atuação – fiscalização sistemática, inspeções, gestão de reclamações e análises temáticas – e aplicam-se a todas as fases da relação do cliente bancário com a instituição: antes e durante a celebração do contrato e na sua vigência.

Em cada fase contratual, os instrumentos de fiscalização utilizados pelo Banco de Portugal são diversos. Alguns exemplos:

- Antes da celebração do contrato. Procede-se à fiscalização sistemática do cumprimento dos deveres de transparência de informação na publicidade e do rigor da informação que consta do Documento de Informação Fundamental dos depósitos estruturados. Através de inspeções à distância, fiscalizam-se os preçários e as Fichas de Informação Normalizadas (FIN) publicados nos sítios das instituições e, através de inspeções cliente mistério aos seus balcões, avalia-se a informação pré-contratual prestada ao cliente, o cumprimento do dever de assistência e o cumprimento do regime das vendas associadas facultativas. A análise de reclamações permite igualmente avaliar todos estes temas;
- Na celebração do contrato. Procede-se à fiscalização sistemática do cumprimento das taxas máximas nos contratos de crédito aos consumidores celebrados e reportados mensalmente pelas instituições de crédito. Nas inspeções aos serviços centrais, verifica-se se os clausulados contratuais contêm os elementos informativos exigidos, analisando-se ainda a observância das taxas máximas no crédito aos consumidores e o cumprimento do dever de reporte de informação ao Banco de Portugal. Para avaliar a atuação das instituições nestas matérias, a análise de reclamações é, mais uma vez, um importante instrumento;
- Na vigência do contrato. Através de inspeções à distância, que se concretizam com a exigência de reporte de informação pelas instituições ao Banco de Portugal, avalia-se a informação que prestam aos clientes, designadamente, nos extratos e na fatura-recibo. Através de inspeções aos serviços centrais verifica-se o cumprimento das normas relativas ao reembolso antecipado, o exercício do direito de revogação e os procedimentos associados à gestão do incumprimento. A análise de reclamações é novamente utilizada para a fiscalização de todos estas matérias.

As análises temáticas, nas quais se inclui a avaliação de impacto de nova regulação também apoiam a atuação fiscalizadora do Banco de Portugal. O Banco de Portugal procedeu à avaliação da transposição da segunda diretiva do crédito aos consumidores e realiza anualmente análises sectoriais sobre os vários bancários de retalho que publica no ***Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho***.

O Banco de Portugal, no cumprimento dos deveres de prestação pública de contas sobre a sua atividade de supervisor de conduta, dá nota de todas as atividades de fiscalização desenvolvidas, nomeadamente através de relatórios de atividades anuais e semestrais (e.g. ***Relatório de Atividades de Supervisão Comportamental*** e ***Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental***[32]).

A supervisão comportamental é um desafio em constante construção

No atual ecossistema digital, o supervisor enfrenta a expansão do uso dos canais digitais na comercialização de produtos e serviços bancários. A digitalização acarreta novos desafios e

32. Estas e outras publicações podem ser encontradas em: https://www.bportugal.pt/publications/banco-de-portugal.

oportunidades. Importa, assim, assegurar o cumprimento do quadro normativo e garantir os direitos dos clientes, utilizando, para o efeito, novos métodos e ferramentas. Nesse sentido, o Banco de Portugal definiu uma estratégia baseada na avaliação e resposta a cinco grandes desafios:

1. Acompanhar a evolução tecnológica. A supervisão comportamental tem vindo a estimular o diálogo com a indústria (e.g. instituições incumbentes, inovadores tecnológicos ou associações do sector) para conhecer as opções e as escolhas tecnológicas com impacto na comercialização de produtos e serviços bancários. A diluição de fronteiras, provocada pela digitalização do processo de comercialização, obriga a uma abordagem transnacional nestas matérias, razão pela qual o Banco de Portugal tem participado em diversos grupos de trabalho internacionais. Adicionalmente, tem incrementado a formação e a partilha de conhecimento (equipas multidisciplinares e *agile*), e, bem assim, apostado na contratação de colaboradores especializados nas áreas tecnológicas;

2. Monitorizar a comercialização de produtos e serviços. Realizou-se, no final de 2016, um questionário que permitiu identificar os produtos e serviços disponibilizados pelas instituições através de canais digitais, conhecer os níveis de adesão e de utilização desses produtos e serviços por parte dos clientes e as perspetivas de crescimento, limitações e eventuais obstáculos à disponibilização desses produtos identificados pelas instituições, avaliar a forma como as instituições asseguravam o cumprimento das normas de segurança e mitigavam os riscos associados à utilização de canais digitais. Em 2018, será realizado um segundo questionário que verificará a evolução entretanto ocorrida;

3. Eliminar barreiras. O supervisor deve procurar adequar o quadro normativo à inovação tecnológica, eliminando barreias sem comprometer a segurança, a transparência de informação e os direitos dos clientes bancários. Recentemente [em 2017], o Banco de Portugal passou a permitir a abertura de conta à ordem exclusivamente através de canais digitais, estabelecendo os requisitos técnicos necessários à utilização da videoconferência assistida;

4. Assegurar a neutralidade tecnológica. O supervisor deve garantir os mesmos direitos aos clientes independentemente do canal por eles utilizado na aquisição de produtos e serviços bancários – *"same business, same risks, same rules, same supervision"*. No início de 2018, o Banco de Portugal definiu como prioridade a fiscalização da comercialização de crédito aos consumidores através de *homebanking* e *app*. Neste âmbito, foi estabelecido um dever de reporte de informação sobre o processo de contratação, a forma de cumprimento dos deveres de informação e os mecanismos de segurança adotados (Carta Circular /2018/00000004)[33]. A informação recolhida é analisada em diálogo aberto com as instituições, avaliando-se o cumprimento da regulação em vigor. Desta reflexão conjunta resulta a definição de boas práticas para a comercialização de produtos e serviços através de canais digitais, as quais procuram incorporar os ensinamentos da economia comportamental. Entre as recomendações que o Banco de Portugal tem vindo a transmitir destacam-se: assegurar de forma conveniente, o esclarecimento de dúvidas ao cliente, por exemplo, através da disponibilização de perguntas frequentes (FAQ's), linhas de atendimento telefónico ou *chatbot* para cumprimento do dever de assistência; garantir a disponibilização e visualização dos documentos de informação pré-contratual e contratual, com mecanismos que obriguem ao respetivo *scroll down*, à possibilidade de *download* e, no fim, a preencher um *tick-box* de "li e aceito"; eliminar

33. Disponível em: https://www.bportugal.pt/cartacircular/cc201800000004.

as opções pré-definidas por defeito, como por exemplo o financiamento de encargos e a contratação de seguros; garantir a possibilidade de exercício dos direitos de livre revogação e de reembolso antecipado no mesmo canal digital.

O Banco de Portugal definiu regras para a avaliação da solvabilidade dos clientes bancários (Aviso n.º 4/2017)[34], que devem igualmente ser cumpridas nos canais digitais, mas tendo presente as especificidades destes canais passou a admitir para créditos de valor igual ou inferior a dez vezes a remuneração mínima mensal garantida, que a instituição possa efetuar a avaliação de solvabilidade por métodos indiretos (modelos de *scoring* ou de *Big Data*).

5. **Promover a (in)formação financeira digital.** O Banco de Portugal definiu como prioridade estratégica o incremento da (in)formação financeira digital dos clientes bancários[35].

O novo ecossistema digital e a inovação tecnológica trazem muitos desafios aos supervisores de conduta, mas também oportunidades. O Banco de Portugal pretende vir a desenvolver, em conjunto com as equipas de sistemas de tecnologias de informação, soluções de *SupTech*.

34. Acessível em: https://www.bportugal.pt/aviso/42017.

35. Ver intervenções do Painel III – Formação Financeira: jovens na era digital.

Intervenção sobre a importância da formação financeira dos jovens

João Costa, Secretário de Estado da Educação.

João Costa

Secretário de Estado da Educação

"Muito boa tarde a todos!

Quero começar por agradecer, na pessoa do Dr. Luís Máximo dos Santos, o convite para me associar a este evento. Cumprimentá-lo a ele, ao meu colega do Governo Ministro Adjunto, Pedro Siza Vieira, à Senhora Deputada Teresa Leal Coelho, e permitam-me destacar aqui o professor Manuel Pereira – por ser a representação viva de que muito do que vou dizer não é uma quimera, é algo que acontece em escolas com as quais temos podido implementar algumas das medidas de política educativa, que vão ser centrais para também trabalharmos esta área da literacia financeira nas nossas escolas.

Quero também cumprimentar todos os que no Banco de Portugal trabalham em parceria connosco, com o Ministério da Educação, com a Direção-Geral da Educação, para conseguirmos fazer mais nesta área. Tenho dito muitas vezes, quando chegamos às escolas, que se for o Ministério a dizer: "Temos aqui um projeto", olham para nós de lado, porque em princípio tudo o que vem do Ministério é mau. Mas se for uma outra instituição, uma fundação, uma outra organização, as coisas muitas vezes são bem acolhidas. E ainda bem que assim é, que podemos trabalhar em rede para levar mais educação a todos.

Queria, neste cumprimento que agora estendo a todos, saudar muito esta iniciativa. E, sobretudo, com este meu olhar oportunista e interesseiro, saudar-vos por trazerem a educação e os jovens para esta conferência, para esta discussão. De facto, sabemos que, se não chegarmos aos jovens, o futuro não muda. Quando me perguntam: "Mas porquê esta área de educação para a cidadania?". Nós sabemos que ela é fundamental, porque é das que tem maior potencial.

Há dois exemplos que são absolutamente claros sobre a influência que a formação para a cidadania nas escolas pode ter sobre os comportamentos e atitudes – estamos aqui a falar exatamente de atitudes – dos próprios adultos. São muitos os adultos que, por via da educação ambiental, começaram a separar o lixo em casa. Foram os filhos que levaram pequenos contentores para casa para começarem a separar lixo. Dou sempre o meu próprio exemplo, deixei de fumar porque já não conseguia aguentar os meus filhos a dizer: "Pai, vais morrer", "Isso faz mal à saúde". Eu não lhes podia dizer que não é verdade o que a escola lhes dizia, por isso, conformei-me e disse que ia deixar de fumar. A escola tem esta capacidade e este papel.

Hoje, temos uma discussão, que não é nacional, mas que acontece a uma escala global, sobre o que é ter sucesso na escola. Todos queremos o sucesso escolar dos alunos. Não conheço ninguém, de todos os quadrantes políticos, de todas as origens, de todas as cores, de todos os países, que não diga: "Sim, eu quero o sucesso escolar dos alunos". Mas nem sempre estamos de acordo sobre o que é isto de ser bem-sucedido.

Este é um debate que está a acontecer um pouco por todo o mundo. Em diferentes organizações, em grandes fóruns, em diferentes reuniões e sessões, quer na academia, quer em espaços intergovernamentais, esta discussão está a acontecer. O que, no fundo, nos leva a esta pergunta: "Temos uma escola que tem de gerar sucesso, mas o que se entende por sucesso?" O que é um aluno que, no caso português, passou por 12 anos de escolaridade obrigatória e sobre o qual podemos dizer que chegou ao fim e a escola cumpriu a sua missão? Esta é hoje uma pergunta muito inquietante ou premente, porque estamos a viver transformações muito rápidas e difíceis de acompanhar. Nós, que trabalhamos na Educação, sentimos sempre que o peso está sempre sobre os nossos, mas a Educação também está a tentar acompanhar esta mudança muito rápida e muito voraz. Uma mudança que é ao nível do conhecimento.

> "A nossa relação com o conhecimento alterou-se, porque nunca tivemos tanta informação disponível tão rapidamente, mas isso não significa que tenhamos tanto conhecimento disponível rapidamente."

Há esta diferença basilar entre o que é informação e o que é conhecimento e saber como transformamos a informação em conhecimento.

Conto muitas vezes esta história. Uma vez, numa conferência na Universidade de Lisboa sobre tecnologias na educação, pensava que ia falar para professores, mas tinha uma plateia de alunos. E perguntei-lhes: "Quem é que tem uma máquina no bolso ligada à Internet?" Cerca de 90% tinha. E disse: "Enquanto estou a falar, procurem aí quem foi o terceiro filho do Rei D. João II e como se chamava. E o primeiro a encontrar ponha o dedo no ar". Eles demoraram 2 minutos e 18 segundos. Felizmente, no auditório havia uma aluna que tinha uma resposta errada, o que me permitiu toda uma homilia sobre o papel do professor: "Vocês não vivem sem professores", "a máquina não dispensa o homem" Depois continuei a falar e, passados 15 ou 20 minutos, disse-lhes: "Agora ninguém minta. Quem é que ainda se lembra?" E a resposta foi já só metade. Esta informação, tão rapidamente disponível, torna também a informação muito descartável e convoca-nos para conseguirmos saber qual é a informação de que precisamos, mesmo quando estamos sem bateria e sem rede. Este é um dos desafios que enfrentamos neste momento.

Entretanto, enfrentamos também o desafio, não só desta relação com o conhecimento, que se altera, mas também – e isto hoje é quase um chavão – de vivermos num momento de profunda incerteza. Atualmente, não sabemos exatamente para que profissões estamos a formar. O que sabemos, com o crescimento da tecnologia, a automação crescente e a digitalização, é que todos os estudos dizem que grande parte dos empregos que existem não vão existir daqui a 20 ou 30 anos. E estamos a formar crianças e jovens para empregos que nem sequer conseguimos imaginar. E basta, nós próprios, recuarmos 10 ou 15 anos e muitas das coisas que hoje tomamos como perfeitamente normais – estarmos com um telefone no bolso a pagar o ticket do estacionamento do carro que está a meia hora de distância – pareciam ficção científica. Mas já integrámos como perfeitamente normal. Por isso, este debate em torno do que é um aluno bem-sucedido é urgente, é um debate que quisemos lançar também aqui em Portugal, que conduziu à criação do *Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória*[36], que tem alguns princípios e alguns valores de base, identificando áreas de competência para que a escola deve formar. Áreas de competência que não conseguimos ligar a esta ou àquela disciplina específica, mas sim áreas de competência transversal, que são agora reconhecidas como as mais importantes, seja no mundo académico, seja no mundo empresarial, seja até na escolha de uma carreira artística. Estamos a falar de áreas como o domínio de diversas linguagens científicas, tecnológicas, a capacidade de comunicar eficazmente, a sensibilidade estética e artística, esta capacidade de ver além do óbvio, e – permitam-me dizer isto aqui, no Banco de Portugal – de ver que nem tudo tem de dar lucro. Este restauro magnífico do Museu do Dinheiro, que certamente custou muito dinheiro, serve para nos deslumbrarmos, para entrarmos aqui e vermos que é bom sentirmo-nos bem com o que é belo. Identificámos como área de competência a desenvolver a resolução de problemas, a capacidade de pensar crítica e criativamente.

> "Temos, por vezes, uma escola demasiado centrada na resposta certa, sem que os alunos saibam qual a pergunta para a qual têm de encontrar a resposta. E, quando vivemos neste tempo de incerteza, torna-se cada vez mais importante saber perguntar do que saber responder. Porque, às vezes, a pergunta certa é o que nos vai conduzir à descoberta da resposta certa."

Dimensões como a autonomia e o desenvolvimento pessoal, o pensamento criativo. Quando falamos, até a propósito do ensino profissional, com empresários e perguntamos do que que é que a nossa indústria precisa, a primeira coisa que surge é criatividade e capacidade de lidar com novas situações. E não uma resposta rotineira, em que o que se espera do aluno é que diga exatamente aquilo que aprendeu naquele dia e depois esqueça, porque esse é o tal conhecimento que toca, não fica e foge. E nós precisamos de conhecimento que se traduza em aprendizagem significativa e conhecimento que se consolide nesta capacidade de agir sobre o mundo.

Incluímos também no Perfil dos Alunos uma dimensão fundamental, o bem-estar. Durante muitos anos, o bem-estar era visto apenas como um requisito para a aprendizagem: se o aluno não se sente bem, não consegue aprender. E continua a ser verdade, temos alunos que chegam à escola com fome, com violência em casa, etc. Estes alunos estão menos capazes para se entregar

36. Para consulta em: https://dge.mec.pt/sites/default/files/Curriculo/Projeto_Autonomia_e_Flexibilidade/perfil_dos_alunos.pdf.

ao processo de aprendizagem do que outros. Mas hoje – e esta é uma tendência por todo o mundo – identificamos o bem-estar não apenas como um pré-requisito para a aprendizagem, mas como uma finalidade da aprendizagem. É missão da escola construir uma sociedade e um mundo em que nos sentimos bem, em que nos sentimos bem uns com os outros e somos capazes de tomar decisões que são promotoras, elas próprias, de bem-estar. Este perfil dos alunos assenta em vários princípios, um deles é ser um perfil de base humanista – o que não significa desprezar toda a dimensão científica e tecnológica associada às aprendizagens; significa sim que, se a ciência não estiver ao serviço do humanismo, falha a sua missão. Já todos assistimos a grandes avanços da tecnologia serem feitos para ajudar a matar mais rapidamente e eficazmente, basta ver o que aconteceu durante a Segunda Guerra Mundial. Por isso, quando dizemos que temos um perfil de base humanista, há aqui uma intencionalidade muito clara de dizer que o conhecimento serve para promover a dignidade da pessoa humana em primeiro lugar.

E outro dos princípios, a que me referirei no final da minha intervenção, é o princípio da inclusão.

> "Se a escola não chegar a todos, se a escola não for a garantia deste sucesso para todos, também não cumpre a sua missão."

Mal estaremos, e mal estamos, quando temos uma escola que deixa de fora um segmento muito significativo da população, que é o segmento mais carenciado.

É neste contexto que nós, entre várias medidas de política educativa que se traduzem num reforço de autonomia para as escolas, em mais flexibilidade no desenvolvimento do currículo, desenvolvemos também a Estratégia Nacional de Educação para a Cidadania[37], voltámos a introduzir a área de cidadania e desenvolvimento – aqui obviamente pensado como desenvolvimento pessoal e, simultaneamente, como desenvolvimento sustentável. O que é que isto significa? Significa, em primeiro lugar, dizer que a educação para a cidadania não é periférica. Nós falhamos num cumprimento da própria lei de bases do sistema educativo, se tivermos uma escola que ensina História, ensina Geografia, ensina Matemática, ensina Física, mas depois diz "a cidadania é se sobrar tempo", "se apetecer", "a cidadania é facultativa". Isto é – e permitam-me usar a primeira pessoa do singular –, para mim, tão grave como dizer que a matemática é facultativa, é só se sobrar tempo.

Não, a cidadania faz parte da missão da escola. E, por cidadania, estamos a falar de uma educação que dá conhecimento, transforma informação em conhecimento em muitas áreas e – já me vou referir ao que quero dizer por muitas áreas – que tem a ver com atitudes e com valores. Ou seja, não me serve de nada saber tudo sobre literacia financeira se, depois, não for capaz de, nas minhas escolhas, na gestão do meu pequeno orçamento, saber fazer as escolhas adequadas. Estamos a falar de competências, de um saber que, se não se transformar em ação, é estéril.

Quando eu dizia que falamos aqui de muitas áreas, falamos de facto de um recentrar de domínios – e isto vê-se também a uma escala internacional. Temos por exemplo o PISA (Programa Internacional de Avaliação de Alunos), não apenas a testar domínios como a literacia de língua, Matemática, Ciências, mas também literacia financeira. Portugal vai participar no próximo ciclo

37. A Estratégia Nacional de Educação para a Cidadania (ENEC) constitui-se como um documento de referência a ser implementado, no ano letivo de 2017/2018, nas escolas públicas e privadas que integram o Projeto de Autonomia e Flexibilidade Curricular, em convergência com o *Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória* e com as Aprendizagens Essenciais. Pode ser consultada aqui: http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/Projetos_Curriculares/Aprendizagens_Essenciais/estrategia_cidadania_original.pdf

do PISA sobre literacia financeira, sobre resolução colaborativa de problemas. Portanto, estes são os chamados domínios inovadores, porque são reconhecidos como domínios centrais para o sucesso.

Quando falamos de cidadania, estamos a falar do domínio de múltiplas literacias, estamos a falar também de uma perspetiva inclusiva sobre a educação. Há tempos, um amigo dizia-me: "Isso da cidadania cabe à família e não à escola". Essa é a forma mais simples de termos uma escola que simplesmente reproduz assimetrias sociais e não as corrige. Basta pegarmos num exemplo, que não tem nada a ver com o exemplo concreto da literacia financeira, como a igualdade de género. Sabemos que a idade média do homicida por violência doméstica é 40 anos, portanto, significa que já é filho da escola democrática. Sabemos, também, que os principais agressores crescem em ambiente de violência. Portanto, se não quebrarmos o ciclo, se não houver na escola – e a escola é a última esperança – quem diga que isto não está certo, esta dependência da família vai apenas permitir a réplica de determinados comportamentos. Isto é verdade para a igualdade de género, para a educação ambiental, para os direitos humanos, é verdade para a literacia financeira.

> "Se eu crescer num ambiente desregulado, num ambiente de sobreendividamento, num ambiente em que não me sei relacionar com o crédito, em que não sei o que é uma poupança, se ninguém me ajudar a abrir os olhos para isto, eu vou apenas replicar o ambiente em que cresci."

É nesta medida que a área de cidadania e desenvolvimento é, muito claramente, um instrumento para a inclusão e um instrumento para a consolidação da democracia.

> "Quando levamos cidadania à escola, estamos a levar democracia à escola e estamos a garantir que a escola pode ser um instrumento de mobilidade social."

Para isto – e aqui esta área da cidadania cruza não apenas com a área da inclusão, mas também com os instrumentos de gestão flexível do currículo – não queremos que a área de cidadania seja mais uma disciplina em que o professor vai dizer umas coisas, os alunos tiram notas, despejam no dia do teste e, no dia a seguir, já se foi tudo embora. Queremos que seja uma área vivida, ou seja, que seja trabalhada através de projetos, com recursos múltiplos, nestas parcerias como a que o Banco de Portugal tem potenciado – e não só, também a CMVM e várias outras instituições com iniciativas como esta em que o Professor Manuel Pereira é campeão, o Todos Contam, nas várias edições que tem tido.

O que queremos fazer é levar vivência para a cidadania e não apenas uma lista de factos que se tornam facilmente descartáveis. Por isso, privilegiamos, na estratégia e na forma de desenvolvimento desta área de cidadania nas escolas, que isto aconteça mediante parcerias entre escolas e outras instituições, mediante projetos, mediante uma estratégia definida pela própria escola. No ano passado tivemos a cidadania em experiência piloto, mas este ano já temos todos os 1.º, 5.º, 7.º e 10.º anos a desenvolver a área de cidadania com caráter obrigatório no currículo; nas escolas piloto, também nos 2º, 6º, 8º e 11º já este ano.

Aquilo que queremos é que a cidadania seja uma área que privilegie a aprendizagem ativa, a interdisciplinaridade. Sempre que pegamos num tema da cidadania, rompemos as fronteiras rígidas entre disciplinas.

> "A literacia financeira não é um problema da economia. É tanto um problema da economia, como é da filosofia moral, política, como é uma questão de direitos humanos, como não pode ser entendida sem se entender a História."

Estamos aqui, não diria a celebrar, mas a marcar dez anos da crise e foram muitas as vozes que disseram que antes de haver uma crise financeira, houve uma crise de valores. É exatamente nesta misturada de conhecimentos que estes assuntos ganham relevância. Quando pensamos nas alterações climáticas, não é um problema da química ou da biologia, da geologia ou da geografia, é também um problema de opções em termos sociais, de opções em termos económicos, de opções em termos filosóficos. Portanto, é mesmo isto que queremos que aconteça em termos da área de cidadania. Que sejam áreas, por excelência, transversais. Trouxemos a Rede de Bibliotecas Escolares para a discussão da Estratégia Nacional de Educação para a Cidadania, porque a biblioteca escolar é o contexto por excelência onde vive a interdisciplinaridade. E literacia é cidadania. Um dos principais indicadores do desenvolvimento das nossas democracias é o nível de literacia da sociedade, por isso, desde o início achámos que não podíamos desenvolver uma estratégia de educação para a cidadania deixando as bibliotecas escolares e, agora por acréscimo, o Plano Nacional de Leitura dissociados disto. E flexibilidade significa deixar que estes projetos apareçam em liberdade, sem ser de uma forma ultraprescritiva, mas capitalizando muito estas boas parcerias, estes recursos. Depois de amanhã é apresentado mais um caderno de literacia financeira para o 3.º Ciclo, num trabalho absolutamente admirável que a Dra. Lúcia Leitão tem feito com a sua equipa, em parceria com a Direção-Geral da Educação.

Queria apenas terminar com uma palavra sobre a finalidade. Para que estamos a fazer tudo isto? Não sei se se recordam, há dois anos, de ter havido um debate sobre se a escola devia gerar pessoas felizes ou pessoas competentes. Havia um grande debate sobre se um cirurgião deveria ser competente ou feliz. Na altura, ouvi duas pessoas nesta discussão e tive a oportunidade de lhes dizer: "Se for operado, espero que o cirurgião seja competente, para bem da minha saúde, mas também não quero apanhar uma infeção hospitalar porque ele está a chorar deprimido para cima de mim". Esta ideia de que ou há felicidade ou há competência é um bocadinho bacoca. Bacoca porque eu só sou feliz se tiver o conhecimento e a competência para tomar decisões sobre a minha vida e a vida dos outros em consciência.

> "Só sou feliz se estiver bem apetrechado dos conhecimentos que permitem agir em liberdade, e agir em liberdade para ter uma ação individual, uma ação coletiva, poder participar ativamente na coisa pública, sem ter um olhar pequenino, um olhar centrado apenas na minha individualidade."

Para responder a este enorme desafio que temos, já nos fartámos todos de assinar compromissos com a agenda da sustentabilidade, agora é o momento de passarmos à ação. E não podemos dizer que isto não é um assunto da escola. O assunto da erradicação da pobreza, o assunto da igualdade em termos financeiros, que passa por estas dimensões, é garantia da sobrevivência do planeta.

Lembro-me de, há uns tempos numa reunião internacional em que participei e em que discutíamos este tema, o representante da Austrália, com muita bonomia, dizer: "Felizmente isto é só para 2030, temos tempo". E eu disse: "Calma, nós crescemos todos a ver o Espaço 1999, por isso, 2030 parece muito distante, mas os alunos que entrarem este ano de 2018 no 1º ano, vão sair do 12º ano em 2030. Portanto, isto não é um futuro longínquo, é o presente. Os temas da sustentabilidade são os temas que aqueles que estão hoje na escola vão ter de resolver para nós, adultos e mais velhos, podermos ter um futuro, eles um presente e os filhos deles um futuro mais equilibrado do que aquele que estamos a viver.

Esta área da cidadania é uma área muito difícil. Eu tinha um caderninho destes em que, na última página, anotava todas as organizações que reuniram comigo para dizer: "A escola devia dar formação sobre..." Eu tinha 38 temas e nenhuma delas conseguia dizer "isso não é relevante" – desde a alimentação saudável, os direitos humanos, a prevenção rodoviária, tudo e mais alguma coisa, alguns até pediam não um tema, mas uma disciplina específica sobre. Mas todos também diziam que os alunos têm horas a mais na escola. E eu dizia: "Então e agora onde é que cortamos para pôr isso?". Diziam: "Corta nos outros todos!" Portanto, nesta área da cidadania sentimos que esta manta é sempre curta, queremos chegar a tudo, mas são só 12 anos de escolaridade obrigatória, quase que precisávamos de alargar a escolaridade obrigatória até aos 60 anos para cobrir estes temas todos. Há um lado positivo nisto, este reconhecimento que a sociedade tem de que a escola é capaz de veicular estas mensagens importantes. É muito importante reconhecermos isso. Há um lado muito difícil de implementação, até porque, mais ou menos, funciona assim: se amanhã sair uma estatística sobre endividamento, alguém, provavelmente algum de vós, vai a um telejornal dizer que isto passa pela escola, se a escola não der formação sobre literacia financeira o problema não se vai resolver. E todos dizemos que sim com a cabeça. No dia seguinte sai a estatística sobre a obesidade infantil. Vai alguém de outro setor à televisão dizer: "Isto passa pela escola, se os alunos não tiverem educação para a alimentação..." No dia a seguir, sai a estatística da sinistralidade rodoviária e alguém vai dizer: "Isto passa pela escola". E, de repente, a escola tem os problemas do mundo para resolver. E, como eu dizia, ainda bem. Por isso, tivemos de tomar opções, inscrevemos temas como obrigatórios em todos os ciclos, temas que têm de ser trabalhados obrigatoriamente ao longo da escolaridade, podendo as escolas, na definição da sua própria estratégia, definir em que ciclo é que os trabalham. Temos vindo a criar referenciais em parceria com várias entidades, organizações governamentais e não-governamentais, para que as escolas tenham pistas de trabalho sobre como abordar estes temas. Estamos neste momento a fazer formação a um coordenador da área de cidadania por cada escola – há 811 coordenadores pelo país –, para depois replicarem e fazerem formação também em cada uma das suas escolas.

É muito interessante porque, por exemplo, nesta área específica da literacia financeira, há umas vozes que dizem: "Isso é uma coisa hedionda dos capitalistas, esse tema não é tão importante como outros". A isso respondo sempre: "Não, é provavelmente um tema fundamental para garantirmos a inclusão". Por que se não, voltamos a ter sempre a mesma reprodução das mesmas dificuldades, as dificuldades dos que são menos capazes de agir sobre a sua própria gestão individual. Este tema é fundamental para garantir aquilo que estamos este ano a celebrar, o cumprimento dos 70 anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

> "Capacitar para a literacia financeira é capacitar para os direitos humanos, é capacitar para o exercício da liberdade com dignidade, que é aquilo que inscrevemos no *Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória*."

Obrigada pela colaboração que temos tido do Banco de Portugal. Desejo-vos o resto de uma excelente conferência e contem connosco!"

Painel III Formação financeira: os jovens na era digital

Da esquerda para a direita, Pedro Andersson, Isabel Alçada, Manuel Pereira e Annamaria Lusardi.

Moderador

- Pedro Andersson, Jornalista da SIC

Oradores

- Annamaria Lusardi, Denit Trust Endowed Chair of Economics and Accountancy na George Washington University School of Business, Diretora do Global Financial Literacy Excellence Center e Presidente do International Network on Financial Education's Research Committee da OCDE
- Manuel Pereira, Diretor do Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto, Cinfães
- Isabel Alçada, Presidente do júri do concurso Todos Contam e Consultora para a Educação do Presidente da República

Temas em foco

O terceiro painel é dedicado aos jovens na era digital. Os jovens portugueses encontram-se vulneráveis, quer pela pouca experiência em lidar com dinheiro, quer porque, estando no início da sua vida ativa, possuem rendimentos mais baixos. Em contrapartida, são os mais qualificados em termos tecnológicos.

O aumento da facilidade de acesso a produtos e serviços financeiros proporcionado pelos canais digitais coloca na ordem do dia a importância da capacitação dos jovens para a adequada gestão dos movimentos financeiros e das ferramentas disponíveis naqueles canais. Os jovens são para o supervisor de conduta um público prioritário no âmbito das iniciativas de formação e informação financeiras.

Annamaria Lusardi

Denit Trust Endowed Chair of Economics and Accountancy na George Washington University School of Business, Diretora do Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC)[38] e Presidente do International Network on Financial Education's Research Committee da OCDE[39]

Síntese da intervenção apoiada pela apresentação *powerpoint* disponível em:
https://www.bportugal.pt/sites/default/files/conferencebcs3-01.pdf

A disponibilidade de novas tecnologias associadas aos serviços financeiros *(Fintech)* pode afetar a forma como os jovens tomam decisões financeiras. Na era digital, a literacia financeira é ainda mais relevante, porém:

1. Quais os níveis de literacia financeira dos jovens?;
2. Os jovens estão preparados para lidar com o ecossistema financeiro digital?;
3. A *Fintech* ajuda as gerações mais jovens a melhorar as suas decisões financeiras?

O exercício de avaliação internacional PISA *(Programme for International Student Assessment),* realizado pela OCDE de três em três anos, inclui, desde 2012, um módulo de literacia financeira, o que permite medir os níveis de literacia financeira dos jovens. Portugal participou no módulo de literacia financeira em 2018 e já anunciou a sua participação também em 2021, ano em que serão contempladas questões relacionadas com a economia digital.

Os dados do PISA permitem avaliar até que ponto os estudantes no final do ensino básico adquiriram os conhecimentos e as capacidades necessárias para participar em pleno na sociedade, sendo a literacia financeira uma vertente essencial para a concretização deste objetivo.

As conclusões do teste PISA de 2015 mostram que cerca de 22% dos estudantes dos países da OCDE não possuem capacidades financeiras básicas e que apenas 12% obtiveram uma pontuação correspondente ao nível mais elevado de literacia financeira[40], respondendo corretamente às questões mais difíceis. O contexto socioeconómico dos estudantes influencia os seus níveis de literacia financeira, resultado que se verifica em todos os países que participaram no estudo. Por esta razão, as escolas têm um papel essencial na promoção da literacia financeira, pois ao permitirem que todos tenham acesso à educação financeira, contribuem para uma sociedade mais igualitária. O compromisso do Ministério da Educação é, por isso, fundamental para promover a educação financeira das gerações mais jovens.

A importância da educação financeira nas escolas é também evidenciada por dados recentes sobre literacia financeira nos Estados Unidos[41]. Estes dados revelam que menos de 25% das pessoas com idade até aos 35 anos compreendem três conceitos financeiros básicos (juros

38. Fundado em 2011, na George Washington University School of Business, o Global Financial Literacy Excellence Center posiciona-se como a incubadora líder mundial em investigação, políticas e soluções de literacia financeira. É pioneira em ferramentas inovadoras para medir a alfabetização financeira no âmbito de programas educacionais. Tem como missão construir um mundo no qual os indivíduos têm o conhecimento financeiro de que precisam para participar plenamente da economia e construir futuros seguros.

39. Lançada em 2008, a International Network on Financial Education da OCDE (INFE) promove e facilita a cooperação internacional entre os decisores políticos e outros *stakeholders* interessados em questões de educação financeira em todo o mundo. Serve como plataforma para recolher dados dados sobre literacia financeira, desenvolver relatórios analíticos e comparativos, pesquisar e desenvolver instrumentos de política.

40. Para análise dos resultados do teste PISA são definidos cinco níveis de literacia financeira.

41. Investor Education Foundation, "Financial Capability in the United States", 2016 http://gflec.org/wp-content/uploads/2016/07/NFCS-2016-Final--Report-2.pdf.

compostos, inflação e diversificação de risco), apesar de, até essa idade, muitas decisões financeiras importantes já terem sido tomadas. Mesmo considerando entrevistados mais velhos, até aos 60 anos, menos de 40% revelam conhecer estes conceitos básicos. Aprender com os erros é ineficiente, limitado e tem custos, pelo que é importante que a aprendizagem ocorra antes das decisões financeiras serem tomadas, ou seja, na escola.

Na geração *Millennial*, as *Fintech* não substituem a educação financeira

Na era digital, pode questionar-se se a utilização de *Fintech* pode conduzir a decisões financeiras adequadas, substituindo a necessidade de literacia financeira. O estudo conduzido junto de *millennials* americanos[42] conclui que os jovens que utilizam o telemóvel para fazer pagamentos têm menor probabilidade de adotar comportamentos financeiros adequados. Em particular, os que fazem pagamentos com telemóvel têm maior probabilidade de ter descobertos na conta de depósito à ordem, pagar mais comissões na utilização dos seus cartões de crédito, recorrer a empréstimos junto de serviços financeiros alternativos (e.g. penhores e *payday loans*) e levantar dinheiro das suas contas de poupança para a reforma. Os *millennials* que utilizam pagamentos móveis tendem também a ter menores níveis literacia financeira. Contudo, os utilizadores de pagamentos móveis que têm elevados níveis de literacia financeira têm menor probabilidade de adotar comportamentos financeiros desadequados. De acordo com o estudo, a literacia financeira e a *Fintech* são complementares, e não substitutos, ou seja, as novas tecnologias associadas à utilização dos serviços financeiros não substituem a importância da educação financeira, pelo contrário, reforçam-na.

Outro estudo sobre americanos *millennials* realizado nos Estados Unidos[43], utilizando dados mais recentes, também conclui que estes têm níveis muito baixos de literacia financeira e que, apesar de serem utilizadores frequentes de *Fintech*, não estão preparados para utilizar a tecnologia de forma adequada. Por exemplo, 40% dos *millennials* utilizam o telemóvel para fazer pagamentos. Mas os níveis de literacia financeira, medidos por oito áreas da gestão das finanças pessoais, são muito baixos e estão relacionados com a má utilização de tecnologia financeira. Este estudo conclui igualmente que a literacia financeira e a *Fintech* são complementares, não substitutos, pois os utilizadores de pagamentos móveis que têm elevados níveis de literacia financeira revelam comportamentos financeiros mais esclarecidos, por exemplo, na gestão das suas contas bancárias (e na regularidade com que utilizam descobertos) e na monitorização das suas despesas.

Em conclusão, a literacia financeira é uma competência básica, tão importante como ler ou escrever, e sem a qual não é possível participar de forma plena na atual economia digital. Todos têm de lidar com questões financeiras e a literacia financeira faz parte do capital humano. As questões financeiras são tão complexas que as pessoas não podem simplesmente aprender por si próprias, têm de ter educação financeira.

Em suma, a literacia financeira é uma visão para o futuro. Agora num contexto económico digital devemos perguntar-nos: Qual é o futuro que pretendemos construir?

42. Annamaria Lusardi, Carlo de Bassa Scheresberg, Melissa Avery, "Millenium Mobile Payments Users: a Look into their Personal Finances and Financial Behavior", Global Financial Literacy Excellence Center, 2016, para consulta em: https://gflec.org/wp-content/uploads/2018/04/GFLEC-Insight-Report--Millennial-Mobile-Payment-Users-Final.pdf.

43. Paul J. Yakoboski, Annamaria Lusardi, Andrea Hasler, "Millennial Financial Literacy and Fin-tech Use: Who Knows What in the Digital Era – New Insights from the 2018 P-Fin Index", TIAA Institute and Global Financial Literacy Excellence Center, 2018, disponível em: https://gflec.org/wp-content/uploads/2018/09/TIAA-Institute-GFLEC_Millennial-P-Fin-Index_September-2018.pdf.

Manuel Pereira

Diretor do Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto de Cinfães[44]

"Antes de mais gostaria de agradecer publicamente a oportunidade que me é dada para aqui poder apresentar o agrupamento de escolas onde trabalho, o Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto, em Cinfães, e o concelho onde estamos inseridos.

Cinfães é um concelho que se estende desde os pontos mais altos da Serra de Montemuro até às margens verdejantes do Rio Douro, configurando por isso todo um espaço de muitos contrastes, que passam de aldeias encurraladas entre vales e montes, com uma economia de subsistência ligada à produção de gado, e aldeias ribeirinhas, cuja sobrevivência passa pela pequena produção agrícola, frutícola ou a pequena pesca no rio. Tem cerca de 20 mil habitantes e tem lugar cativo nos últimos lugares de todos os estudos e *rankings* relativos ao sucesso económico ou social de todos os concelhos do país. De facto, todos os indicadores apontam para um concelho deprimido, com uma baixa taxa de emprego e que apresenta das mais baixas taxas de rendimento per capita.

A mão-de-obra está direcionada maioritariamente para a construção civil e, por isso, sujeita a sazonalidades incontornáveis, sejam elas de natureza económica, geografia ou política. Uma mão-de-obra sensível, que obtém respostas diásporas, o que implica sempre a constituição de famílias temporariamente disfuncionais ou monoparentais.

Em linhas gerais, é este o perfil de uma comunidade que drena os seus filhos para as nossas escolas e que obriga sistematicamente à constituição de planos pedagógicos estratégicos diferenciados, que passam pelo acompanhamento dos alunos na escola e na família, nalguns casos pelo acompanhamento constante de algumas famílias – que, disfuncionais, se deterioram ao ponto de, não raramente, implodirem com todos os danos sociais ou educativos subjacentes, o que e se reflete necessariamente nas aprendizagens essenciais, nos comportamentos e, no limite, no sucesso educativo e social dos alunos.

Este é o perfil social de uma comunidade que se habituou a fazer das dificuldades, oportunidades. De uma comunidade que se agarrou à terra qual giesta ressequida, uma comunidade cujos horizontes são sempre limitados pela montanha mais próxima. Este é o retrato de uma comunidade que, legitimamente, influencia qualquer projeto ou plano de articulação educativa e que, naturalmente, convida a escola a construir pontes que vão para além do horizonte mais próximo. Convida a escola a ser menos imediatista e mais prospetiva.

O desenvolvimento de projetos pedagógicos tem, assim, de ancorar no conhecimento pleno e completo da realidade e da comunidade onde se insere, de modo a tirar mais-valias seguras e maximizar competências funcionais fundamentais. Tem de ir ao encontro das reais necessidades dos atores. Foi assim que surgiu a necessidade de se implementarem vários projetos de formação específicos, entre eles, o projeto de Educação Financeira no Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto, de Cinfães.

Envolver a comunidade, ganhar o futuro

Todos percebíamos que era necessário educar as crianças e os jovens para a necessidade de viver de acordo com os recursos disponíveis, poupando recursos financeiros, de forma a

44. O agrupamento de escolas do concelho de Cinfães abrange as escolas de 12 das 17 freguesias deste concelho do distrito de Viseu. O agrupamento é constituído por nove escolas do ensino pré-primário, 15 escolas do 1.º ciclo e pela Escola E B 2, 3 General Serpa Pinto, Cinfães, que é a escola-sede.

prevenir situações de míngua ou de menor capacidade ou disponibilidade fiduciária. Assim, ainda antes da explosão da crise financeira, em 2007-2008, começámos por definir linhas de intervenção que pudessem contribuir para o desenvolvimento e aplicação junto dos nossos alunos de estratégias de aproximação e de motivação para o tema. Começámos por candidatar um projeto de Educação Financeira a um programa comunitário no âmbito de parcerias entre escolas europeias, na altura o programa *Comenius*. O projeto foi aprovado e coordenado pelo nosso agrupamento, tendo como parceiras escolas de nove países da Europa.

Durante dois anos, todas as escolas desenvolveram trabalhos propostos pelo nosso projeto no âmbito da Educação Financeira. Os trabalhos permitiram a troca de experiências entre escolas e tomar conhecimento de realidades diversas, bem como de estratégias específicas desenvolvidas por cada escola e país participante. Foram tempos de aprendizagem partilhada, consubstanciada por encontros regulares, onde se procedia à avaliação das atividades desenvolvidas e à planificação conjunta de outras. O projeto teve assinalável sucesso entre os parceiros e foi mesmo objeto de uma homenagem pública, nomeadamente por órgãos políticos responsáveis da cidade de Varsóvia, Polónia. Todas as escolas parceiras continuaram, depois de concluído o projeto, a desenvolver atividades nessa área, o que muito o valorizou e dignificou, tal como a nossa escola.

No âmbito do plano de atividades do nosso agrupamento, continuamos, até hoje, a desenvolver planos de trabalho motivadores na área da educação financeira, integrando todos os grupos etários, do ensino pré-escolar a todos os alunos do ensino básico, incluindo os alunos com necessidades educativas especiais.

Desenvolvemos projetos que essencialmente visam incutir nos nossos alunos, desde muito cedo, a importância do valor do trabalho e a ideia de que o dinheiro é uma consequência do trabalho. São ideias e princípios simples que praticamos através de situações vivenciadas e mesmo construídas, onde os alunos são colocados perante oportunidades de praticar conhecimentos em áreas económicas e comerciais simples. Não descuramos o conhecimento prático obtido na comunidade, fazendo visitas a estabelecimentos comerciais ou bancários e através de entrevistas orientadas. Conhecer e manusear o dinheiro, compreender o seu valor, perceber que cada objeto tem um valor específico diretamente associado a diversos fatores como a produção, a procura e a oferta, tem sido um dos vetores matriciais do nosso trabalho ao longo dos anos.

Naturalmente que a comunidade, nomeadamente as famílias, foi chamada a colaborar neste objetivo de criar um escudo protetor capaz de ajudar a proteger de sobressaltos financeiros e económicos, além de garantir capacidades novas que sustentem vidas sociais e economicamente mais saudáveis. Assim, pais e encarregados de educação foram convidados a participar nas mais diversas situações, fossem elas de natureza lúdica, como feiras, definição de catálogos de produtos e preços ou mesmo a realização de visitas de estudo, para que se coresponsabilizassem, nalguns casos mesmo de forma subliminar, pelo incremento de novas atitudes na área da Educação Financeira. Preparar orçamentos familiares de acordo com disponibilidades financeiras, definir mecanismos de poupança, de investimento, de recurso a crédito ou aprender a utilizar produtos bancários ou outros foram áreas que, em conjunto, foram experienciadas em termos de formação.

Paralelamente, trabalhou-se com os encarregados de educação uma cultura de atribuição de mesada aos seus educandos, garantindo que os mesmos os acompanhassem na gestão regular das verbas atribuídas. Também o município colabora, desde então, nestas atividades de promoção de uma nova ordem e de uma nova visão em relação a uma gestão criteriosa de recursos.

Todos contam, todos aprendem

Em 2012, o agrupamento aceitou o desafio proposto pelo concurso Todos Contam e candidatou um projeto que recebeu o aplauso do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira[45] e que lhe atribuiu um prémio. O mesmo aconteceu nos anos seguintes, com apresentação de novos projetos para diferentes níveis etários. Só não aconteceu em 2016, mas o agrupamento e a comunidade sentem-se muito orgulhosos pelo sucesso da participação no Todos Contam, promovido pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros.

O aparecimento do concurso, aliado à pressão das novas tecnologias na vida dos nossos alunos, ofereceu-nos a oportunidade que precisávamos para generalizar a aplicação de novas estratégias de motivação e de articulação na área da educação financeira.

A preparação de projetos motivadores passou a ser organizada por uma equipa multidisciplinar, constituída por professores, educadores e alunos que, anualmente, propõem um plano para desenvolver ao longo do ano letivo – plano esse baseado fundamentalmente no anterior e construído na base da avaliação do trabalho realizado e integrando sempre novas valências e novas atividades.

No âmbito da área curricular de educação cívica e ambiental, agora Cidadania e Desenvolvimento, e de forma transversal em todas as áreas curriculares, todas as oportunidades são aproveitadas para trabalhar conteúdos fundamentais de várias áreas e muito especialmente da área de Educação Financeira. Os cadernos de Educação Financeira que visam, usando os próprios termos do plano, apoiar alunos e professores na abordagem dos temas definidos no referencial de Educação Financeira para os diferentes ciclos de ensino, são um apoio fundamental para os diferentes contextos curriculares de aprendizagem e desde o seu aparecimento constituíram-se como um precioso apoio aos docentes que assim passaram a ter documentação de apoio que, de forma organizada e sistematizada, os orientam.

Educar para a saúde financeira é educar para uma sociedade mais democrática

O Plano de Formação Financeira e o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, com a generalização do concurso Todos Contam, estão a contribuir decisivamente para que as escolas envolvam os seus alunos num programa de renovação de aprendizagens fundamentais na área de Educação Financeira e desenvolvam as capacidades necessárias à sua formação como indivíduos. Ajudam-nos a serem atores principais num país que se quer mais moderno, mais sustentável e mais economicamente responsável. Um país que preveja tempestades e crises atempadamente e que fique a coberto da pressão insustentável de fatores económicos e políticos contingenciais, num futuro onde também terão uma palavra a dizer.

45. O Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) assume-se como um instrumento que reconhece a importância da inclusão e formação financeira, define os princípios gerais de orientação para a sua promoção e enquadra e apoia a realização de iniciativas a nível nacional. O Plano é um projeto de médio e longo prazo, em que as linhas de orientação definidas para 2016-2020 dão continuidade e reforçam a estratégia prosseguida nos primeiros cinco anos de implementação, entre 2011 e 2015. O Plano tem uma visão integrada e coordenada de iniciativas de formação financeira, reconhecendo que melhorar os conhecimentos e influenciar as atitudes e comportamentos da população nesta área só é possível com o envolvimento de um conjunto alargado de parceiros. As parcerias estabelecidas com ministérios e organismos públicos, associações empresariais e do setor financeiro, associações de consumidores, centrais sindicais e universidades permitem a adaptação da formação financeira às necessidades de públicos-alvo específicos e proporcionam a necessária capilaridade territorial. Disponível em: https://www.todoscontam.pt/pt-pt/missao-e-objectivos.

Reportando-nos especificamente ao ano letivo anterior, queremos recordar aqui um conjunto de atividades que foram marcadas e que envolveram toda a comunidade. O projeto que apresentamos visava o 1º Ciclo do Ensino Básico e mereceu a participação de toda a vasta comunidade a ele associado. Refiro-me às aldeias, famílias, alunos, professores e assistentes.

Durante o ano foram realizadas atividades diversas como peças de teatro, pequenas feiras ou palestras que sempre envolveram todos os atores, com o objetivo de um maior envolvimento da comunidade. Pretendia-se uma maior contribuição de todos e, para isso, decidimos também que se faria o desfile de Carnaval anual subordinado ao tema da educação financeira. Foi uma jornada memorável. Todas as turmas e todas as escolas do agrupamento desfilaram na sede do concelho usando fantasias ou simplesmente cartazes referentes à necessidade de poupar e fazer bom uso do dinheiro. Milhares de pessoas aglomeraram-se nas ruas, tendo sido evidente que a mensagem tinha sido clara e compreendida.

Desfile de carnaval dedicado à educação financeira

https://www.bportugal.pt/sites/default/files/conferencebcs3-02.mp4

A escola foi à rua e convidou todos a repensarem hábitos de consumo, de poupança ou de desperdício. Afinal, também um dos objetivos do nosso projeto Todos Contam, para além da educação financeira. Paralelamente, desenvolvemos já trabalhos vários no âmbito da educação tributária. Queremos que os nossos alunos aprendam a poupar, mas também queremos que aprendam a necessidade de contribuir, pagando de forma responsável no futuro os seus impostos. Um outro caminho, mas os mesmos objetivos.

É claro que não pretendemos mudar o mundo, muito menos deixar aqui a imagem de que fazemos algo que os outros não fazem. De facto, há muitas escolas a desenvolver trabalho nesta área de forma exemplar. Educar para o valor do trabalho, para a poupança ou para a prevenção é ajudar a preparar um futuro onde cada um tem a obrigação de contribuir para um país mais informado, mais solidário e mais resiliente. Educar para a prevenção de crises económicas tão negativamente marcantes alargada e tão destruidoras de equilíbrios familiares é educar para um futuro mais próspero. Educar para a saúde financeira é educar para uma sociedade mais democrática e mais igual, onde todos têm as mesmas oportunidades e onde haverá mais emprego, mais educação e mais liberdade responsável.

Nas palavras de Miguel Torga, no bem conhecido poema Sísifo: "Enquanto não alcanço, não descanso". Parecerá presunção, mas é isso que sentimos. Sabemos ser um trabalho que só poderá dar frutos a longo prazo. Mas não vamos desistir de trabalhar para que as nossas crianças e jovens possam ter um futuro melhor do que aquele a que por vezes parecem estar condenados. Afinal, e ainda nas palavras e espírito de Miguel Torga: "Só é nossa a loucura onde com lucidez nos reconhecemos".

Isabel Alçada

Presidente do júri do concurso Todos Contam e Consultora para a Educação do Presidente da República

"Quero agradecer ao Banco de Portugal, na pessoa do Dr. Luís Máximo dos Santos, seu Vice-Governador, o convite para participar nesta Conferência sobre Supervisão Comportamental Bancária. Quero igualmente saudar o senhor Ministro Dr. Pedro Siza Vieira, bem como todos os presentes. Aceitei com gosto o convite porque tenho acompanhado com interesse as múltiplas e variadas iniciativas do Plano Nacional de Formação Financeira, sobretudo na vertente ligada à Educação Escolar.

O Plano Nacional de Formação Financeira, lançado em 2011, incluiu desde logo as crianças e jovens, como público-alvo. Com o objetivo de atingir esse público, a Dra. Lúcia Leitão contactou o Ministério da Educação e foi estabelecida uma parceria para que as escolas se envolvessem ativamente na formação financeira dos seus alunos. O primeiro passo foi o estabelecimento de um Referencial para a Educação Financeira. Foi elaborado em parceria pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, em que o Banco de Portugal teve um papel relevante, e pelos elementos do Ministério da Educação. Saúdo a professora Rosália Silva, aqui está presente, que fez parte da equipa do Ministério da Educação.

Por que razão considero importante este Referencial para a Educação Financeira? Porque corresponde ao objetivo de melhorar os conhecimentos, mas também os comportamentos financeiros das crianças e dos jovens e também dos adultos, enquadrando na ação formativa das escolas diferentes modalidades de educação financeira.

Um referencial para a Educação Financeira

E o que proporciona este referencial? Em primeiro lugar oferece aos professores, e portanto aos atores da formação financeira, um modelo de orientação para evitarem trabalhar de forma errante, pois define o âmbito, os conteúdos, as estratégias a adotar. Depois, e isto é talvez o essencial, propõe às escolas a adoção dos princípios do Plano Nacional de Formação Financeira: qualidade, rigor, isenção. Qualidade nas formas de apresentação das ações e dos materiais. Rigor, pois, é exigido rigor científico na abordagem de conteúdos, seja qual for o nível educativo em que são trabalhados. Isenção, pois sendo a atividade financeira exercida por instituições comerciais é indispensável que haja isenção na forma como se desenvolve a formação financeira, separando-a do interesse comercial das instituições que se disponham a apoiá-la. Um outro ponto igualmente relevante no referencial é a exigência de divulgação, para permitir que o público aceda aos conteúdos da formação, e de avaliação para analisar o que é realizado e verificar o que, de facto, se consegue alcançar.

A Educação Financeira, como há pouco ouviram brilhantemente exposto pelo Professor Doutor João Costa, Secretário de Estado da Educação, insere-se nos princípios que norteiam a educação para a cidadania. No entanto, não abrange obrigatoriamente todas as escolas. Certamente vos

ocorrerá a pergunta: mas se a consideramos tão importante, por que motivo não se torna obrigatória? Por uma razão que o Professor João Costa aqui tocou: se incluíssemos nos currículos, já tão recheados, mais uma matéria obrigatória provavelmente iria ser cumprida de forma mais ou menos rotineira, sem atingir o seu objetivo. Na verdade, pretende-se que haja uma adesão efetiva, porque os agentes educativos reconhecem a sua necessidade. Por este motivo a Formação Financeira, enquanto área da educação para a cidadania, tem suscitado uma adesão progressiva e a sua disseminação tem sido gradual.

O professor Manuel Pereira, Diretor da Escola de Cinfães, apresentou há pouco o projeto do seu agrupamento, desenvolvido ao longo de vários anos. O projeto foi concebido pelo diretor com a sua equipa de docentes, a partir do reconhecimento da necessidade de assegurar aos alunos este tipo de formação, e envolveu, desde logo, as famílias e a própria comunidade. Tem-se verificado não apenas uma aprendizagem genuína, com aquisição de conhecimentos financeiros, mas também experimentação da forma como esses conhecimentos podem mudar comportamentos.

Sabemos como o nosso comportamento é com frequência resultante de automatismos. Muitas vezes somos levados a determinado tipo de ações por mero impulso. Se integrarmos conhecimento, na forma como, por exemplo, agimos perante desejo de consumir, ficaremos melhor apetrechados para atuar bem, o que na área financeira se torna muito significativo. Graças à aprendizagem, as temáticas de Educação Financeira, trabalhadas no quadro de projetos de escola podem melhorar os comportamentos financeiros, levar as crianças, os jovens e também os adultos a atuar de forma mais refletida e fundamentada.

A partir de um conjunto de temas e orientações, o Plano Nacional da Formação Financeira, sempre com o apoio do Ministério da Educação, lançou vários desafios às escolas que se encontram todos no portal Todos Contam. Quem consulta o portal Todos Contam encontra informações, ideias, propostas, e dispõe de um capital apreciável de recursos para o trabalho formativo. A par da oferta do portal foram editados os Cadernos de Educação Financeira, que são livros de exercícios e atividades, destinados ao 1º e 2º Ciclos, sendo amanhã lançado o do 3º Ciclo. Foram concebidos para utilização em sala de aula e também para apoio de projetos.

Para assegurar o interesse e a preparação dos docentes, o Plano Nacional de Formação Financeira realizou muitas ações de formação, apoiadas por um sistema de *e-learning*, igualmente construído no quadro das atividades do plano.

Resta-me referir o lançamento do concurso Todos Contam, que ao longo dos últimos anos tenho acompanhado mais de perto, com a função de membro do júri. Este ano realiza-se a sétima edição. Os objetivos do concurso são claros: desafiar as escolas a integrarem as atividades de formação financeira no desenvolvimento das suas ofertas formativas de modo estruturado e sustentável; propor aos docentes que se reúnam para pensarem sobre o que é a educação financeira, consultando o portal Todos Contam; propor-lhes que realizem uma formação interna, entre os docentes e as direções de escolas, com ou sem apoio de especialistas; desafiá-los a criarem projetos adequados aos seus alunos e à sua comunidade educativa, projetos estimulantes, fundamentados e consistentes que possam interessar e envolver os alunos, os pais, a comunidade.

É isso que tem acontecido ao longo destes sete anos. Por todo o país tem havido bastante participação no concurso. Não abrange todas as escolas, nem todos os agrupamentos, mas a qualidade da adesão tem sido expressiva. Destaca-se o agrupamento de Cinfães, que participou todos os anos. Mas o facto de muitos agrupamentos não se apresentarem a concurso, não significa que não realizem formação financeira. Nesta área da formação financeira, os projetos são as realizações mais estruturadas e mais estruturantes, mas acredito que haverá outras iniciativas, que não conhecemos, porque as escolas não os organizam como projetos e não os enviam a concurso.

Abordar a literacia financeira com recursos digitais

Verifica-se que, de ano para ano, os projetos e as atividades incluem cada vez mais recursos digitais, elaborados por docentes, mas, muitas vezes, elaborados pelos próprios alunos. É um lugar-comum, referir que as crianças e os jovens são os mais aptos a lidar com os recursos digitais. Sabemos como a Internet é tão atrativa para os mais novos. O telemóvel é hoje um computador potente que anda à mão de semear em todas as situações, tanto para jovens e para adultos. E nesse instrumento existe um potencial de informação tão vasto que é absurdo não o usarmos como recurso de formação.

No nosso país, têm-se realizado debates centrados na questão da presença dos telemóveis na sala de aula. Debate com razão de ser porque a comunicação via telemóvel é de tal maneira aliciante que capta facilmente a atenção e a concentração dos alunos para assuntos exteriores aos da sala de aula. Em todo o caso, se sabemos como o mundo digital é tão atraente e como os jovens são o segmento da população que mais capacidade tem de usar os instrumentos que lhe dá acesso, devemos refletir sobre formas de criar recursos digitais educativos, pois na ausência de materiais formativos, muitos outros de caráter meramente lúdico irão surgindo.

Para que a educação financeira possa chegar mais diretamente aos mais novos é indispensável que disponibilizemos instrumentos de formação, que estejam muito próximos. Vários estudos têm demonstrado que se os livros não estiverem à mão de semear, as novas gerações serão menos leitoras, pois haverá de certeza muitos outros de fácil acesso que acabam por conquistar a preferência dos mais novos. Precisamos portanto de ter livros perto das crianças. E podemos aproveitar a disponibilidade dos telemóveis para proporcionar informação, rigorosa, credível, útil e, se possível, atraente. É perfeitamente compatível. Num mundo em completa transformação, em que o digital está tão presente e cria tanta imprevisibilidade, a ideia de usar os recursos digitais na educação financeira é uma aposta acertada, que se deve desenvolver através de múltiplas ações e venham a abranger sucessivamente todas as escolas de todo o país.

Não minimizo os riscos que podem surgir com a facilidade de acesso ao mundo digital. Alguns foram já aqui referidos pela professora Annamaria Lusardi que se referiu à nossa incapacidade de antecipar e de compreender os riscos do digital nas práticas financeiras. O Banco de Portugal acaba de lançar uma iniciativa neste domínio da prevenção dos riscos e publicar um desdobrável para alertar, não só os jovens, mas também os adultos, para o perigo da utilização imprudente da Internet.

Enquanto autora de obras para jovens, permitam-me este aparte, tenho escrito alguns livros em que a temática da Educação Financeira está subjacente. O título do último, que será publicado em novembro é Armadilha Digital. Será integrado na coleção Seguros e Cidadania, publicada pela Associação Portuguesa de Seguradores, e visa precisamente disponibilizar aos jovens, aos docentes e às famílias materiais de leitura com informação para se protegerem dos riscos que espreitam no mundo digital.

Resta-me desejar ao Plano Nacional de Formação Financeira a continuação do excelente trabalho que tem realizado, saudar mais uma vez os seus promotores do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros e fazer votos de que as iniciativas a lançar na área da formação financeira ganhem uma adesão cada vez mais alargada, tanto entre os jovens, como entre os adultos. Muito obrigada."

O Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos, entregou simbolicamente ao Diretor do Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto, em Cinfães, Manuel Pereira, um conjunto de exemplares da brochura "5 dicas para ficares mais seguro *online*".

Esta brochura integra os materiais da campanha de educação financeira digital *#ficaadica*, promovida pelo Banco de Portugal no Instagram e no Portal do Cliente Bancário para sensibilizar os jovens em idade escolar para os cuidados a observar no acesso a produtos e serviços bancários através de canais digitais.

A brochura é dirigida a escolas secundárias de todo o país.

Brochura "5 dicas para ficares mais seguro *online*", disponível no Portal do Cliente Bancário em:
https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/material/5-dicas-para-ficares-mais-seguro-online-ficaadica

Sessão de encerramento

Pedro Siza Vieira, Ministro Adjunto.

Pedro Siza Vieira

Ministro Adjunto[46]

"Cumprimento o Senhor Vice-Governador do Banco de Portugal, a Senhora Presidente da Comissão Parlamentar de Orçamento, Finanças e Modernização Administrativa, o Senhor Presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, o Presidente da Associação Portuguesa de Bancos, senhores administradores de instituições financeira, convidados,

Senhoras e senhores,
Queria, em primeiro lugar, agradecer o convite para estar presente nesta sessão e encerrar esta Conferência sobre a supervisão comportamental. É um tema cuja importância foi bem salientada nesta Conferência e relativamente ao qual o trabalho feito, nestes anos, pelo Banco de Portugal é impressionante na sua extensão e na sua profundidade. E é verdade também que este é um bom momento para falarmos sobre supervisão comportamental. Fez há poucos dias dez anos que, na manhã de 15 de setembro de 2008, o juiz do tribunal de insolvências de Manhattan decretou a insolvência do Banco Lehman Brothers. Não foi aí que começou a crise financeira, mas esse é um momento marcante, porque foi a primeira vez, e num contexto muito significativo, que uma instituição demasiado grande para falhar foi declarada insolvente.

Ainda hoje vivemos as consequências desse facto. As instituições públicas tiveram de intervir decididamente no setor financeiro, os bancos centrais tiveram de fazer crescer a liquidez no mercado, os governos dos países ocidentais endividaram-se, não apenas para sustentar a procura, mas também para suportar um setor bancário em falência. Criaram-se com isso problemas grandes de recessão, de desemprego. Geraram-se grandes desigualdades, aumentou-se substancialmente o endividamento do setor público, criaram-se políticas públicas para reagir à situação criada que, por sua vez, geraram desconforto, insatisfação dos eleitorados e fizeram gerar soluções políticas que agora também se manifestam.

46. A 15 de outubro de 2018, Pedro Siza Vieira passou a acumular a pasta da Economia no XXI Governo Constitucional.

Não é possível exagerar a importância daquilo que se passou naquela manhã de 15 de setembro de 2008. E na origem dessa insolvência estão problemas de liquidez de uma grande instituição financeira, incapaz de solver os compromissos que tinha no curto prazo. Podemos pensar que essa é a origem do problema, mas se refletirmos melhor, na origem desse problema, do problema dessa como de muitas instituições financeiras, estão problemas de excessiva tolerância ao risco, comportamentos e condutas que precisamente encorajaram o risco.

A história da insolvência do Lehman Brothers e dos seus antecedentes, pode e provavelmente serve de exemplo de escola para aquilo que é a supervisão comportamental. Produtos complexos originados e distribuídos sem a plena compreensão dos efeitos por parte dos seus investidores; a mistura de atividades entre a banca de investimento e o investimento de recursos próprios, por conta própria, por uma grande instituição; incentivos perversos à tomada de risco pelos sistemas de remuneração de gestores e trabalhadores das instituições financeiras; sistemas de governo frágeis com excessiva concentração de poder nas grandes instituições, desencorajando controlos e desconsiderando a atitude relativamente ao risco, em busca da rentabilidade imediata; e finalmente uma atitude de supervisor que admitia e assumia que a atitude de mercado corrigiria naturalmente quaisquer comportamentos excessivos. Estes são, portanto, problemas de conduta das instituições que estão na origem da tomada de riscos excessivos, que se acumulam por todo o sistema, que estão na origem daquele evento e de toda a crise, cujos efeitos ainda vivemos.

Também entre nós e no nosso país conhecemos exemplos de problemas de conduta das instituições bancárias. Instituições portuguesas entraram em dificuldade, entraram em insolvência, tiveram de ser intervencionadas, resolvidas, e na origem, mais uma vez, desses problemas estão problemas de conduta. Casos de comercialização de produtos opacos. Casos de problemas de governação das instituições. Casos de evidente conflito de interesses na tomada de decisão, causando enorme destruição de valor, enorme destruição de capital e de poupança num país tão dela carenciado. E mais uma vez sacrifícios muito grandes foram exigidos à nossa população. Em Portugal, como no resto do mundo ocidental, problemas de conduta do sistema bancário e das várias instituições são problemas que merecem a atenção de todos.

É por isso normal que, na ressaca desta crise, a atenção do sistema político e dos grandes decisores políticos se tenha centrado nas questões de regulação e de supervisão do sistema financeiro. Depois das intervenções de emergência era necessário preparar o futuro, aprendendo com as lições do passado. E por isso, em primeiro lugar, houve reflexão internacional sobre a solvabilidade dos bancos, sobre a capacidade destes se dotarem das almofadas de capital suficientes para absorverem os riscos que assumiam e também as suas necessidades de liquidez. É normal que se tenha regulado os modos de resolução e liquidação de instituições financeiras.

Mas como na origem estão sempre problemas de conduta é também normal que legisladores, sistema político, supervisores, se tenham preocupado precisamente com problemas de conduta dos bancos, com atenção reforçada a questões que tenham a ver com o governo das instituições, a remuneração e qualificações dos decisores e trabalhadores do sistema financeiro, mas também a proteção dos consumidores na criação e distribuição de produtos de poupança. E finalmente, na formação e literacia financeira dos aforradores e dos cidadãos em geral.

> "Vivemos por isso um contexto em que as exigências em matéria de supervisão comportamental e a atenção à conduta dos bancos necessariamente ganha uma importância acrescida."

Isso também cria problemas. Os bancos são hoje muito mais regulados e supervisionados. Precisam, para exercer a sua atividade, de mais capital e mais liquidez. Ao mesmo tempo, confrontam-se com um mercado em que as taxas de juro estão historicamente baixas, tornando ainda mais difícil originar resultados para remunerar aquele capital de que tão carenciados estão. A pressão sobre os resultados acresce. E por isso, ainda hoje, muitos anos depois daquela manhã de setembro de 2008, continuamos a ter notícias de comportamentos que são inaceitáveis, surpreendentes e ilícitos.

Essas notícias não estão entre nós, mas vêm-nos de fora notícias de manipulação de mercado, manipulação de taxas de juro, criação de contas fantasmas de clientes, de subsidiação cruzada nas várias atividades. São problemas que, portanto, continuam a manifestar e a merecer atenção muito importante, quer da gestão das instituições, quer dos supervisores. A supervisão comportamental, desse modo, é uma questão fundamental no bom funcionamento de um sistema financeiro. É uma questão fundamental no bom funcionamento de uma economia, porque não só é a base da solidez e da robustez das nossas instituições, mas também da confiança dos consumidores, dos aforradores e dos investidores.

Em Portugal, a tarefa da supervisão comportamental cabe ao Banco de Portugal. Cabe historicamente ao Banco de Portugal. Foi assumida em 2008 pelo legislador como supervisão comportamental. E é uma tarefa particularmente exigente neste contexto, pelos motivos que já sabemos. O Banco assumiu mais responsabilidades, tem mais entidades para supervisionar, tem que aplicar regras muito mais extensas, muito mais complexas, tem que ter uma atitude muito mais próxima, proactiva, intrusiva junto dos seus supervisionados. Precisa de mais recursos e de uma atitude distinta relativamente àquela que tradicionalmente tendia a ser a dos supervisores bancários. E tem de evitar, nessa tarefa, cair num de dois extremos que facilmente podem ser aqueles em que um supervisor se coloca. Tem de evitar colocar-se naquela situação de simples verificação de conformidade formal com regras e requisitos. Caso em que a tarefa da supervisão se esgota numa burocracia que impõe custos e impõe uma atenção pura e simplesmente formal por parte dos seus supervisionados, sem acautelar verdadeiramente os interesses que a supervisão deve acautelar. Mas também tem o risco oposto, de uma avaliação do comportamento e cultura das instituições assente em simples regras de competências e em conceitos gerais indeterminados, geradores de insegurança jurídica, inibidores de inovação e da capacidade de fazer negócio. É, portanto, uma tarefa difícil, que tem que ser confiada a supervisores experientes e capacitados para o exercício dessa função.

O Governo compreende essa necessidade e essa dificuldade. No seu programa, comprometeu-se com um reforço da solidez e da independência e da reorganização das funções de regulação e de supervisão. Tem, obviamente, traduzido na atividade legislativa, quer quando propõe, quer quando intervém no processo legislativo, todas as questões que neste momento estão em cima da agenda, quer de origem europeia, quer de origem nacional, e que têm impacto na atividade de supervisão comportamental. Mas tem, também, uma proposta de reforma da arquitetura do sistema de supervisão financeira que mantém a ideia de que existem supervisores sectoriais e que a supervisão comportamental do sistema bancário cabe ao Banco de Portugal. Desejavelmente em melhor interação e maior coordenação com os demais supervisores do sistema financeiro, mas fazendo-se valer da sua experiência, da sua capacidade, dos seus quadros e dos seus recursos.

Portanto, quero mais uma vez felicitar o Banco de Portugal pela capacidade que tem de ir refletindo, ir aprendendo e ir formando nas matérias que são tão decisivas como as da supervisão comportamental. Quero felicitá-lo também pela aposta que tem feito na formação financeira e na literacia financeira da nossa população e particularmente dos nossos jovens.

> "No mundo em que vivemos, a capacidade de avaliar riscos, de fazer as melhores escolhas em matéria de aplicação de poupanças, em matéria de acesso ao crédito, é também condição fundamental de realização de projetos de vida e de acesso à prosperidade."

Nesse sentido também saúdo particularmente a circunstância de, nesta Conferência, se ter feito uma sessão sobre formação financeira dos jovens e saúdo, particularmente, aqueles que estão diretamente envolvidos no desenvolvimento e apoio das comunidades educativas. Muito obrigado. Felicidades na vossa tarefa."

Luís Máximo dos Santos, Vice-Governador do Banco de Portugal.

Luís Máximo dos Santos

Vice-Governador do Banco de Portugal

"Permitam-me que inicie a minha intervenção saudando e agradecendo a presença do Senhor Ministro Adjunto, Dr. Pedro Siza Vieira; da Senhora Presidente da Comissão de Orçamento, Finanças e Modernização Administrativa da Assembleia da República, Dra. Teresa Leal Coelho; do Senhor Presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Prof. José Almaça; da Senhora Vice-Presidente da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Dra. Filomena Oliveira; e dos presidentes e dos administradores das instituições financeiras aqui representadas. A todos os oradores deixo o meu muito obrigado por terem aceitado o convite do Banco de Portugal para se juntarem a nós nesta Conferência e a enriquecerem com as suas excelentes intervenções.

Gostaria ainda de deixar uma saudação especial para os participantes provenientes de bancos centrais, autoridades de supervisão comportamental ou governamentais de outros países, a saber: África do Sul, Alemanha, Bielorrússia, Brasil, Croácia, Espanha, Itália e Malta. Foi uma satisfação para nós acolher-vos. Espero que os trabalhos da nossa Conferência tenham correspondido às vossas expetativas, atrevendo-me a supor que isso terá acontecido, tão elevada foi a qualidade das intervenções.

Há dez anos o mundo mergulhou numa crise financeira de enormes proporções centrada nos Estados Unidos e na Europa. Foi reconhecidamente a maior crise financeira e económica desde 1929. Desta vez, a concertação internacional e a ação das autoridades públicas, designadamente dos bancos centrais, impediram que tivéssemos uma Grande Depressão como a dos anos 30 do século passado.

Mas não escapámos a uma Grande Recessão que teve tremendas consequências no plano económico e social, afetando gravemente a vida de muitos milhões de pessoas, e cujos efeitos ainda hoje se fazem sentir.

Também há dez anos, o legislador português – através do Decreto-Lei n.º 1/2008, de 3 de janeiro – reconheceu que o quadro legal então existente era claramente insuficiente para uma adequada proteção dos interesses dos clientes bancários. Pretendia-se uma intervenção mais ativa da autoridade de supervisão, assumindo-se o objetivo de reforçar os respetivos poderes de fiscalização, decisão e sanção. Citando o preâmbulo do referido decreto-lei, instituía-se "a supervisão

comportamental das instituições de crédito e das sociedades financeiras, no quadro das atribuições do Banco de Portugal, dando a este último as competências que lhe permitam desenvolver uma atuação efetiva para assegurar o cumprimento das normas de conduta, seja por procedimentos oficiosos, seja por via de reclamações dos clientes."

Mas esta Conferência não teve por finalidade assinalar efemérides, por muito importantes que sejam.

Como todos pudemos constatar, o seu programa foi virado para os problemas do presente e do futuro próximo e dos novos desafios que colocam. O seu propósito fundamental foi refletir em conjunto sobre esses desafios, obter o contributo de protagonistas de outras experiências, no plano nacional e internacional, alguns deles com interesses e pontos de vista não necessariamente coincidentes, mas que – estou certo – comungam do objetivo central de contribuir para um mercado de produtos bancários de retalho que seja eficiente e inovador, mas também caracterizado por um elevado padrão de cumprimento dos direitos dos consumidores.

Se é verdade que o propósito desta Conferência não foi assinalar efemérides, seria muito injusto não prestar, nesta ocasião, o reconhecimento que é devido às equipas que, desde 2008, sob a liderança da Dra. Lúcia Leitão, asseguram no Banco de Portugal a missão da supervisão comportamental, que se autonomizou como departamento em 2011. Convém sublinhar que se trata de uma atribuição prosseguida exclusivamente no plano nacional, o que a torna ainda mais importante.

> "A crise financeira abalou profundamente a confiança da sociedade em geral nas instituições bancárias. Nessa medida, foi atingida a essência do próprio negócio bancário. Restaurar a confiança no setor financeiro tornou-se, por isso, uma prioridade pública, assumida por atores políticos, reguladores, supervisores e, claro, pelas próprias instituições."

Uma grande parte dos problemas residiu, precisamente, na existência de graves falhas na conduta das instituições para com os seus clientes, fruto de sistemas de governação desadequados ou inoperantes e de uma cultura institucional profundamente errada.

De facto, a crise veio expor de forma ainda mais clara os riscos a que podem estar sujeitos os clientes bancários, em particular ao nível do crédito, e as consequências desses riscos para o sistema financeiro e a atividade económica em geral.

A aquisição de produtos desadequados ao perfil de risco e à capacidade financeira dos clientes, designadamente no que respeita ao crédito hipotecário, veio gerar um número significativo de situações de incumprimento, com um forte impacto negativo sobre a situação económica das famílias e sobre a qualidade dos ativos das instituições de crédito.

Os produtos bancários de retalho, tradicionalmente simples e de fácil entendimento, foram adquirindo uma complexidade crescente, incorporando características que aumentam o seu risco, tornam mais difícil a sua compreensão e avaliação, acentuando assim a assimetria de informação entre clientes e instituições. Num contexto de maior acesso ao crédito pelas famílias e de gestão da sua poupança através dos mercados bancários, a exposição a estes riscos e aos seus efeitos torna-se ainda mais perigosa.

A crise financeira e as suas consequências tornaram inevitável que estas questões assumissem uma grande importância na agenda de legisladores e supervisores. Intensificou-se a sua discussão a nível dos diversos fora internacionais, conduzindo à sistematização de recomendações quanto às melhores práticas a adotar na comercialização de produtos bancários e à preparação de iniciativas de regulação.

> "Essa regulação acrescida tem conduzido a que o âmbito de intervenção e o modo de atuação do supervisor dos mercados bancários de retalho esteja a passar por um processo de mudança, sendo frequente falar-se na transição para um novo paradigma de supervisão comportamental."

Neste novo paradigma, além das tradicionais preocupações relacionadas com a transparência da informação e os deveres de conduta que as instituições estão obrigadas a observar na relação com os clientes, a supervisão comportamental bancária passa a intervir em novas áreas.

O supervisor de conduta passa a atuar a montante do processo de contratação, através da avaliação da conformidade dos procedimentos internos adotados pelas instituições no âmbito da criação e distribuição de produtos e serviços bancários, devendo garantir a adequação desses produtos e serviços, e dos canais escolhidos para a sua distribuição, às caraterísticas, necessidades e objetivos dos respetivos públicos-alvo.

Foram criadas regras para que as instituições implementem mecanismos de aprovação e monitorização das políticas de remuneração dos seus trabalhadores envolvidos na elaboração, comercialização e concessão de crédito hipotecário e dos intermediários de crédito com os quais mantêm contrato de vinculação, tendo em vista prevenir a ocorrência de situações de conflitos de interesses.

Complementarmente, foram estabelecidos requisitos específicos de conhecimento e competências que os referidos trabalhadores devem possuir. Procura-se, desde modo, assegurar que, para além da informação que é prestada aos clientes bancários, os trabalhadores das instituições possuem um nível de conhecimento e competências que lhes permita prestar a assistência necessária aos clientes, com vista a que compreendam as caraterísticas e os riscos dos produtos que pretendem contratar.

Noutro plano, e atendendo ao impacto do seu papel no mercado do crédito, verificou-se também o alargamento do perímetro da supervisão aos intermediários de crédito, através da regulação e supervisão do exercício da sua atividade, por se reconhecer a sua importância para assegurar a contratação responsável de crédito.

Os intermediários de crédito passaram a estar enquadrados, a partir de 1 de janeiro de 2018, por requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediação de crédito, bem como por deveres de conduta e de prestação de informação obrigatória aos consumidores.

Paralelamente, a promoção da formação financeira passou a ser reconhecida como uma componente essencial da atuação da supervisão comportamental, tendo em vista garantir, a médio prazo, um público mais capacitado para tomar decisões financeiras. Não basta atuar do lado da oferta dos produtos. É preciso também agir do lado da procura.

Acompanhando esta evolução, a estratégia de supervisão comportamental adotada pelo Banco de Portugal assenta numa atuação em três vetores, que constituíram os temas dos painéis desta Conferência:

- O quadro normativo que regula as condições de comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho;
- A exigência do cumprimento pelas instituições desse quadro normativo, através de uma atuação fiscalizadora, bem como da promoção de boas práticas; e
- A formação financeira dos clientes bancários.

Dez anos depois da crise financeira, forçoso é concluir que as condições do exercício da supervisão comportamental bancária estão profundamente alteradas.

O quadro regulatório foi bastante reforçado, obrigando a uma supervisão mais intrusiva e complexa. Há uma nova abordagem regulatória que confere aos supervisores maior margem de discricionariedade na sua atuação, o que tem como contraponto uma ainda maior responsabilidade e exigência. O escrutínio público é também mais intenso.

Contudo, mais importante ainda é o facto de tudo isto acontecer num contexto de profunda e acelerada transformação dos mercados bancários de retalho, por via da inovação tecnológica e da multiplicação de novos canais de comercialização.

A progressiva digitalização dos canais de comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho tem dado origem a novos produtos e serviços, frequentemente através de novas entidades, e a novos modelos de negócio.

Uma crescente oferta de produtos e serviços financeiros *online* ou através de aplicações, a entrada de novos atores no mercado (tais como as *Fintech* e as empresas dos media sociais), bem como a utilização de novas tecnologias (*Blockchain* e *Big Data*), não só estão a alterar a relação que as empresas têm com os seus clientes como também colocam novos desafios aos supervisores.

Importa sublinhar que as novas ferramentas tecnológicas podem e devem ser aproveitadas também como um instrumento facilitador do cumprimento regulatório, diminuindo assim o seu custo para as instituições.

Na verdade, os supervisores têm de dotar-se de recursos humanos e tecnológicos para poderem realizar uma eficaz supervisão em ambiente digital. Só assim ficarão habilitados a promover a confiança na utilização dos canais digitais e a contribuir para uma oferta responsável por parte das instituições. É fundamental que a comercialização de produtos e serviços bancários inovadores, ou efetuada em moldes inovadores, não comprometa o cumprimento do quadro normativo e não desproteja o cliente bancário. A garantia da segurança é talvez o desafio maior, pelas dificuldades que coloca e por ser um fator decisivo para gerar confiança.

Não é difícil reconhecer que a atual fase de desenvolvimento do setor financeiro é extraordinariamente exigente para as instituições bancárias, tantos são os desafios a vencer, uns resultantes de um passado que todos queremos superar, outros decorrentes de um futuro que chega todos os dias. Saber se a medida atual de regulação é a correta ou se há exageros é uma discussão legítima e será sempre objeto de conclusões contraditórias.

Segundo uma frase célebre, os que pensam que o custo da educação é elevado devem pensar no preço da ignorância. Creio que a mesma lógica é extrapolável para a regulação: é verdade que tem custos, por vezes muito altos, mas a ausência dela ou a sua insuficiência pode ter um custo

bem maior, como a crise de 2008 demonstrou, em primeiro lugar, para as próprias instituições bancárias.

É preferível pagar os custos necessários ao cumprimento de uma regulação mais exigente ou suportar custos – não menos elevados – com sanções, litígios, perda de reputação e negócio?

O maior argumento que o setor bancário pode dar a favor da diminuição da intensidade da regulação é ele próprio assumir, de forma inequívoca, percecionada pela clientela, um compromisso com uma cultura orientada para o cumprimento regulatório e a satisfação dos clientes.

A cultura de uma instituição radica no exemplo da gestão, na valorização e recompensa dos comportamentos adequados e na penalização dos incorretos. Coisas simples, mas na verdade, por vezes, difíceis de fazer.

A cultura institucional é um conceito imaterial, que não pode ser objeto de regulação. Tem de ser entendida como uma prioridade central e não como um adorno para impressionar. Tem que ser interiorizada e vista como algo natural. Deve ser prosseguida de forma sistemática e coerente. Tem de estar implícita no plano de negócios. E tem de ser estendida – sem exceção – a todas as áreas das instituições, pois todos conhecemos casos de comportamentos setoriais inadequados que conduziram, só por si, ao colapso. Deve ser pensada para as especificidades da instituição. Por isso, apesar da similitude dos propósitos últimos, as culturas institucionais não têm de ser miméticas.

Uma cultura institucional forte, baseada em valores sólidos, protege os bancos, inclusive das falhas de governação. Pode mesmo ser considerada um mecanismo de redução do risco.

A criação de uma cultura institucional é uma tarefa das administrações dos bancos e não dos reguladores e supervisores, conquanto estes últimos possam ter um papel coadjuvante na criação de uma cultura adequada.

Mudar a cultura de uma instituição é uma tarefa difícil e de longo prazo. Diz um antigo ditado holandês que a confiança parte a galope num cavalo e regressa a pé. Nos dias de hoje, é pior: a confiança pode perder-se à velocidade digital, mas o regresso continua a ser muito lento.

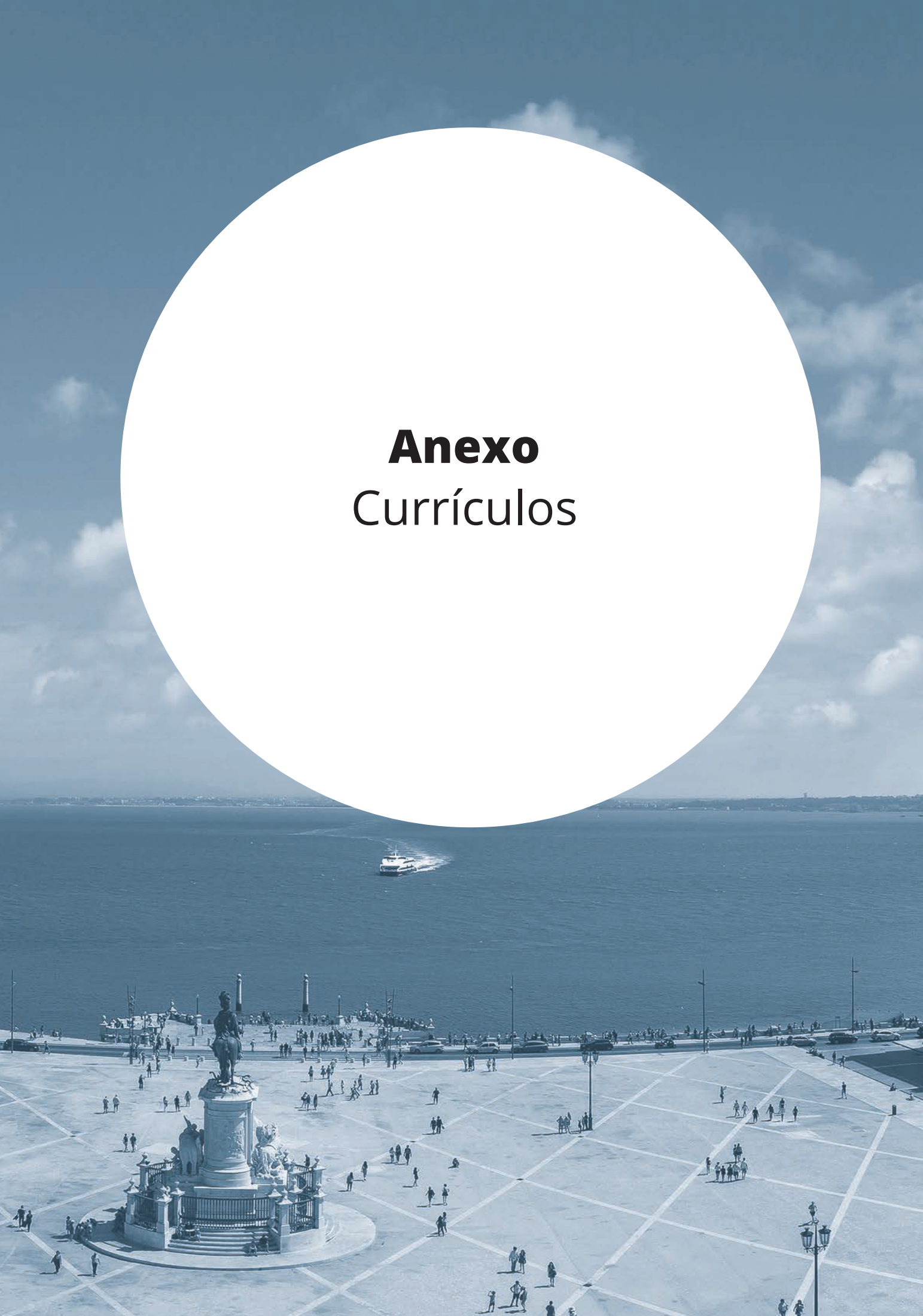
As falhas comportamentais não são, evidentemente, um exclusivo do setor financeiro. O problema é que no setor financeiro as consequências são mais danosas.

Dez anos volvidos sobre a crise financeira os protagonistas mais esclarecidos do setor bancário já perceberam bem como as falhas comportamentais podem ser custosas, a vários níveis. E, por isso, sabem que é do seu interesse e das instituições que gerem caminhar decididamente no sentido da recuperação da confiança e romper com a cultura que esteve na base da crise de 2008.

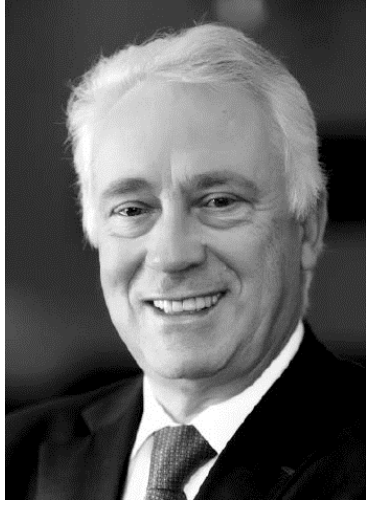
Todos esperamos que isso aconteça, pois todos beneficiamos. Não há desenvolvimento económico sem um setor bancário forte. A prova disso é justamente o que acontece quando falha.

Estamos, assim, a percorrer um caminho comum, a partir de posições diferentes. Para sermos bem-sucedidos, cada um tem de cumprir a sua missão. Pela parte do Banco de Portugal, reafirmo o compromisso de empenho total na prossecução da missão pública que lhe está cometida.

Muito obrigado."



Anexo
Currículos



Carlos da Silva Costa

Governador

Governador, desde 7 de junho de 2010.

É membro do Conselho de Governadores e do Conselho Geral de Governadores do Banco Central Europeu, membro do Conselho Geral do Comité Europeu de Risco Sistémico e do Grupo Consultivo Regional para a Europa do Conselho de Estabilidade Financeira. Preside ao Conselho Nacional de Supervisores Financeiros.

É vice-presidente honorário do Banco Europeu de Investimento (BEI), professor catedrático convidado da Universidade Católica do Porto e da Universidade de Aveiro e presidente do Conselho Consultivo da Faculdade de Economia da Universidade Católica do Porto.

É licenciado em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto (1973).

Foi membro do Conselho Consultivo do Comité das Autoridades de Regulamentação dos Mercados Europeus de Valores Mobiliários (2008-2010).

Foi vice-presidente do European MANUFUTURE High Level Group (2005-2006).

Entre abril de 2004 e setembro de 2006, foi administrador da Caixa Geral de Depósitos, presidente do Conselho de Administração da Caixa Geral de Aposentações, presidente do Conselho de Administração do Banco Nacional Ultramarino S. A., Macau e presidente do Banco Caixa Geral (Espanha). Entre janeiro e agosto de 2005, integrou o Conselho de Administração da Unibanco Holdings, S. A., Brasil.

Foi diretor-geral do Millenium BCP (2000-março 2004) e foi membro do Conselho de Administração da Euro Banking Association (2001-2003).

Entre 1993 e o final de 1999, foi Chefe de Gabinete do Comissário Europeu Prof. João de Deus Pinheiro com as responsabilidades das políticas de Comunicação, Cultura e Audiovisual (1993-1994) e da Política de Cooperação da União Europeia com os países de África, Caraíbas e Pacífico (1995-1999).

Foi Coordenador dos Assuntos Económicos e Financeiros na Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia e membro do Comité de Política Económica da União Europeia (1986-1992).

Entre 1988 e 1992, integrou, a título pessoal, o Conselho Superior para a Reforma do Sistema Financeiro (1992), cujo *Livro Branco sobre o Sistema Financeiro* serviu de base à reforma global do quadro legislativo do sistema financeiro português.

Foi membro não executivo do Conselho de Administração do Instituto Nacional de Estatística (1990-1992).

Em janeiro de 1978, ingressou no Centro de Estudos de Economia Portuguesa da Direção de Estudos do Banco Português de Atlântico, que dirigiu entre 1981 e 1985.

Foi assistente da Faculdade de Economia da Universidade do Porto (1973-1986) e docente do curso de pós-graduação do Centro de Estudos Europeus da Universidade Católica do Porto (1986-2000).

Foi agraciado com a condecoração de Grande Oficial da Ordem do Infante D. Henrique.

Pedro Siza Vieira

Ministro Adjunto

Licenciado em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (1987).

Na sua atividade académica, foi monitor na Faculdade de Direito de Lisboa e Assistente na Universidade Autónoma de Lisboa e ainda, Professor Convidado da Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa e da Universidade Nova de Lisboa.

Foi igualmente formador em pós-graduações e cursos promovidos por diversas instituições, incluindo a Universidade Nova de Lisboa, a Escola do Porto da Universidade Católica Portuguesa e a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, em matérias como contratação pública, contencioso administrativo, arbitragem, direito bancário, *project finance* e insolvência.

Como advogado, foi sócio da Morais Leitão, J. Galvão Teles e Associados, Sociedade de Advogados e, de 2002 a outubro de 2017, sócio da Linklaters LLP, sendo *Managing Partner* do escritório de Lisboa desta sociedade, entre 2006 e 2016.

Integrou as listas de árbitros do Centro de Arbitragem Comercial da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa, do Instituto de Arbitragem Comercial da Associação Comercial do Porto, da Concórdia (Centro de Conciliação, Mediação de Conflitos e Arbitragem), do Centro de Mediação e Arbitragem da Câmara de Comércio Portuguesa no Brasil, e do CREL (Centro de Resolução de Extrajudicial Litígios do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola).

Foi membro da Direção da Associação das Sociedades de Advogados de Portugal e Presidente da Associação Portuguesa de Arbitragem.

Integrou vários Grupos de Trabalho responsáveis pela elaboração de anteprojetos legislativos, entre os quais, os que estiveram na origem do Regime Jurídico da Urbanização e Edificação, do Regime da Responsabilidade Civil do Estado e demais pessoas coletivas públicas e da Lei de Arbitragem Voluntária.

Foi membro do Conselho Superior dos Tribunais Administrativos e Fiscais e vogal da Comissão Executiva da Estrutura de Missão para a Capitalização de Empresas.

João Costa

Secretário de Estado da Educação

Secretário de Estado da Educação desde novembro de 2015.

Professor Catedrático do Departamento de Linguística da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

Licenciado em Linguística pela Universidade de Lisboa e Doutor em Linguística pela Universidade de Leiden, nos Países Baixos. Parte dos seus estudos de doutoramento foram passados no MIT (Massachusetts Institute of Technology).

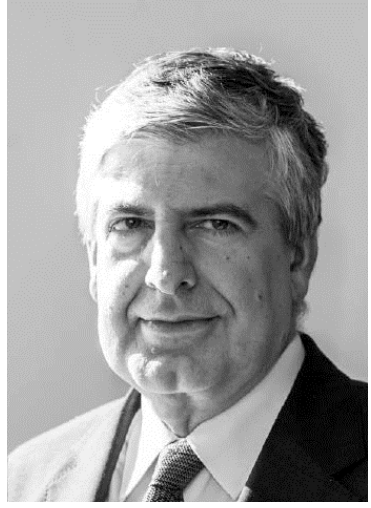
A sua atividade de investigação e docência dedica-se, sobretudo, à sintaxe teórica, à aquisição da linguagem e às perturbações do desenvolvimento linguístico, tendo algum trabalho na área da linguística educacional. É autor de vários livros e de dezenas de artigos, sendo membro do comité científico e editorial de algumas das mais importantes revistas e congressos.

Foi professor convidado em várias universidades, tendo lecionado no Brasil, nos Países Baixos, em Espanha, em França e em Macau.

Foi Diretor da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, até novembro de 2015.

Foi Presidente do Conselho Científico das Ciências Sociais e Humanidades da Fundação para a Ciência e Tecnologia, até novembro de 2015.

Integrou o Conselho Científico do Plano Nacional de Leitura, o Conselho Científico do Instituto Internacional da Língua Portuguesa e Conselho Consultivo da Língua e Cultura do Instituto Camões.



Luís Máximo dos Santos

Vice-Governador

É Vice-Governador do Banco de Portugal desde setembro de 2017.

Foi nomeado Administrador do Banco de Portugal em junho de 2016. Foi Presidente do Conselho de Administração do Banco Espírito Santo, S. A. (2014-2016), por designação do Banco de Portugal, e Presidente da Comissão Liquidatária do Banco Privado Português, S. A. (2010-2016), por designação do Tribunal do Comércio de Lisboa, sob proposta do Banco de Portugal.

Licenciado e Mestre em Direito, pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

Foi docente na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Lecionou na Pós-Graduação em Estudos Europeus e na Pós-Graduação em Mercados Financeiros ministradas, respetivamente, pelo Instituto Europeu e pelo Instituto de Direito Económico, Financeiro e Fiscal, ambos da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

Foi Árbitro, em matéria tributária, do Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD).

Participou em vários grupos de trabalho no âmbito do Ministério das Finanças: presidiu ao Grupo de Trabalho para a Reavaliação dos Benefícios Fiscais (2005) e foi membro do Grupo de Trabalho para a Revisão da Lei das Finanças Locais (2005-2006), da Estrutura de Coordenação da Reforma Fiscal (2000-2001) e da Comissão de Estudo da Tributação das Instituições e Produtos Financeiros (1997-1998).

Desempenhou os cargos de vogal do Conselho Superior da Magistratura (2000-2009) e do Conselho Superior dos Tribunais Administrativos e Fiscais (1997-1999). Foi advogado da República Portuguesa e agente do Governo Português em diversos processos junto do Tribunal de Justiça da União Europeia.

Integrou os conselhos editoriais e de redação de diversas publicações científicas.

Tem diversos trabalhos (artigos e monografias) publicados nas áreas da sua especialidade.

Distinguido com um Prémio da Fundação alemã Alfred Toepfer Stiftung, Hamburgo, por ocasião da atribuição, pela mesma fundação, do Prémio Robert Schuman a Sua Excelência o Presidente da República (1987).

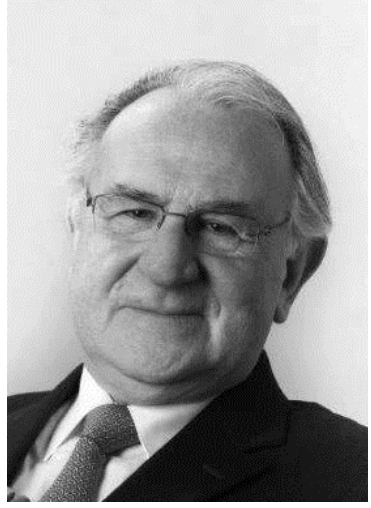
Pedro Duarte Neves

Orador Painel I

Desde junho de 2017 é Presidente do Comité para a Proteção dos Consumidores e Inovação Financeira da Autoridade Bancária Europeia. Foi Vice-Presidente desta autoridade de julho de 2013 a junho de 2018 tendo, nos últimos anos, presidido a vários grupos europeus em matérias económicas e financeiras no âmbito do Financial Stability Board, da Autoridade Bancária Europeia e do Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão.

Pedro Duarte Neves foi Vice-Governador do Banco de Portugal de junho de 2006 a setembro de 2017. Ao longo desse período desempenhou várias outras funções, como Presidente da Comissão Diretiva do Fundo de Garantia de Depósitos, Presidente da Comissão Diretiva do Fundo de Resolução e Presidente do Conselho Nacional de Supervisão de Auditoria. Pedro Duarte Neves foi Presidente da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) de setembro de 2004 a junho de 2006. Desde setembro de 2017 é Consultor da Administração do Banco de Portugal.

Pedro Duarte Neves é Professor Convidado da Católica Lisbon School of Business and Economics. Tem artigos publicados em revistas científicas como, entre outras, *The Journal of Econometrics, Economics Letters* e *Economic Modelling*. Publicou também vários artigos no Boletim Económico do Banco de Portugal, cobrindo temas vários da economia portuguesa. Pedro Duarte Neves tem um doutoramento em Economia pela Université Catholique de Louvain, tendo desenvolvido a sua investigação no University College London, The Institute for Fiscal Studies e Center for Operations Research and Econometrics.



Fernando Faria de Oliveira

Orador Painel I

Licenciou-se em Engenharia Mecânica pelo Instituto Superior Técnico (1965).

Iniciou a sua atividade profissional na SOREFAME em 1965, tendo sido posteriormente Administrador da Siderurgia Nacional. Entre 1983 e 2002 exerceu funções como Administrador Executivo e Vice-Presidente do Conselho de Administração do IPE – Investimentos e Participações Empresariais, S. A. e depois nos Hospitais Privados de Portugal.

Entre junho de 2005 e dezembro de 2007 foi *Chairman* da Comissão Executiva do Banco Caixa Geral (Espanha). Foi Presidente (executivo) do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos entre janeiro de 2008 e julho de 2011 e Chairman entre julho de 2011 e junho de 2013.

Foi membro com funções não executivas dos Conselhos de Administração da CELBI – Celulose da Beira Industrial (1987-1988), da TAP Air Portugal, SGPS, S. A. (1998-2006), ICEP (1986-88) e do Conselho Geral e de Supervisão da EDP – Energias de Portugal, S. A. (2008-2011), entre outras.

Desde 2012 é Presidente da Direção da Associação Portuguesa de Bancos e, por inerência, Membro do Conselho Consultivo do Banco de Portugal e membro do *Board* da European Banking Federation.

Exerceu funções governamentais em diversos Governos: Secretário de Estado da Exportação (1990-1993), Secretário de Estado Adjunto do Vice Primeiro-Ministro (1985), Secretário de Estado das Finanças e do Tesouro (1988-1989), Secretário de Estado Adjunto e das Finanças (1989-1990) e Ministro do Comércio e Turismo (1990-1995).

Foi agraciado com condecorações de Ordens estrangeiras de Espanha, Brasil, Itália, Japão, Marrocos, Chile, Hungria. Em abril de 2014, recebeu a Grã-Cruz da Ordem do Infante D. Henrique.

Vinay Pranjivan

Orador Painel I

Licenciou-se em Economia pelo ISEG (1998).

Mestre em Economia de Empresa e da Concorrência do ISCTE – Business School (2017), com a tese *Financial innovation and alternative finance: A comparative analysis of the objectives of regulation and its impact on lending based crowdfunding in France and in the UK*.

É especializado em defesa do consumidor nos serviços financeiros.

Colabora com a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, nos temas relacionados com os utilizadores destes serviços.

Representa a DECO no grupo de peritos FSUG – Financial Services User Group, estabelecido pela Comissão Europeia.

Esteve na EBA – European Banking Authority, entre 2013 e 2016 como *policy expert* em defesa do consumidor e inovação financeira.

Anteriormente, esteve oito anos na DECO-Proteste como especialista em defesa do consumidor em produtos bancários.

Teresa Moreira

Orador Painel I

Chefe do Serviço das Políticas de Concorrência e Proteção dos Consumidores da UNCTAD – Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento desde 5 de outubro de 2016, foi Diretora Geral da Direção-Geral do Consumidor de Portugal de janeiro de 2010 a setembro de 2016, e Vogal do Conselho da Autoridade da Concorrência de Portugal quando a Autoridade foi estabelecida (março de 2003 /março de 2008). Anteriormente, exerceu os cargos de Diretora Geral e Subdiretora Geral das Relações Económicas Internacionais do Ministério da Economia de Portugal (1996-2003), tendo ocupado outros cargos dirigentes na então Direção-Geral de Concorrência e Preços.

Trabalhou durante 20 anos como Assistente Convidada na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, tendo lecionado na área das Ciências Jurídico-Económicas, nas disciplinas do Direito Internacional Económico e do Direito Europeu, bem como do Direito Europeu da Concorrência e do Direito Económico Europeu nos cursos de pós-graduação organizados pelo Instituto Europeu e pelo Instituto de Direito Económico, Financeiro e Fiscal da mesma Faculdade.

Teresa Moreira é licenciada em Direito e mestre em Direito Europeu (Direito Europeu da Concorrência) pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Portugal.

Fernando Coalho

Moderador Painel I

Desde julho de 2012 é Diretor-Adjunto do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal. Foi anteriormente Coordenador da Área de Regulação Comportamental do Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Portugal. Participa em representação do Banco de Portugal no Sub-Comité para a Proteção dos Consumidores e Inovação Financeira do Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão.

Fernando Coalho iniciou a sua atividade profissional em 1991 no Departamento de Estudos Económicos da Portugal Telecom, tendo posteriormente exercido funções predominantemente na área dos mercados financeiros. Foi coordenador de Emissões e Mercados no Instituto de Gestão do Crédito Público e macroeconomista no Banco de Portugal e no Ministério das Finanças. Integrou como Consultor a Unidade Técnica de Apoio Orçamental da Assembleia da República aquando da sua criação.

É licenciado em Economia e Mestre em Economia Aplicada pela Universidade Nova de Lisboa.

Magda Bianco

Orador Painel II

É responsável pela Diretoria da Proteção dos Consumidores e da Prevenção do Branqueamento de Capitais da Banca d'Italia desde 2014, após vários anos no Departamento de Estudos Económicos, onde ingressou em 1989. Foi Conselheira em Assuntos Económicos no Ministério da Justiça, e atualmente desempenha as funções de Consultora em matéria de políticas económicas junto do Presidente da República.

Coordenou projetos e publicou artigos sobre governo societário, a economia da justiça civil, regulação dos mercados, e questões de género. Lecionou em várias universidades italianas. Atualmente, coordena a Comissão para a Igualdade de Oportunidades do Banca d'Italia.

Fernando Tejada

Orador Painel II

É Diretor do Departamento de Supervisão Comportamental e Reclamações do Banco de España desde julho de 2013.

Ingressou no Banco de España na qualidade de Economista em 1987. Desde então, prossegue uma intensa atividade, tendo desempenhado vários cargos de topo e de gestão em diversas áreas.

As suas atuais funções enquadram-se no domínio da regulação e supervisão comportamental bancária, transparência e boas práticas; superintendência da publicidade; mecanismos de recurso; e educação financeira.

Tendo adquirido uma vasta experiência na arena internacional, atualmente participa em alguns fóruns regulares, mais especificamente: o Conselho Diretivo da FinCoNet (G20), o Comité Técnico da INFE (OCDE), o Comité de Literacia e Inclusão Financeira do CEMLA, e a Rede Regional da América Latina e Caraíbas (ALC) da INFE (OCDE).

Desde 2010, participa ativamente no Grupo Permanente sobre Literacia Financeira no âmbito do Plano de Educação Financeira espanhol.

Licenciado em Economia e Gestão de Empresas (Universidad Autónoma de Madrid, junho de 1982), Programa de Gestão (IESE, junho de 2006) e Programa de Liderança e Gestão da Mudança (IESE, junho de 2014).

Maria Lúcia Leitão

Orador Painel II

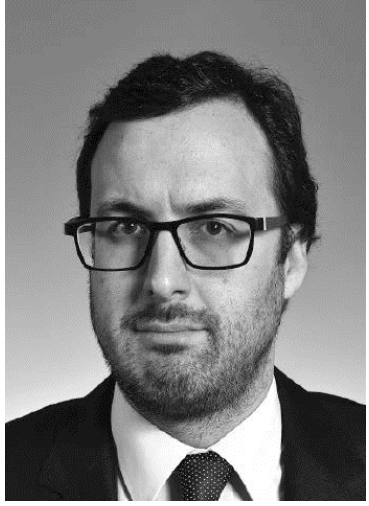
É Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal.

Com formação em Economia e Estudos Europeus, Maria Lúcia Leitão desempenha as funções de Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal desde a sua criação (em 2011), no seguimento da sua nomeação como Diretora Adjunta do Departamento de Supervisão Bancária em 2007.

Maria Lúcia Leitão preside igualmente à Comissão de Coordenação do Plano Nacional de Formação Financeira, liderada pelas três autoridades de supervisão financeira.

Participa ativamente em vários fóruns internacionais no domínio da proteção dos consumidores de produtos financeiros e da formação financeira. No plano internacional, Lúcia Leitão é Vice-Presidente da Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) e é membro do Conselho Consultivo da OCDE/INFE (International Network on Financial Education). Na esfera europeia, participa como membro do Comité Permanente para a Proteção dos Consumidores e Inovação Financeira da Autoridade Bancária Europeia (EBA, na sigla em inglês). Participa igualmente no Grupo de Trabalho do G20/OCDE sobre a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros. Participou no Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão (AES).

Maria Lúcia Leitão participa ainda em reuniões internacionais a convite de organizações como o G20/GPFI, a Conferência das Nações Unidas para o Comércio e o Desenvolvimento (UNCTAD, na sigla em inglês), Banco Mundial e a Child and Youth Finance International.



Bruno Proença

Moderador Painel II

É Diretor do Departamento de Comunicação e Museu do Banco de Portugal, responsável pela comunicação externa e interna da instituição, bem como pela gestão do Museu do Dinheiro e pela política de responsabilidade social. Antes de ingressar no Banco de Portugal em 2014, foi jornalista durante 15 anos, tendo sido Diretor-Executivo do Diário Económico. Deu também aulas no Mestrado de Jornalismo do ISCSP-UTL e é atualmente responsável por vários seminários em cursos para executivos na AESE/IESE.

Annamaria Lusardi

Orador Painel III

Detém a Cátedra Denit Trust em Economia e Contabilidade na George Washington University School of Business (GWSB). Além disso, é a fundadora e diretora académica do Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC) na GWSB. Anteriormente, beneficiou da Bolsa Joel Z. and Susan Hyatt para Professores de Economia no Dartmouth College, onde lecionou durante 20 anos. Lecionou igualmente na Princeton University, na University of Chicago Harris School of Public Policy, na University of Chicago Booth School of Business, e na Columbia Business School. Entre janeiro e junho de 2008, foi Professora Convidada na Harvard Business School. Doutorou-se em Economia na Princeton University e licenciou-se em Economia na Università Bocconi, em Milão.

Annamaria Lusardi venceu vários prémios de investigação, contando-se entre eles uma bolsa de investigação da University of Chicago Harris School of Public Policy, uma bolsa docente da John M. Olin Foundation, e uma bolsa docente (vertentes júnior e sénior) do Dartmouth College. Foram-lhe também atribuídos o Oscar and Shoshana Trachtenberg Prize for Faculty Scholarship em 2018, o Skandia Research Award on Long-Term Savings em 2017 (na Suécia), o Financial Literacy Award from the International Federation of Finance Museums em 2015 (na China), o William A. Forbes Public Awareness Award em 2014 do Council for Economic Education, e o William E. Odom Visionary Leadership Award em 2013 da Jump$tart Coalition for Personal Financial Literacy.

Annamaria Lusardi presidiu ao Grupo de Peritos em Literacia Financeira do Programa Internacional de Avaliação de Alunos (PISA, na sigla em inglês). Atualmente, preside ao Comité de Estudos Económicos da OCDE/INFE. Foi recentemente nomeada pelo Ministério da Economia e Finanças italiano como Diretora do Comité de Formação Financeira responsável pela conceção do Plano Nacional de Educação Financeira em Itália. Em 2009, desempenhou as funções de consultora docente no Office of Financial Education do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos. Em setembro de 2018, recebeu um doutoramento *honoris* causa em Ciências (Economia e Gestão de Empresas) pela University of Vaasa, na Finlândia.

Manuel Pereira

Orador Painel III

Professor do primeiro ciclo do Ensino Básico, com formação especializada em Gestão e Administração Escolar com equiparação a licenciatura; Diretor do Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto de Cinfães e presidente da ANDE, Associação Nacional de Dirigentes Escolares.

O Agrupamento de Escolas General Serpa Pinto de Cinfães foi premiado em cinco das seis edições já realizadas do Concurso Todos Contam, uma iniciativa do Plano Nacional de Formação Financeira, que elege os melhores projetos de educação financeira nas escolas em cada ano letivo.

O Agrupamento foi distinguido pelos seus projetos para os 1.º e 2.º ciclos do ensino básico e ganhou dois prémios especiais do júri, um para distinguir um projeto dirigido a alunos com necessidades educativas especiais e outro para valorizar a continuidade do projeto, implementado ao longo de vários anos letivos e junto de diferentes ciclos de ensino. Na última edição do Concurso, o Agrupamento foi distinguido com o prémio de continuidade que premeia projetos plurianuais que tenham participado em três edições consecutivas do Concurso Todos Contam.

Isabel Alçada

Orador Painel III

É escritora, professora e investigadora.

Licenciou-se em Filosofia na Universidade de Lisboa em 1974 e fez o Mestrado em Sociologia da Educação na Universidade de Boston em 1984. Doutorada em Ciências da Educação pela Universidade Nova de Lisboa em 2016.

A sua atividade profissional centrou-se na docência, na formação de professores e exerceu várias funções na área da educação – Professora na Escola Superior de Educação de Lisboa, Coordenadora da equipa que lançou a Rede de Bibliotecas Escolares, Comissária do Plano Nacional de Leitura. Foi Administradora da Fundação de Serralves e Ministra da Educação do XVIII Governo Constitucional.

É investigadora no CITI-UNL, Presidente da Associação para o Voluntariado de Leitura.

Pertence ao Conselho de Administração da European Cultural Foundation.

É co-autora com Ana Maria Magalhães de obras de Literatura Infanto-Juvenil.

Foi condecorada pelo Presidente da República Portuguesa com a Ordem do Infante D. Henrique – Grande-Oficial, em 2006.

É atualmente Consultora para a Educação do Presidente da República.

Desde 2012 que colabora com o Plano Nacional de Formação Financeira, presidindo ao Júri do Concurso Todos Contam.

Pedro Andersson

Moderador Painel III

É jornalista há mais de 20 anos. Foi jornalista na rádio TSF entre 1997 e 2001, altura em que foi convidado para ser um dos jornalistas fundadores da SIC Notícias. Atualmente, na SIC é jornalista-coordenador e autor da rubrica sobre finanças pessoais "Contas-poupança", que se mantém semanalmente no ar há oito anos.

É autor de dois livros sobre Finanças pessoais: *Contas-poupança – Viva melhor com o mesmo dinheiro* (2016) e *Contas-poupança – Poupe ainda mais, Invista melhor* (2018).

www.bportugal.pt