

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA  
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE  
E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA



ISCAL

ENDIVIDAMENTO DOS  
PARTICULARES E SUAS  
CONSEQUÊNCIAS

---

Carla Sofia Dias Marques

Lisboa, Dezembro de 2012



INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA  
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E  
ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

# ENDIVIDAMENTO DOS PARTICULARES E SUAS CONSEQUÊNCIAS

---

Carla Sofia Dias Marques

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras, realizada sob a orientação científica de Professor Doutor Jorge José Martins Rodrigues.

Constituição do Júri:  
Presidente: Mestre João Asseiceiro  
Arguente: Doutor Fernando Miguel Seabra  
Vogal: Doutor José Rodrigues (Orientador)

Lisboa, Dezembro de 2012



## **Declaração**

Declaro ser a autora desta dissertação, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido (no seu todo ou qualquer das suas partes) a outra instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas. Mais acrescento que tenho consciência de que o plágio – a utilização de elementos alheios sem referência ao seu autor – constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

"Se não pudermos fazer grandes coisas, façamos com grande amor as pequenas coisas"

Madre Teresa de Calcutá

## Dedicatória

Aos meus pais e irmã por terem  
feito de mim a pessoa que sou

## **Agradecimentos**

Agradeço ao Professor Doutor Jorge Rodrigues, ter aceite acompanhar-me e prestar-me o seu auxílio, bem como todas as sugestões no decorrer da elaboração da presente dissertação.

Um agradecimento especial ao Paulo, por me ter apoiado na elaboração desta dissertação e nunca me ter deixado desistir em momentos mais difíceis.

Agradeço à minha irmã, sobrinho e pais o apoio incondicional que me dão em cada desafio que me proponho atingir, este foi apenas mais um em que estiveram sempre presentes.

Obrigada Mara pela tua disponibilidade.

Agradeço à Tânia, e aos restantes colegas deste mestrado que contribuíram para a minha motivação na elaboração desta dissertação.

Um muito obrigada às pessoas que se disponibilizaram a relatar-me as histórias das suas vidas.

Agradeço a Carlos Pereira do Banco de Portugal pela sua preciosa ajuda na recolha da bibliografia indispensável na elaboração deste trabalho.

Um muito obrigada a todos os outros que de alguma forma contribuíram para que a elaboração deste trabalho fosse possível.

## Resumo

A temática endividamento encontra-se presente no nosso quotidiano. A controversa do excessivo endividamento dos particulares e as dificuldades sentidas no cumprimento das suas obrigações, é preocupante, sobretudo se relacionarmos as dificuldades que os particulares estão a sentir em liquidar os seus créditos, com o consecutivo aumento da taxa de desemprego.

Nos últimos três anos, os níveis de endividamento atingidos pelos particulares, foram os mais altos das últimas duas décadas. Com esta investigação pretende-se compreender quais as causas que contribuíram para o endividamento dos particulares, o que os motivou no conseqüente recurso ao crédito, bem como a responsabilidade que as campanhas de marketing das instituições bancárias tiveram neste conceito.

Desta forma torna-se imprescindível identificar alternativas para que as famílias não entrem em incumprimento. É extremamente importante que os particulares tenham consciência da importância de uma boa gestão do seu orçamento, tendo presente o conceito de literacia financeira.

Palavras-chave: crédito, endividamento, marketing bancário, taxa de juro, taxa de desemprego.

## **Abstract**

The debt issue is present in our daily lives. A controversial excessive indebtedness of people and the difficulties in fulfilling their obligations, it is worrisome, especially if we relate the difficulties that people are feeling to settle their loans with the consecutive increase in the unemployment rate.

Over the past three years, debt levels reached by people were the highest of the last two decades. This research aims to understand what causes that contributed to the indebtedness of individuals, what motivated the consequent use of credit, as well as the responsibility of the marketing campaigns of the banking institutions.

Therefore it becomes essential to identify alternatives so that families do not failure into compliance. It is extremely important that people are aware of the importance of good management of its budget, bearing in mind the concept of financial literacy.

Keywords: credit, indebtedness, banking marketing, interest rate, unemployment rate.

## **Lista de Abreviaturas**

APOIARE - Apoio na Reeducação em Matéria de Endividamento

ASFAC - Associação de Instituições de Crédito Especializado

BCE - Banco Central Europeu

BCN - Bancos Centrais Nacionais

BCP - Banco Comercial Português

BdP - Banco de Portugal

BPI - Banco Português de Investimento

BPN - Banco Português de Negócios

BPSM - Banco Pinto e Sotto Mayor

BST - Banco Santander Totta

BTA - Banco Totta e Açores

BTSM Inv - Banco Totta e Açores Mayor Inv

CGD - Caixa Geral de Depósitos

CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

COICOP - Classificação do Consumo Individual por Objectivo

CRC - Central de Responsabilidades de Crédito

DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

DL - Decreto-Lei

FIN - Ficha de Informação Normalizada

GAS - Gabinete de Apoio ao Sobre-endividado

GOEC - Gabinete de Apoio ao Sobreendividamento

GRAL - Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios

IDF - Inquérito às Despesas da Família

IFM - Instituições Financeiras Monetárias

INE - Instituto Nacional de Estatística

ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão

ISP - Instituto de Seguros de Portugal

PIB - Produto Interno Bruto

PRES - Plano de Recuperação Económico-Social

RGICSF - Regime Geral das Instituições Financeiras de Crédito e Sociedades Financeiras

SEBC - Sistema Europeu dos Bancos Centrais

UE - União Europeia

UEM - União Económica e Monetária

## Índice de Figuras

Figura 2.1 Evolução das instituições de crédito em Portugal .....	10
Figura 3.1 Evolução da taxa de desemprego em Portugal .....	27
Figura 3.2 Taxa de inflação e da taxa de poupança em Portugal.....	29
Figura 3.3 Despesa anual média por divisões da COICOP .....	31
Figura 3.4 Evolução da taxa de juro Euribor (%) .....	33
Figura 3.5 Fatores que influenciam o comportamento do consumidor ..	34
Figura 3.6 Pirâmide das necessidades de Maslow .....	36
Figura 4.1 Detentores de Conta Ordenado em Portugal Continental ....	46
Figura 4.2 Quantidade de cartões de crédito emitidos em Portugal .....	47
Figura 4.3 Endividamento dos particulares face ao rendimento disponível .....	52
Figura 4.4 Variação do rendimento disponível bruto dos Particulares ..	54
Figura 4.5 Posições do Endividamento dos Particulares .....	55
Figura 5.1 Plano de <i>Marketing</i> .....	77
Figura 6.1 Conhecimento dos clientes face às taxas de juro aplicadas nos empréstimos .....	83
Figura 6.2 Conhecimento dos clientes face ao <i>spread</i> cobrado no crédito habitação.....	84
Figura 6.3 Conhecimento dos clientes face às taxas de juro aplicadas aos cartões de crédito.....	84

## Índice de Quadros

Quadro 2.1 Instituições Financeiras Monetárias na Zona Euro.....	9
Quadro 2.2 Instituições de crédito em Portugal face à zona Euro .....	10
Quadro 2.3 Reclamações dos clientes ao Banco de Portugal.....	22
Quadro 2.4 Reclamações efetuadas ao Banco de Portugal por tipo .....	23
Quadro 3.1 Taxa de desemprego em Portugal.....	27
Quadro 3.2 Despesa anual média por divisões da COICOP .....	30
Quadro 4.1 Crédito concedido por tipo.....	40
Quadro 4.2 Crédito clássico por tipo de produto financiado.....	41
Quadro 4.3 Contratos de crédito clássico celebrados .....	41
Quadro 4.4 Valor médio dos contratos celebrados de crédito clássico.	42
Quadro 4.5 Estudo comparativo da DECO Proteste .....	49
Quadro 4.6 Empréstimos concedidos pelo setor financeiro e Empréstimos em incumprimento .....	56
Quadro 4.7 Orçamento familiar de Isabel e André .....	60