



Pamela Cazuze Afonso Tavares

**CRÉDITO À HABITAÇÃO EM PORTUGAL: ANÁLISE DO
INCUMPRIMENTO DOS PARTICULARES.**

**Lisboa
2015**



INSTITUTO SUPERIOR DE GESTÃO

Mestrado em Contabilidade

**CRÉDITO À HABITAÇÃO EM PORTUGAL: ANÁLISE DO
INCUMPRIMENTO DOS PARTICULARES.**

Pamela Cazuze Afonso Tavares

Dissertação apresentada no Instituto Superior de Gestão para
obtenção do Grau de Mestre em Contabilidade.

Orientador: Professor Doutor Belmiro Cabrito

Co-Orientador: Professor Doutor António C. Pires Caiado

Lisboa

2015

RESUMO

A presente Dissertação de Mestrado trata do Incumprimento dos Particulares no Crédito à Habitação. O problema do incumprimento no crédito, tem trazido algumas preocupações no mercado imobiliário, pelo facto das famílias terem menos rendimento para honrarem os seus compromissos junto da banca. Desta feita, realizou-se um estudo de natureza qualitativa que indica e ajuda a conhecer as causas implícitas do incumprimento e para tal, utilizou-se o método de entrevista exploratória como instrumento de recolha de dados em quatro bancos portugueses, nomeadamente:

Caixa Geral de Depósito, Montepio Geral, BPI e o Novo Banco.

Os resultados da pesquisa mostram a existência de fatores ativos e passivos que estão na base do incumprimento no crédito habitação designadamente o desemprego como um dos principais fatores, provocando dificuldades financeiras a qual muitos os clientes bancários veem-se arredados.

Sendo um tema dos nossos dias, com este trabalho verifica-se que o problema do incumprimento pode ser de fácil resolução desde que os clientes comunicam as entidades bancárias das suas dificuldades para se possa encontrar formas de resolução atempadamente.

Entretanto é de salientar que cada contrato é tratado de maneira diferente e nesta medida os bancos e os clientes procuram mecanismos dentro da legislação para que estes últimos possam usufruir de algumas prerrogativas no sentido de ultrapassar a sinistralidade do incumprimento.

Dizer também que neste trabalho encontramos algumas respostas que respondem as medidas que os bancos adotam para minimizar as situações do crédito mal parado de acordo com os entrevistados.

Palavras-chave: Banco, Credito, Habitação, Endividamento, Incumprimento.

ABSTRAT

This present Master Dissertation handles the non-fulfillment of the housing Credit from private individuals. The problem of the non-fulfillment of the credit has been bringing some concerns inside the property market, due to the current economical circumstances of the families and lack of conditions to honor their commitments at the banques. Because of this, a study with a qualitative nature was performed in order to help and recognize the implicit causes of these non-fulfillments and, for that, the exploratory interview method was used as a data collection instrument in four Portuguese banks, mainly:

Caixa Geral de Depósitos, Montepio Geral, BPI and Novo Banco.

The results of this research point to the existence of active and passive factor at the base of the non-fulfillment of the Housing Credit, the unemployment being seen as one of the main factors of such.

Being a recurrent theme, the main focus of the work is to show how this problem can have an easily workaround, if the clients with this constraint alert the managers of the bank of their difficulties, in time, in order to find a solution without the continuous aggravation of the problem.

In the meanwhile it's necessary to point out that each contract is treated differently. Because of this each bank and their clients search for devices inside the legislation, so that the last ones can savor some prerogatives and surpass the credit's aggravation because of their credit unfulfillemment.

Inside this work we can also find some answers to the reasons why the banks adopt the measures they adopt to minimize bad loans situations.

Key-words: Bank, Credit, Housing, Indebtedness, non-fulfillment.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela força capacidade e sabedoria, pois tudo que tenho é resultado da tua infinita misericórdia. *Esperei com paciência no SENHOR, e ele se inclinou para mim, e ouviu o meu clamor, muitos o verão, bem-aventurado o homem que põe no Senhor a sua confiança, (Salmos 40:1.4)*

Aos meus Pais, Francisco Jorge Cabila e Felícia Tavares, muito obrigada por acreditarem em mim e por este grande investimento, pelas orações e por toda força, amovos muito.

Ao meu Orientador, Prof. Doutor Belmiro Gil Cabrito muito obrigada por tudo que fez por mim, pela paciência que teve de ler os textos e orientar o trabalho e também pela grande humildade e ao meu co-orientador Prof. Doutor António Campos Pires Caiado agradeço por tudo.

Aos meus amados irmãos, Mário, Lena, Celso, Luzia e Africa Tavares Cabila, muito obrigada por tudo manos, este trabalho tem um dedo de todos vocês. Obrigada pela confiança pela força e por tudo que fizeram por mim.

Ao Instituto Superior de Gestão, agradeço a todos aqueles que direta ou indiretamente me apoiaram, em especial ao Dr. Jorge Romero, Dr.^a Conceição Lopes, Sr^a Maria Armanda, Sr^a Gertrudes e ao Sr. Hugo Beirão, muito obrigada pela amizade, acolhimento, carinho e por tudo que fizeram por mim.

Á toda minha família em especial aos meus tios, cunhados sobrinhos, e primos muito obrigada por tudo.

Aos meus irmãos e amigos da I.E.P, Pr. Anderson e a Pra. Sátilla Carvalho, Aldineia e Márcio Lopes, Bethy Leitão, Carla e Fabrício Pimenta, Nelma Andrade, Pra. Maria Lurdes e ao Eduardo Malayiti, obrigado pelas orações, acolhimento e pela grande amizade.

Finalmente, ao meu Amor Gabriel Santos, muito obrigada pela ajuda, força, pelo companheirismo e por tudo que fizeste por mim amor.

O meu muito Obrigada

DEDICATORIA

Este trabalho é dedicado aos meus amados Pais, Francisco António Cabila e Felícia João Tavares.

SIGLAS E ABREVIATURAS

APB- Associação Portuguesa dos Bancos

BCE- Banco Central Europeu

BP - Banco de Portugal

BPI- Banco Português de Investimento

BCBS- Comité de Basileia de Supervisão Bancária

CGD- Caixa Geral de Depósitos

CEMG- Caixa Económica Montepio Geral

DECO- Associação portuguesa para defesa do consumidor

IFB- Instituto de Formação Bancária

GAS- Gabinete de apoio ao sobre-endividamento

GOEC- Gabinete de orientação ao endividamento do Consumidor

ISG- Instituto Superior de Gestão

MP- Montepio Geral

NV- Novo Banco

PARI- Plano de ação de risco de incumprimento

PERSI- Procedimento extrajudicial de recuperação em situação de incumprimento

SFAC- Sociedade Financeira de Aquisição de Crédito

SFC- Sociedades Financeiras de Crédito

RGICSF- Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedade Financeira

ÍNDICE GERAL

RESUMO	i
ABSTRAT	ii
AGRADECIMENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
SIGLAS E ABREVIATURAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE QUADROS	x
INTRODUÇÃO	1
Capítulo I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	3
1. Sistema Financeiro Português	4
1.1. Instituições de Crédito.....	4
1.1.1. Conceito de banco	5
1.1.2. Sociedade financeira para aquisição de crédito.....	6
1.2. Sociedades Financeiras.....	6
1.3. Acordos de Basileia	7
1.3.1. Basileia I.....	7
1.3.2. Basileia II.....	9
2. Crédito Bancário à Habitação	10
2.1. História do Crédito	11
2.2. Crédito Bancário.....	12
2.2.1. Os elementos do crédito	13
2.2.2. Políticas de crédito	15
2.2.3. Influência do crédito bancário no crescimento económico	16
2.3. Crédito à Habitação	17
3. Endividamento e Incumprimento	22
3.1. Endividamento no crédito à habitação	23
3.2. Medidas de prevenção e de tratamento dos processos de incumprimento	25
3.2.1. Prevenção das situações de incumprimento	26
3.2.2. Gestão do incumprimento.....	26
Capítulo II. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	28
1. Metodologia	29

1.1. Natureza e objeto de estudo.....	29
1.2. Problemática e a questão de investigação	29
1.3. Objetivos da investigação.....	30
1.4. Sujeitos de estudo.....	31
1.5. Instrumento de recolha das informações	32
1.6. Técnicas de análise de dados.....	33
Capítulo III. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	36
1. Análise e discussão dos resultados.....	37
1.1. Caraterização dos Bancos.....	37
1.2. Caraterização dos entrevistados	39
1.3. Crédito Bancário á habitação.....	40
1.4. Endividamento e incumprimento no crédito bancário à habitação	44
1.5. As medidas de resolução do incumprimento.....	46
CONCLUSÃO.....	52
REFERÊNCIAS	55
BIBLIOGRAFIA	55
WEBGRAFIA	57
ANEXOS	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Representante da componente de negócio da política de crédito	16
Figura 2: Representação do crédito como produto estrela	18
Figura 3. Representação de uma perda por imparidade	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Contratos celebrados do regime geral e bonificados de 1999-2007	20
Gráfico 2. Números de Processos de endividamento de 210-2014.....	24
Gráfico 4. Números de casas devolvidas de 2012- 2014	25

ÍNDICE DE QUADROS

Tabela 1: Representação das instituições de Crédito	5
Tabela 2: Representação das sociedades financeiras	7
Tabela 3: Fórmula do rácio de solvabilidade	8
Tabela 4: Representação dos tipos de garantias	15
Tabela 6: Evolução crédito à habitação.....	20
Tabela 7: Apresentação dos interlocutores privilegiados.....	32
Tabela 8: Apresentação dos blocos do guião de entrevista.....	33
Tabela 9. Enquadramento dos entrevistados.....	39

INTRODUÇÃO

A presente dissertação insere-se no contexto do 2ºano de Mestrado em Contabilidade no Instituto Superior de Gestão e tem como tema: *Crédito à Habitação em Portugal: Análise do Incumprimento dos Particulares no crédito*

Comprar uma casa implica, na maioria das vezes a contratação de um crédito á habitação junto de um banco. Este é provavelmente o compromisso financeiro mais importante e duradouro da vida de um cidadão. Em ligação com o crédito á habitação é frequente a contratação, com o mesmo banco e garantindo pela mesma hipoteca de um crédito conexo, vulgarmente conhecido como multiusos ou multiopções (Portugal, Credito à habitação, 2000, p. 2).

A partir de 1995, quando as taxas de juro baixaram dos 10%, houve uma abertura generalizada do financiamento, as pessoas deixaram de comprar uma habitação para comprarem um mês de casa, que seria paga em 300 a 400 prestações mensais. Esta desmaterialização do valor de uma casa teve, por um lado, um efeito positivo naquilo que foi a facilidade de acesso á habitação, mas também teve um efeito negativo que foi problema do excesso na oferta de loteamentos (Santo, 2014).

Marques et al, (2000), referem que o crédito para aquisição ou construção de habitação própria é, em Portugal, a principal fonte de endividamento das famílias. De acordo com o banco de Portugal, em dezembro de 1998, os saldos em divida de crédito á habitação representava 71% da divida total dos agregados familiares. Na mesma data, os saldos em dívida no crédito á habitação representava 33% do PIB aquando, em 1990, o seu peso não ia além dos 12%

A crise económica recente, no contexto de um elevado nível de endividamento das famílias, fez aumentar a preocupação com a sustentabilidade da divida e a capacidade das famílias para honrarem os seus compromissos com o pagamento das suas dividas. De facto, ao longo de mais uma década, o endividamento das famílias aumentou significativamente na maioria das economias europeias. A dinâmica do crescimento do endividamento das famílias reflete, por um lado, fatores relativos á procura, em parte explicados pela transição para um novo regime caracterizado por taxas de juro mais baixas e menos voláteis. Por outro lado, o processo de desregulamentação que removeu as barreiras à entrada e fez aumentar a concorrência e refletiu-se sobre a oferta de crédito, levando a uma maior facilidade no acesso ao crédito, de acordo com o banco de Portugal (2010, p.145).

Atendendo aos inúmeros problemas que o mercado imobiliário tem enfrentado, com maior ênfase, na parte do cumprimento dos particulares, este estudo trata da problemática dos processos de incumprimento dos particulares e tem como objetivo, perceber a situação atual do crédito à habitação, nomeadamente analisar o impacto do crédito mal parado nas instituições de crédito e identificar as iniciativas destas instituições para resolver e/ ou minimizar o problema.

O trabalho está dividido em três capítulos, na qual, o 1º capítulo é o enquadramento teórico que aborda a problemática do crédito bancário a habitação e do incumprimento, o 2º capítulo descreve a parte metodológica, explica como foi feita a investigação para chegar aos resultados e escolheu-se a análise qualitativa por entrevistas o 3º e último capítulo trata da apresentação e a análise dos dados recolhidos, através das entrevistas junto das instituições de crédito. Terminamos a presente dissertação com um ponto de conclusões, as referências e anexos.

Capítulo I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. Sistema Financeiro Português

O sistema financeiro compreende o conjunto de instituições financeiras que asseguram, essencialmente, a canalização da poupança para o investimento nos mercados financeiros, através da compra e venda de produtos financeiros. Estas instituições asseguram um papel de intermediação entre os agentes económicos que, num dado momento, se podem assumir como aforradores e, noutros momentos, como investidores.

De acordo com Caiado A.C. (2008), o sistema financeiro assume um papel essencial e indispensável no funcionamento de qualquer País. Com a adesão de Portugal à comunidade Económica Europeia em 1 de janeiro de 1986 e com a sua posterior integração financeira efetiva, vários diplomas vieram regulamentar, a partir dos finais do século passado, a atividade de tais instituições. Tudo isto sucede num contexto marcado pela evolução dos meios tecnológicos, pela proliferação de inúmeros concorrentes na área financeira e pela criação de variadíssimos produtos e serviços financeiros e, ainda, pelo fenómeno da globalização financeira surgido no final do século XX (Caiado A. C., 2008, p. 7)

O Sistema Financeiro funciona como um pilar no desenvolvimento económico e financeiro de um País, por um lado, as empresas optam por determinados projetos de investimento e formas de assegurar o respetivo financiamento e, por outro lado, os consumidores tomam decisões sobre a afetação do seu rendimento disponível entre poupança e consumo (APB). Em Portugal, o Sistema financeiro é constituído pelas instituições de crédito, sociedades financeiras e outras instituições de crédito, segundo (Caiado A.C 2008, p.7).

1.1. Instituições de Crédito

Instituições de crédito são empresas cuja atividade consiste em receber do público depósitos e outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicarem por conta própria mediante a concessão de crédito, de acordo com o art.2º do Regime Geral das Instituições de Credito e Sociedades Financeiras (RGICSF).

Tabela 1: Representação das instituições de Crédito

Bancos	Instituições Financeira de Credito
Caixas de Crédito Agrícola	
Mutuo	Instituições de Crédito Hipotecário
Caixas Central de Crédito	
Agrícola Mutuo	Sociedade de investimento
Caixas Económicas	Sociedade de Locação Financeira
Instituições monetárias (criam Moeda)	Sociedade de Factoring Sociedade Financeira para aquisição de crédito Sociedade de Garantia Mútua Instituições de Moeda Eletrónica

Fonte: APB, 2014

1.1.1. Conceito de banco

Bancos são instituições de crédito cuja finalidade é o exercício de operações variadas tais como: a receção de depósitos ou de outros fundos reembolsáveis; tais como operações de crédito e de pagamento; emissão e gestão de meios de pagamento, como cartões de crédito cheques de viagem e cartas de crédito, atuação nos mercados interbancários, comercialização de contrato de seguro, aluguer de cofres e guarda de valores (art.4º, nº 1 do RGICSF).

O aparecimento do primeiro banco em Portugal foi relativamente tardio, em relação ao que se passou na generalidade da Europa, enquanto em Portugal só em 1821 marca o surgimento efetivo da primeira instituição bancaria, nas cidades italianas os bancos começaram a surgir na

idade média, começando por realizar apenas câmbios, alargando rapidamente a sua atividade e outras operações (Caxito, 1990).

1.1.2. Sociedade financeira para aquisição de crédito

Sociedades Financeiras para aquisição de crédito (SFAC) são instituições de crédito que permitem financiar a aquisição a crédito de bens e serviços, atuando como operadores ou intermediários financeiros entre compradores e vendedores (art.1º Decreto-Lei nº. 206/95, de 14 de Agosto). Trata-se de sociedades anónimas especializadas no crédito ao consumo, que surgiram em Portugal em 1989

Ao contrário dos bancos, as sociedades financeiras para aquisição de crédito só podem conceder crédito quando exista uma relação comercial subjacente, isto é, desde que haja a aquisição de um bem ou um serviço específico, não podendo, pois conceder crédito pessoal. O financiamento pode ser concedido diretamente ao comprador, um particular, no caso de bens de consumo, ou uma empresa, no caso de bens de equipamento, ao fornecedor. É lhes também permitido realizar outras operações, tais como: descontar títulos de crédito ou negociá-los sob qualquer forma; antecipar fundos sobre créditos de que sejam cessionárias (Marques M. N., 2000)

1.2. Sociedades Financeiras

O artigo nº 5 do RGICSF, classifica as Sociedades Financeiras, como as empresas que não sejam instituições de crédito e cuja atividade principal consista em exercer uma ou mais das atividades referidas nas seguintes atividades:

- 1- *Transações, por conta própria ou da clientela, sobre instrumentos do mercado monetário e cambial, instrumentos financeiros a prazo, opções e operações sobre divisas, taxas de juro, mercadorias e valores mobiliários,*
- 2- *Participações em emissões e colocações de valores mobiliários e prestação de serviços correlativos; Consultoria, guarda, administração e gestão de carteiras de valores mobiliários;*
- 3- *Gestão e consultoria em gestão de outros patrimónios,*
- 4- *Operações de crédito, incluindo concessão de garantias e outros compromissos;*
- 5- *Emissão e gestão de outros meios de pagamento e Atuação nos mercados interbancários.*

Tabela 2: Representação das sociedades financeiras

Sociedade Financeira de Corretagem
Sociedades Corretoras
Sociedade mediadoras dos mercados monetário ou de câmbio
Sociedade gestoras de fundos de investimento
Sociedades gestoras de património
Sociedade de desenvolvimento regional
Agências de câmbios
Sociedade gestoras de fundos de titularização de créditos

Fonte: Associação Portuguesa de Bancos, 2014

1.3. Acordos de Basileia

O comité de Supervisão Bancária de Basileia, foi criado pelos bancos centrais do G10 em 1974, com as perturbações ocorridas nos primeiros anos da década de 1970 no mercado internacional bancário e cambial, agravadas pela falência do banco alemão Bankhaus Herstatt, segundo Carvalho (2009).

O Bis é uma organização financeira internacional, que apresenta aos bancos e as outras instituições financeiras de crédito recomendações sobre como gerir os fundos próprios, em reflexo das melhores práticas (Carvalho, 2009).

O Bis é a entidade certificadora das transações internacionais e o criador de recomendações que se tornam geralmente normas dos bancos centrais do mundo, sendo o seu principal órgão o comité de Basileia que tem a responsabilidade de dar mais estabilidade ao sistema financeiro e estabelecer linhas de conduta para o mercado (Caiado A. C., 2008, p. 27)

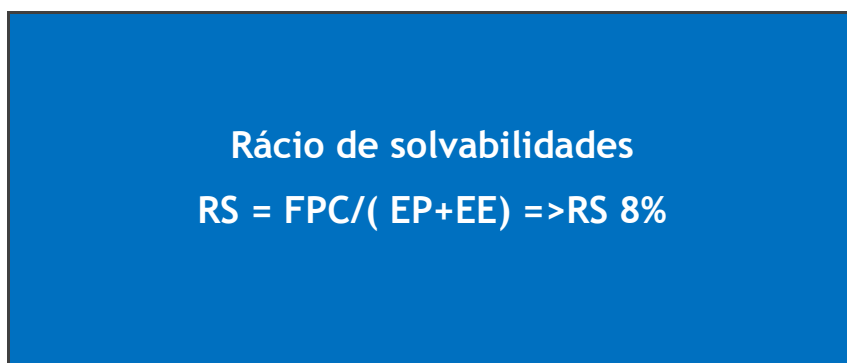
1.3.1. Basileia I

Com os apelos emitidos por algumas das maiores potências económicas, para uma harmonização dos padrões de supervisão bancaria, e fruto de um esforço conjunto das entidades supervisoras dos estados unidos e reino unido, em 1988 foi criado o acordo de Basileia I, designado por Basileia I do cálculo do capital regulamentar (Carvalho, 2009).

O acordo de Basileia I estabeleceu mínimo de solvabilidade para o sistema bancário internacional, contribuindo assim para reforçar a solidez e estabilidade do mesmo e para diminuir as suas fontes de desequilíbrios competitivos. Os rácios de solvabilidade daqui decorrentes, obtidos a partir da divisão entre fundos próprios e ativos de risco, passaram a contemplar o numerador do rácio o valor do capital regulamentar, enquanto no denominador foram fixados ponderadores de risco para diferentes categorias de exposição ou risk weighted¹ (Carvalho, 2009).

De acordo com Caiado (2008), este acordo tinha por objetivo contribuir para o fortalecimento da solidez e estabilidade do sistema bancário internacional e diminuir as fontes de desequilíbrio entre bancos e sistema bancários nacionais. O valor do rácio de solvabilidade estabelecido ou seja, o quociente entre os fundos próprios corrigidos, FPC, e o somatório dos elementos patrimoniais, EP, extrapatrimoniais, EE, deve ser pelo menos igual a 8%.

Tabela 3: Fórmula do rácio de solvabilidade



Rácio de solvabilidades
RS = FPC / (EP + EE) => RS 8%

Fonte: Caiado A.C., 2008

De acordo com Ramalho (2013), o maior sucesso do rácio de solvabilidade foi, no entanto, ter criado uma espiral de confiança que globalizou o sistema bancário, reduzindo as barreiras territoriais à circulação da poupança. O cumprimento do rácio de solvabilidade foi criando uma presunção e credibilidade sistémica que permitiram o desenvolvimento acelerado de mercados internacionais, o mercado cambial, o mercado interbancário, os mercados titularizados de prazos médios, como os euro comercial paper e em alguns mercados de longo prazo caracterizado sobretudo, na emissão das obrigações hipotecárias (Ramalho, 2013)

¹ Risk Weighted- Ponderadores de risco

Em 1996, este acordo, cuja prioridade foi estabelecer as instituições níveis mínimos de solvabilidade para fazer face ao risco de crédito, foi objeto de regulamento adicional com a finalidade de responder, não só ao risco de crédito, mas também ao risco de mercado(Caiado A. C., 2008).

1.3.2. Basileia II

O acordo de capital, o Basileia II foi publicado em junho de 2004. A este acordo esteve implícito alguns princípios, nomeadamente tornar os requisitos de capitais mais sensíveis ao risco, por exemplo, fazendo variar o nível de capital de cada entidade com o perfil de risco por ela assumindo ao longo do tempo. Para além deste princípio, o Basileia II procurou criar espaço para atuação das autoridades de supervisão e para a disciplina de mercado, bem como premiar a capacidade de cada instituição mensurar e gerir o risco (Carvalho P. V., 2009, p. 308).

A principal novidade do novo Acordo de Capital é a incorporação do Risco Operacional, mantendo-se o risco de crédito e o risco de mercado contemplados no Acordo de 1988 e na legislação de 1996 (Caiado A. C., 2008, p. 33).

Este acordo determina as regras de gestão de risco que os bancos estão a adotar por forma a conseguirem acompanhar as mudanças que as entidades reguladoras estão a operar, estas regras visam limitar a possibilidade de ocorrência de uma crise bancária internacional, assegurando para isso que cada banco, individualmente, dispõe de níveis de capital suficiente para realizarem as atividades que compreendem algum risco.

Os três Pilares do Basileia II

a) Pilar I – Requisitos mínimos de fundos próprios

O seguinte pilar tem por objectivo responder a dimensão de capital necessário para cobrir os riscos de crédito, de mercado e operacional, estabelecendo a forma de cálculo dos fundos próprios mínimos, ou do capital mínimo e as várias opções de determinação daqueles riscos. Assim, a par dos requisitos mínimos quantitativos de fundos próprios para a cobertura dos riscos de crédito e de mercado, mantiveram-se os métodos de mediação do risco de mercado estabelecidos na legislação adicional do Basileia I de 1996 com algumas alterações,

Com este pilar espera-se uma maior sensibilidade dos requisitos para fazer face aos riscos de créditos, de mercado e operacional efetivo, além de que passará a ser possível validar a capacidade das instituições utilizarem metodologias próprias para a determinação das exigências de capital (Caiado A. C., 2008, p. 34).

Pilar II – Processo de supervisão

O processo de supervisão, visa reforçar o processo de supervisão quanto a adequação de capital nas instituições, o que exige a convergência de políticas e práticas de supervisão, que podem originar, nomeadamente, por parte das entidades de supervisão, a fixação de risco ou da solidez dos sistemas de gestão e do controlo interno daquelas entidades

Desta feita, espera-se com este pilar que as instituições mobilizem mais recursos para identificar e analisar os riscos em que enfrentam, procurem medir com maior precisão o impacto de perdas potências subjacentes a estes riscos e recorram a instrumentos de mitigação dos riscos em que incorrem, o que à partida poderá contribuir para a obtenção de melhores desempenho, designadamente na área económica (Caiado A. C., 2008).

C) Pilar III- Disciplina de Mercado

Tem como objectivo de estimular uma maior disciplina de mercado através do aumento da transparência das instituições sujeitas ao basileia II, a fim de que os agentes de mercado possam estar bem informados e possam perceber melhor o risco, ou seja, este pilar visa a prestação de informação do mercado e ao público em geral, de modo a assegurar maior sobre a situação financeira, entre as novas exigências, está forma pela qual se calculam as necessidades de capital e os métodos de avaliação de risco.

2. Crédito Bancário à Habitação

A palavra crédito tem a sua origem etimológica no termo latino *credere*, o que significa acreditar e confiar; a confiança é assim, a partida um elemento base e fundamental em toda e qualquer operação de crédito, ou seja, é a convicção firme por parte de quem empresta de que quem pede emprestado vai restituir a coisa emprestada ou pagar o seu valor equivalente na data ou época acordada (Cabido, 1999,p.12).

Na sua essência, o crédito é um contrato bilateral: uma parte que empresta outra que pede emprestado e promete pagar em certo tempo acordado, aqui nasce a operação de crédito (Cabido, 1999, p.14)

2.1. História do Crédito

De acordo com (2008), a origem do crédito é bastante antiga e quase que remonta aos primórdios da civilização. Começou por fundamentar-se na simples promessa de pagamento, na base da qual se efetuavam, como exemplo a venda de escravos. Praticava-se na base duma espécie de código de honra que se estendeu ao longo dos tempos

Segundo Carvalho (2009), as origens do crédito não são tão remotas quanto as transações comerciais, mas tem influenciado decisivamente na evolução destas últimas ao longo de vários séculos. Em 1300 A.C., os babilónios e os assírios concediam empréstimos entre si, obtendo em troca um penhor ou uma garantia. Os mercadores da Fenícia, Grécia e Roma também utilizavam o crédito nas transações comerciais efetuadas no mediterrâneo e, durante a idade média, tornou-se comum o uso da “letra de feira”, uma nota promissória que permitia ao devedor usufruir de crédito, a liquidar vulgarmente até o final de feira acrescido de juro.

De acordo com Carvalho (2009), com a descoberta do continente americano e o florescimento do capitalismo, o crédito foi fortemente impulsionado pelas trocas comerciais geradas dos dois lados do atlântico por volta de 1800, acompanhando o rápido crescimento da economia americana e apesar de estar a metade dos prazos que antes chegaram a ser registados.

O crédito as vezes era concedido com uma duração de seis meses, e muitas das vezes tal sucediam que houvesse uma devida avaliação do risco envolvido, nem sequer a obtenção de informações comercial sobre a credibilidade dos clientes. Esta situação de demasiada confiança nos devedores, alterar-se-ia quando pouco depois de 1830, começou a ocorrer crises no sistema financeiro americano, ocasionando milhares de falências e o encerramento de vários bancos. Desde então a informação comercial dos clientes passou a ser uma variável fundamental para a ponderação na conceção de crédito” (Carvalho P. V., 2009) .

Foi com o aparecimento da classe operária industrial que se deu a democratização do crédito. Esta classe vivia do seu salário, mas a situação estável em que se encontrava permitia fazer uma previsão dos seus rendimentos futuros, possibilitando a antecipação (Gelpi, 1994 in Ruivo, 2004)

Nos últimos anos do século XX e nos primeiros anos do século XXI ficaram assim marcados por contexto notoriamente favorável ao crédito, salientando-se na fase mais recente deste período, os gastos crescentes dos consumidores, incitados pelo crédito que lhes foi sendo concedido; este consumo ascendente, alimentando o crescimento dos resultados por elas gerados, foi marcadamente visível no período entre 2004 e 2007 (Carvalho P. V., 2009).

Em Portugal, o desenvolvimento do crédito ao consumo processou-se tardiamente relativamente à maioria dos Estados- Membros da União Europeia. Só a partir da década de noventa, em virtude de alterações convergentes quer do lado da oferta, quer do lado da procura de crédito, ocorridas num ambiente económico e social favorável, é que o crédito ao consumo se expandiu de forma generalizada, convertendo em devedores diferentes classes e estratos sociais (Marques, et al., 2000).

Estes acontecimentos tornaram o crédito como um fator comum no início de vida das famílias, que por sua vez se mostram cada vez mais interessadas a aquisição dos mais diversos bens. É chegada a altura onde o crédito deixa de estar apenas relacionado com o bem, para se relacionar com a capacidade que o devedor tem para gerir o seu orçamento de forma a cumprir com todos os seus encargos (Gelpi, 1994 in Ruivo, 2004).

2.2. Crédito Bancário

O crédito Bancário é um direito que o banco adquire, através de uma entrega inicial em dinheiro real ou potencial a um cliente, de receber deste cliente, o valor em dívida, em datas futuras, uma ou várias prestações em dinheiro cujo valor total é igual ao da entrega inicial, acrescida do preço fixado para esse serviço (Associação Portuguesa dos Bancos, APB, s.d.).

O crédito Bancário é uma operação exclusiva de instituições financeiras credenciadas pelo Banco de Portugal (Bancario. Pt, 2015).

Segundo Marques et al, (2000), o crédito aos consumidores compreende todo empréstimo a particulares que não se destine a uma atividade económica e profissional, contrapondo-se assim ao crédito as empresas, inclui o crédito destinado á aquisição de bens imobiliários, nomeadamente á habitação, e o crédito que serve para aquisição de outros bens e serviços, vulgarmente designado por crédito ao consumo. Vulgarizou-se primeiro nos EUA e na Europa no norte, de tradição protestante, expandindo-se posteriormente para a Europa do sul, de tradição católica.

Tornou-se, assim, uma constante na primeira fase do ciclo de vida das famílias, em que estas procedem à aquisição de equipamento indisponível á sua autonomia familiar e economia (casa, automóvel, eletrodoméstico, mobiliário). Inicialmente associado à aquisição de bens, o crédito tende, contudo, a evoluir para outras formas de financiamento mais difusas subjacentes só recurso ao crédito pessoal e à utilização do cartão de crédito (Marques M. &.)

O crédito bancário em Portugal nem sempre foi como conhecemos hoje, o crédito bancário esteve reservado até 1987, às empresas, até esta data os particulares tinham que utilizar outras fontes de financiamento quando necessitavam de dinheiro, (Bancario. Pt, 2015).

A expansão do crédito bancário foi restringida nos finais da década de setenta e na década de oitenta pela vigência da política limites de crédito entre 1978 e março de 1990, acompanhada até setembro de 1988 pela fixação administrativa de limites máximos para a taxa de juro ativas (Marques, 2000).

Os acordos de Basileia (1, 2 e 3) eliminaram restrições do acesso ao crédito possibilitando assim a sua concessão, figurando agora os limites em determinados rácios de capitais próprios da constituição financeira conforme mostra o quadro (Bancario. Pt, 2015). Com abertura do mercado de crédito aos consumidores em Portugal, sobretudo a partir de meados da década de noventa 90, multiplicaram-se as formas de crédito as instituições que o concedem, os bens e os serviços que através dele podem ser adquiridos e também os riscos de insolvência ou sobre-endividamento.

2.2.1. Os elementos do crédito

O Instituto de Formação Bancária (1992) descreve que na concessão do crédito existem 6 elementos importantes que passam por uma análise antes do crédito ser aprovado;

A Capacidade é a possibilidade que um individuo tem para responder aos seus compromissos. Parte do princípio que o cliente proponente da operação bancária tem capacidade jurídica para assumir, cabe ao banco averiguar e ponderar se o proponente tem capacidades para honrar os compromissos que pretende assumir junto do banco. Considera-se uma boa operação, aquela que seja viável para o banco e para o próprio cliente na análise da capacidade do devedor para assunção do crédito, reveste-se de grande importância a avaliação do risco² pessoal, risco profissional e do risco geral.

² **Risco Pessoal**- Tem a ver com as virtudes do próprio devedor e, por isso, a sua determinação deve atender: a sua honorabilidade, á sua situação económica- financeira, ao seu profissionalismo, ao seu património e se está ou não onerado, aos seus montantes de capitais próprios envolvidos na sua atividade.

Risco Profissional- Resulta da conjuntura do sector de atividade económica em que se situa o devedor.

Risco Geral é o que deriva da situação conjuntural interna ou externa do país e só com uma visão geral de todas as modalidades que se reveste o risco pode facultar os meios para a criteriosa avaliação do risco que envolve a concessão de crédito.

O Juro é o elemento definidor que deverá ser fixado á partida, é a remuneração que depende do tipo de crédito solicitado, quanto maior for o risco da operação, maior será o preço a cobrar, nas operações de risco superior ao normal, é habitual fixar-se a taxa de juro com o acréscimo, em pontos percentuais, á taxa do Banco, o juro pode ser cobrado no início do período do empréstimo (juro antecipado) ou no final do período juros postecipados ou períodos convencionais (APB)).

Finalidade é a justificação do que será comprado com o montante disponibilizado pelo banco e a sua respetiva utilização, há que assegurar que o propósito no qual o dinheiro está a ser usado é legal e de que não existem entraves ou restrições por parte das autoridades monetária³ e importa analisar se a finalidade do crédito solicitado pelo cliente vai ao encontro da política de crédito definida pelo banco.

Montante- O montante do crédito solicitado pelo proponente está diretamente ligado à finalidade do crédito e determina-se em função do valor do bem a adquirir e das necessidades do cliente. Deve ser justificado por necessidades efetivas e limitado a essas necessidades, sem o que abre a possibilidade a excessos que poderão ocasionar prejuízos, o crédito para investimento é normal o banco não conceder 100% do valor do objeto ou do serviço que constituem a finalidade do pedido do cliente.

Prazo de reembolso - O prazo de reembolso do empréstimo fica definido no início do contrato, sendo este também definido em virtude do tipo de finalidade do empréstimo. Estabelecendo a periodicidade do mesmo. O reembolso do empréstimo será a amortização do capital em dívida.

A Garantia é um dos elementos essenciais na contratação de um empréstimo bancário, pois sem elas o banco não tinha formas de recuperar o capital cedido em caso de incumprimento. As garantias dividem-se em dois tipos que são; intrínsecas e acessórias⁴, sendo que, as principais garantias podem ser reais ou pessoais:

³ As autoridades monetárias autorizadas são; o Banco de Portugal e o Ministério das finanças (ISGB, 1992)

⁴ **Garantias intrínsecas** é tudo o que está relacionada com leis, de acordo com o Código Comercial na componente dos contratos, o comprador é responsável pelo pagamento do bem ou serviço adquirido. Por vezes ERas pessoas não têm consciência disso, mas quando pedem dinheiro emprestado têm a obrigação de o devolver acrescidos dos juros, custos e comissões previamente acordados e estes empréstimos ocorrem frequentemente, mas apenas para pequenas quantidades de dinheiro.

Garantias acessória Constituem garantias acessórias, os mecanismos de reforço da garantias intrínsecas, assim a instituição financeira de modo a proteger-se perante prováveis incumprimentos

- Garantias reais implicam bens, sejam eles imóveis ou transacionáveis como as penhoras de títulos financeiros.
- Garantias pessoais são as garantias não palpáveis como exemplo: o aval, fiança e consignação de rendimentos (Bancario. Pt, 2014).

Tabela 4: Representação dos tipos de garantias

Garantias pessoais	Garantias reais
Seguro de crédito através de uma seguradora	Consignação de rendimentos
Fiança através de um fiador	Penhor
Aval através de um avalista	Hipoteca
	Livrança

Fonte: Bancaria (1992)

2.2.2. Políticas de crédito

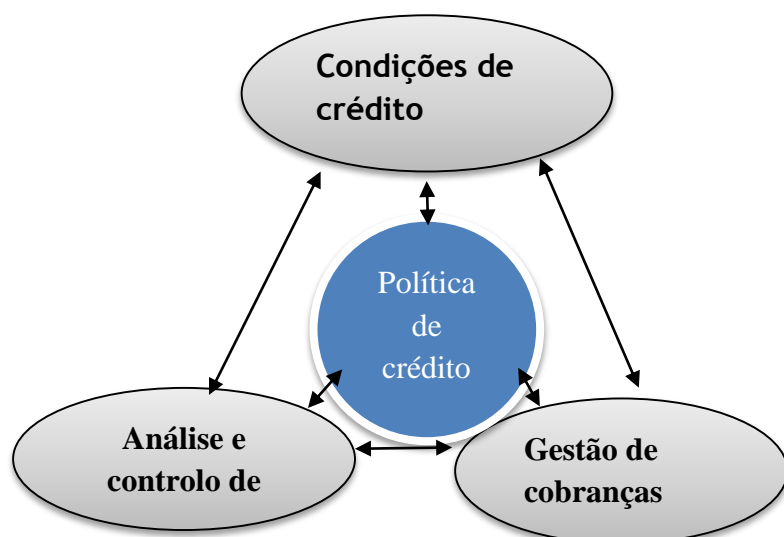
As políticas de crédito é um conjunto de normas ou critérios que cada empresa utiliza para financiar ou emprestar recursos aos seus clientes. Cada empresa deve desenvolver políticas de crédito coordenadas, para encontrar o equilíbrio entre as necessidades de vendas e simultaneamente sustentar uma carteira a receber de alta qualidade

Segundo Carvalho P.V., (2009), A política de crédito expressa o conjunto de normas de índole comercial, financeira e operacional, segundo a qual se deve reger a gestão de crédito de uma dada organização, e que representa a base de atuação para concretizar os objetivos que essa organização atribui ao investimento com o crédito a cliente.

de responsabilidade pelos titulares de financiamento exigem uma segurança adicional, para viabilizarem a operação de crédito proposto pelos interessados. Na verdade os bancos não querem executar garantias, pois representam um custo de vários níveis: seja de dinheiro ou de tempo. O intermediário financeiro quer transacionar capitais, não quer ser proprietário de bens, que posteriormente terá de vender

No conjunto de normas da política de crédito, fazem parte aspetos de negócio, tais como as condições de crédito ou concessão de crédito, os procedimentos de análise controlo do (risco) de crédito e a gestão de cobrança, como mostra a figura 1. A especificação da política de crédito, surge desta forma como uma necessidade básica que se coloca a qualquer organização que, no âmbito da sua atividade económica, concede crédito e se veja confrontada com o risco de incumprimento (Carvalho P. V., 2009).

Figura 1: Representante da componente de negócio da política de crédito



Fonte: Carvalho, 2009, p.61

2.2.3. Influência do crédito bancário no crescimento económico

O crédito bancário tem grande importância nas economias, visto que é uma ferramenta de expansão económica ao possibilitar um maior número de transações comerciais (Bancario. Pt, 2015).

De acordo com Cabido, J, (1999), o crédito bancário assume-se como um vetor poderoso e uma autêntica alavanca no desenvolvimento sócio- económico, em particular pelas seguintes razões:

Meios de recurso que mobiliza- O crédito bancário mobiliza muitos recursos e fundos, grande parte da qual representado pelos depósitos recolhidos dos clientes e outras fontes nacionais e internacionais, que distribui pelos mais diversos benefícios, agentes económicos e sectores de atividade criando moeda e dinamizando os mercados e a economia em geral.

Influência que exerce - Especialmente pela vastíssima rede geográfica do sistema bancário e pela intensa divulgação e distribuição do crédito, este passa a exercer poderosa influência quer nos hábitos de consumo e satisfação doutras necessidades dos indivíduos quer, ainda, no desenvolvimento das relações comerciais, no apoio ao tecido empresarial, na criação de infraestruturas e no fomento de obras públicas.

2.3. Crédito à Habitação

Habitação é um direito que assiste a todos os portugueses, cabendo ao estado desenvolver políticas públicas que possibilitem que aquele princípio constitucional se torne uma realidade concreta (Associação Lisboense de Proprietários, 2011) .

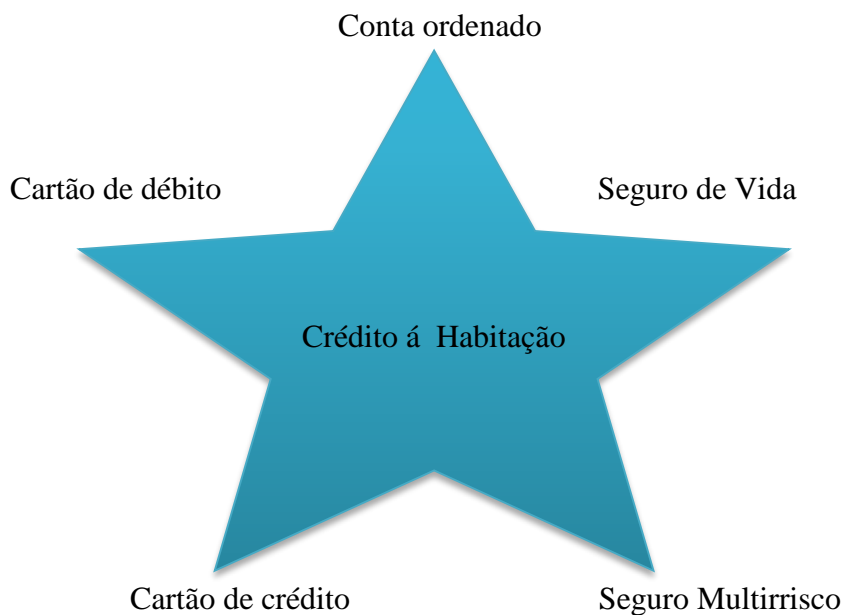
Crédito à Habitação é um contrato para aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para aquisição de terrenos para construção (Banco de Portugal, 2011).

O crédito à habitação é garantido por hipoteca da habitação, incluindo o terreno, podendo esta garantia ser substituída, parcial ou totalmente, por hipoteca, e normalmente exigido um seguro de vida, do mutuário e do cônjuge, de valor não inferior ao montante do empréstimo, ou outras garantias consideradas adequadas ao risco do empréstimo pela instituição de crédito. Também é prática habitual a exigência de um seguro de incêndio da habitação (Marques M. N., 2000)

De acordo com Caiado (2008), Portugal tinha até aos meados da segunda metade do século passado um parque habitacional insuficiente, envelhecido e degradado, sendo normal, nos grandes centros urbanos, apesar de que Lisboa, Coimbra e Porto, coabitarem na mesma habitação de dimensões normais, em regime de arrendamento, duas famílias e até alguns hóspedes, e esta situação começou a alterar-se nos finais do século XX, e assistiu-se uma procura intensa de habitação própria (Caiado A. C., 2008).

Segundo Neves (2000), a conceção de um crédito à habitação tornou-se, um exemplo mais completo da estratégia da venda cruzada, sendo designado como produto estrela na banca portuguesa, dado que significa o início da venda de uma diversidade de produtos associados que ficam ancorados a este crédito de médio/longo prazo, com os correspondentes benefícios que comporta para a instituição financiadoras.

Figura 2: Representação do crédito como produto estrela



Fonte: Neves, M, 2000

Crédito à habitação é conhecido como produto de excelência

Nas últimas três décadas, o investimento do sector da habitação esteve concentrado na construção de novos edifícios. Neste período, o mercado do arrendamento desceu para níveis muito baixos, dando lugar a um florescente mercado de compra de habitação própria. Esta transformação foi grandemente auxiliada pelo desenvolvimento de uma política concentrada de apoio ao mercado de venda e abaixamento das taxas de juro bancárias (Associação Lisboense de Proprietários, 2011, p. 1).

Desde de 1970 que Portugal tem sofrido uma evolução no que diz respeito a aquisição de casa própria. Nesse ano, apenas 49% das famílias tinham casa própria, contudo, este valor tem vindo a aumentar, sendo o seu crescimento de 42% entre 1970 a 1981 e de 25% entre 1981 a 1991. Em 1991 Portugal apresentava uma taxa de habitação própria face ao mercado habitacional, acima da média europeia sendo o seu valor de 65% (Marques et al., 2004).

Contudo em 1976, com o intuito de contornar a crise no mercado habitacional, o governo criou uma política de apoio à aquisição de casa própria, com a introdução do sistema de crédito bonificado no mercado bancário. O sistema assenta-se na existência de três regimes de concessão conforme a finalidade, o rendimento e a idade do agregado familiar, que são; eles o Regime geral de Crédito bonificado, o Regime de Crédito Bonificado e o Regime de Crédito Jovem Bonificado.

Os empréstimos à habitação bonificados são regimes de financiamento que o estado português desenvolveu para apoiar a aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente por parte das famílias portuguesas de menores recursos.

O Regime geral de crédito à habitação é uma linha de financiamento destinada a agregados familiares que pretendem adquirir, construir ou realizar obras de conservação ordinária, extraordinária ou de beneficiação em fogo ou em partes comuns do edifício destinado a habitação permanente, secundária ou para arrendamento, ou que pretendem adquirir terreno para construir habitação própria permanente (Instituto de Formação Bancária, 2009).

A política de crédito não conseguiu acabar com o congelamento das rendas, que determinava a falta de oferta de habitações para arrendar e escasseavam as soluções para resolver a questão da habitação. As pessoas foram praticamente empurradas para a aquisição de imóveis, incentivadas pela massificação do acesso ao crédito, mesmo as famílias com menor rendimento contraíram crédito à habitação (Associação Lisboense de Proprietários, 2011, p. 1).

Esta é uma solução enganadora que resultou na alavancagem das dívidas, levando as famílias a aceitarem créditos superiores ao que, objetivamente, não podiam pagar (ALP, 2011).

Com o mercado de arrendamento em crise desde meados da década de 70 e um setor de habitação social quase que inexistente, as famílias Portuguesas têm sido forçado a ser proprietário do seu alojamento, mas do que uma opção, a casa própria tem sido quase a única alternativa para aceder a uma habitação, mesmo em contextos conjunturais desfavoráveis, marcados por elevadas taxas de inflação e taxas de juro (Marques et al., 2000, pp. 80-81).

Até o ano de 1986, somente a Caixa Geral de Depósitos, o Crédito Predial Português e o Montepio Geral estavam autorizados a conceder empréstimos para aquisição de habitação. Em 1989, as taxas de juro do crédito à habitação, até então fixadas administrativamente, foram liberalizadas, sendo atualmente livremente negociadas entre as instituições financeiras e os seus clientes e os limites de crédito foram também completamente abolidos em 1990.

No ano de 1990, o setor foi aberto à banca comercial, mas a concessão de crédito bonificado manteve-se uma prerrogativa daquelas três instituições especiais de crédito até 1991, ano que a partir do qual todos os bancos passaram a ser autorizados a atuar em todos os regimes de crédito, conforme mostra o quadro a baixo (Neves, 2000, pp. 92-93).

Evolução do crédito à habitação na década de 90

A década de 90, apesar de taxas de juro baixas permitiu um aumento do rendimento real das famílias e o nascimento de algumas grandes fortunas segundo (Neves, 2000). A partir de meados de 1992 iniciou uma irreversível caminhada para o sucesso do crédito à habitação em Portugal de acordo com (Matias, 2000).

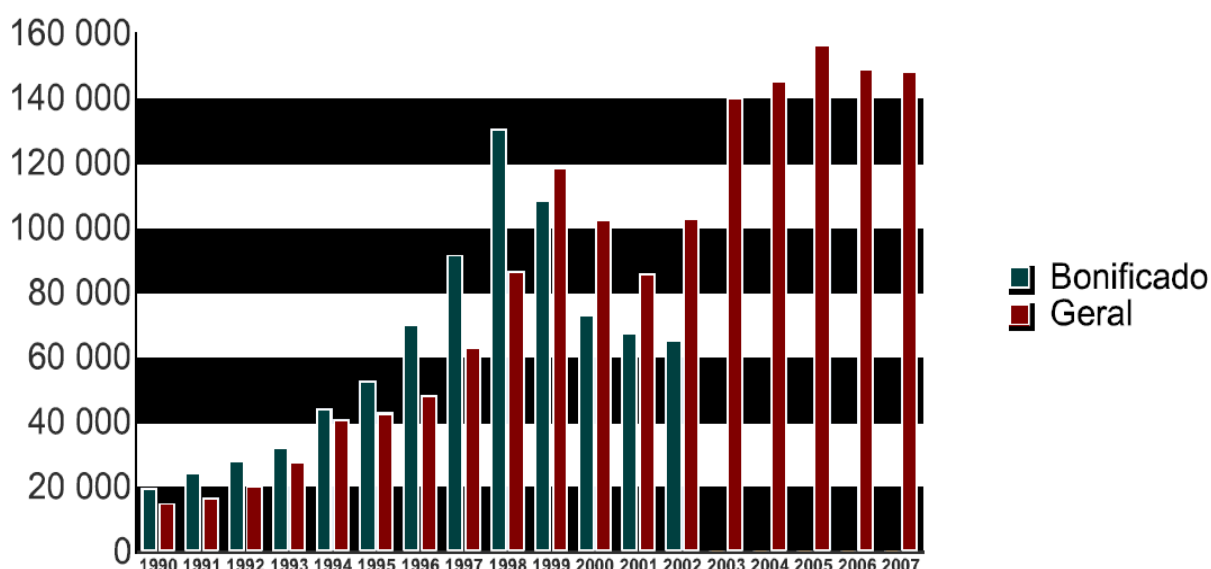
Contudo todos os regimes de crédito registaram importantes crescimentos no período, á exceção dos regimes com o menor representatividade: créditos deficientes e crédito ao abrigo do sistema poupança emigrantes. Os regimes de crédito bonificados foram aqueles que registaram maior crescimento a partir de 1994.

Tabela 5: Evolução crédito à habitação

Ano	Taxa crescimento	Crédito habitação (concedido anualmente)
1993	26,32%	390.179
1994	33,10%	624.605
1995	32,45%	762.256
1996	34,40%	1.016.564
1997	37,98%	1.418.771
1998	44,96%	2.126.315
1999	38,93%	2.534.660
2000	25,64%	2.079.421

Fonte: Matias, (2000)

Gráfico 1. Contratos celebrados do regime geral e bonificados de 1999-2007



Fonte: Associação portuguesa de Proprietários, (2011)

O gráfico anterior mostra o aumento exponencial dos contratos de crédito à habitação, entre 1990 e 2007, em ambos regimes, geral e bonificado. O número total de contratos assinados cresceu de forma significativa, sobretudo a partir da segunda metade da década de 90 e, depois do arrefecimento registado neste sector entre 1999 e 2001, a tendência permaneceu de subida até 2000.

O regime de crédito bonificado vigorou até 30 de Setembro de 2002 não sendo possível, desta forma, contratar novas operações de crédito à habitação sob este regime. Verifica-se que o crédito bonificado, entre 1990 e 1998, absorveu muitos mais contratos que o regime geral, o que diz muito da importância deste regime para as famílias mais carenciadas (Associação Lisboense de Proprietários, 2011).

Com o término do regime bonificado, a procura de novos contratos de Crédito à habitação foi sustentada quer pela criação de novos produtos favoráveis a contratação de crédito à habitação, como a amortização em períodos de 40 anos, quer pelos reduzidos níveis das taxas de juro, tendo presente que a generalidade dos empréstimos à habitação bonificados foi contratada pelo prazo máximo de reembolso de 30 anos (Ruivo, 2004).

A Portaria n.º 310/2008 de 23 de abril veio alinhar as respetivas condições de renegociação, em termos de prazo de amortização, permitindo que a duração dos empréstimos fosse livremente acordada entre as partes e alterada ao longo da sua vigência (Associação Lisboense de Proprietários, 2011).

Em 20 anos, o crédito à habitação cresceu seis vezes mais do que o rendimento disponível. O número de fogos novos concluídos para habitação duplicou entre 1990 e 2002, as transações de prédios urbanos triplicaram entre 1990 e 1999 e o número de novos contratos de crédito à habitação foi multiplicado por oito entre 1993 e 2006. No final de 2009, os empréstimos à habitação somavam 88% do rendimento disponível se considerados os Bancos, Caixas Económicas e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo superavam já a totalidade do rendimento disponível se consideradas todas as instituições. (Caixa Geral de Depósito, 2010).

Contudo com a liberação do setor bancário, a abertura à concorrência permitiu uma negociação das taxas de juro entre as instituições financeiras e clientes, desapareceram os limites de crédito até então existentes, terminaram os longos prazos de espera para a provação de empréstimos, tornando o crédito à habitação um negócio mais atrativo para as instituições financeiras, dada a expansão deste mercado, também o facto de Portugal se encontrar na zona euro, permitia que a economia portuguesa se enquadrasse num novo ambiente de estabilidade

macroeconómica, restringindo assim o aumento descontrolados das taxas de juro, como acontecia no passado pelas significativas descidas.

Tal como nas empresas, também os empréstimos as famílias diminuíram, caíram para um total de 499 milhões de euros, abaixo dos 500 milhões, o que os bancos emprestaram 163 milhões em janeiro, menos 22% que em dezembro, mas mais 9,4% em termos homólogos (Sousa, 2014)

Todas essas alterações nas condições de financiamento acompanhadas pelas significativas descidas das taxas de juro, originaram uma maior acessibilidade das famílias ao crédito bancário à habitação, o forte crescimento que ocorreu igualmente no crédito para aquisição ou construção de habitação própria, constitui em Portugal a principal fonte de endividamento das famílias segundo (Marques et al., 2000).

3. Endividamento e Incumprimento

Endividamento é o saldo devedor de um agregado familiar, e pode resultar de uma dívida ou mais do que uma em simultâneo, utilizando-se, neste último caso a expressão multe endividamento, e sendo o crédito a particular para consumo e habitação a fonte principal de endividamento.

De acordo com Marques, et al (2000), o endividamento pode gerar incumprimento, isto é, situações de não pagamento atempado das prestações em dívida pelo devedor. Normalmente as instituições financeiras consideram que há incumprimento ao fim de três prestações em atraso e incumprimento definitivo que se esgotam as possibilidades de renegociação e se inicia ação judicial. O endividamento só se transforma num problema quando ocorre incumprimento, agravando-se a situação quando os rendimentos do agregado familiar não comportam os seus compromissos financeiros, isto é quando existe sobre-endividamento.

Incumprimento- Representa o não pagamento de dívidas assumidas, podendo tratar-se apenas de um atraso no pagamento e no limite, ser resultante de uma decisão oportunista e racional, baseada numa análise custo benefício. O rácio de incumprimento é calculado como o quociente entre o número de contratos com prestações em atraso e o número de contratos vivos, ou como o quociente entre os saldos em dívida em atraso e o total dos saldos em dívida.

Sobre-endividamento- Consiste na falência ou insolvência dos consumidores ocorre quando o devedor se vê impossibilitado, de uma forma durável ou estrutural, de pagar o

conjunto das suas dívidas, ou mesmo quando existe uma ameaça séria de que não possa fazer no momento em que elas se tornem exigíveis (Marques et al., 2000, p.2).

Contudo, segundo Marques, et al, (2000), O sobre-endividamento pode ser ativo, se o devedor contribui ativamente para se colocar em situação de impossibilidade de pagamento, por exemplo, o não planeamento dos compromissos assumidos procedendo a uma acumulação exagerada do crédito em relação aos rendimentos efetivos esperados; ou passivo, quando circunstâncias não previsíveis (desemprego, precarização do emprego, divórcio, acidente, doença ou morte de um familiar) afetam gravemente a capacidade de reembolso do devedor colocando-o em situação de impossibilidade de cumprimento.

3.1. Endividamento no crédito à habitação

No início dos anos noventa o nível de endividamento para aquisição de habitação era ainda relativamente baixo em Portugal, segundo os dados dos censos, em 1991 apenas 22% dos proprietários tinham encargos com a aquisição de habitação 14% em 1981. Nos últimos anos, porem, um fortíssimo processo de crescimento do crédito á habitação teve lugar, quer em número de contratos, quer em valor médio dos empréstimos (Marques M. N., 2000, p. 86).

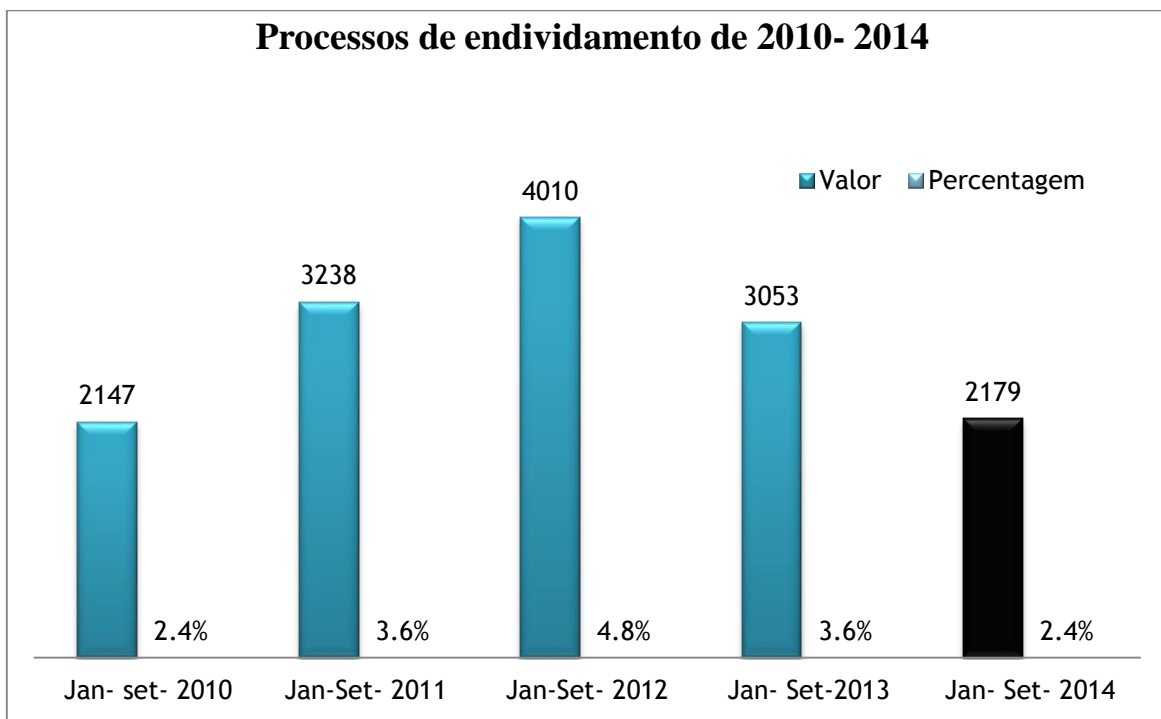
O Banco de Portugal refere que o endividamento das famílias portuguesas cresceu de forma acentuada ao longo da década de noventa, de 19,5% do rendimento disponível em dezembro de 1990 para 88,4% no final de 2000.

Ruivo (2004) defende que ao longo da década de 90 o endividamento das famílias portuguesas cresceu a um ritmo elevado; para esta evolução contribuíram as descidas das taxas de juro, estimulando a procura de crédito, assim como o aumento da certeza de produtos financeiros disponibilizados pela banca, primeiramente no que diz respeito ao crédito á habitação, fruto de uma maior concorrência no setor bancário.

De acordo com Nunes (2014), mais de dois mil portugueses pediram ajuda á Deco em 2014 nos primeiros nove meses do ano, por enfrentarem dificuldades para pagar as suas dívidas. O gabinete de apoio ao sobre-endividamento deu início em janeiro e setembro a 2179 processos de sobre-endividamento, o que representa uma queda de 29% face ao mesmo período de 2013. Sendo este o menor numero de processos desde 2010 e quase que a metade dos 4.010 processos iniciados no período de 2012 (Núnes, 2014, p. 28).

Podemos observar no gráfico 2 o número de processos de endividamento que deram entrada na Deco de 2010 – 2014.

Gráfico 2. Números de Processos de endividamento de 210-2014



Fonte: Elaboração própria dados fornecidos pelo Jornal de Negócio do dia 23/10/2014

O gráfico a baixo mostra-nos a evolução do crédito malparado em termos percentuais de 2010 a 2014.

A maior parte das famílias pede ajuda quando já não se pode fazer muito para ajudar, sinal disso mesmo é que mais de metade 59% dos portugueses pede ajuda já em situação de incumprimento, sendo que apenas 41% tem sua situação ainda regularizada quando a Deco intervém. Além disso o número de contratos mais do que duplicou face a 2010. Até setembro, mais de 24 mil famílias contactaram o GAS⁵, ainda que apenas pouco mais de duas famílias tenham conseguido que associação pudesse intervir nos seus problemas.

Nos primeiros nove meses de 2010, foram contabilizados 1.1468 contactos ao Gás. Esta realidade coincide com os últimos indicadores publicados.

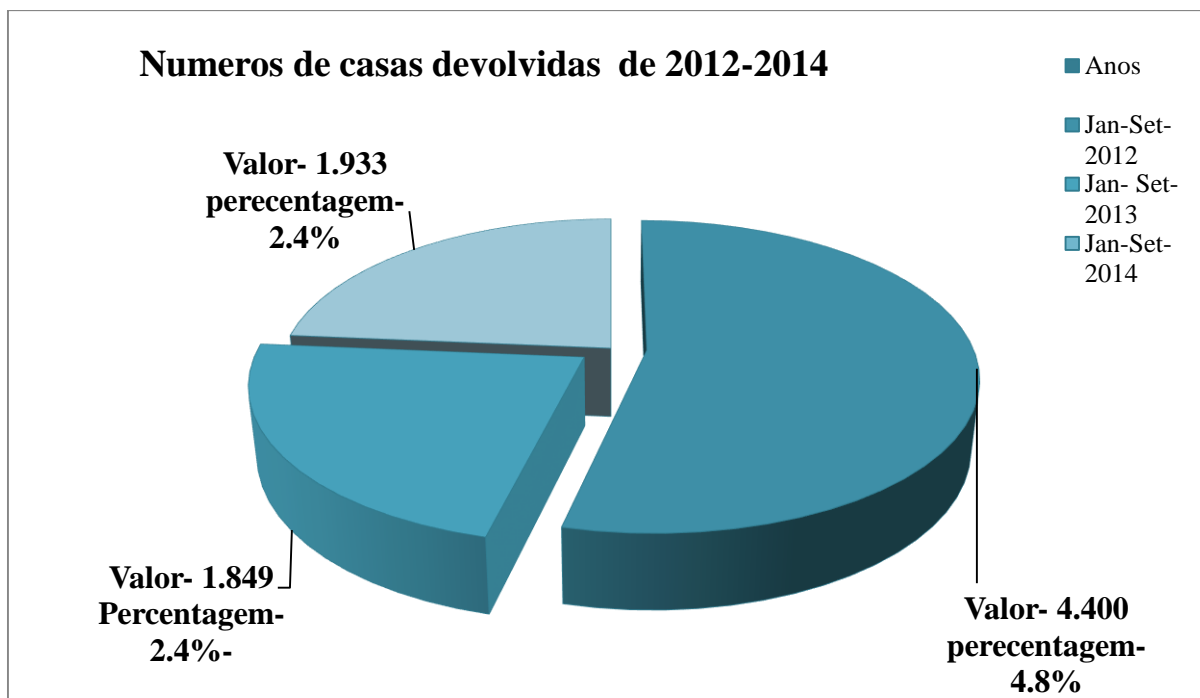
Segundo o Banco de Portugal, em Agosto, o crédito de cobrança duvidosa dos particulares voltou a aumentar em todos os segmentos. Do total de empréstimos concedidos 4,27% estava dado como malparado, o que representa um novo máximo histórico.

Por outro lado, entre janeiro e setembro, foram entregues 1.933 imóveis às instituições financeiras, mais 4.5% do que nos primeiros nove meses do ano passado, de acordo com

⁵ Gabinete de apoio ao sobre-endividamento

APEMIR (Núnes, 2014). Assim sendo constata-se no gráfico á baixo o número de casas devolvidas de 2012 a 2014.

Gráfico 3. Números de casas devolvidas de 2012- 2014



Fonte: Elaboração própria, dados fornecidos pelo jornal de negócios do dia 23/10/2014

Apesar do crescimento homólogo de 4,5% no número de imóveis devolvidos aos bancos, entre Janeiro e Setembro de 2014, face a 2012 é mais favorável. Neste período, desceram para menos de metade.

3.2. Medidas de prevenção e de tratamento dos processos de incumprimento

A degradação das condições económicas e financeiras em vários países e o aumento do incumprimento dos contratos de crédito, associado a esse fenómeno, conduziram as autoridades a prestar particular atenção à necessidade de um acompanhamento permanente e sistemático, por parte de instituições públicas e privadas da execução dos contratos de crédito, bem como ao desenvolvimento de medidas e de procedimentos que impulsionem a regularização das situações de incumprimento daqueles contratos, promovendo ainda a adoção de comportamentos responsáveis por parte das instituições de crédito e dos clientes bancários e a redução dos níveis de endividamento das família

Contudo os clientes bancários que enfrentem dificuldades no cumprimento do contrato de crédito dispõem de um conjunto de direitos estabelecidos da lei, que aplicam-se na prevenção e gestão dos contratos de crédito, como o PARI e PERSI.

✓ PARI - Plano de ação para o risco de incumprimento (Decreto Lei nº.277/2012, de 25 de outubro).

✓ PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regulação de Situações de Incumprimento (Decreto Lei nº.277/2012, de 25 de outubro)

Figura 6. Representação do quadro legal e regulamentar do incumprimento

Fonte: Banco de Portugal, 2013, p.7.

3.2.1. Prevenção das situações de incumprimento

As instituições de crédito devem acompanhar de forma permanente e sistemática a execução dos contratos de crédito dos seus clientes, de forma a detetar eventuais indícios de risco de incumprimento. Devem também ter estruturas de apoio aos clientes bancários que lhes comuniquem dificuldades no pagamento dos créditos e estar preparadas para promover medidas que visem prevenir o incumprimento. Para o efeito, as instituições de crédito devem definir um plano de ação para o risco de incumprimento (PARI).

Contudo é feita a avaliação da capacidade financeira de cliente bancário e caso se verifique que este dispõe de meios para evitar o incumprimento deve propor-se-lhe soluções adequadas à sua situação financeira, objetivos e necessidades.

3.2.2. Gestão do incumprimento

Quando o cliente bancário não paga atempadamente as suas prestações do contrato de crédito, tem graves consequências para o cliente bancário e para o seu agregado familiar. A gestão do incumprimento é aplicada aos clientes bancários que estejam em atraso no cumprimento dos seus contratos de crédito, pois eles têm direito a ser integrados no PERSI- Procedimento Extrajudicial de Regularização de situação de incumprimento.

O PERSI aplica-se à generalidade dos contratos de crédito celebrados com clientes bancários a particulares, e não depende de quaisquer condições de acesso nem de pedido apresentado pelo cliente, podendo este todavia fazê-lo. Contudo o cliente bancário tem direito de receber um documento que o informe dos seus direitos e deveres no âmbito do PERSI, e

após a avaliação da capacidade financeira do cliente bancário, a instituição de crédito deve apresentar uma ou mais propostas de reestruturação adequadas à situação financeira do mesmo.

Regime geral de regularização do incumprimento- A lei estabelece um Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI) (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro). No âmbito deste procedimento, os clientes bancários em situação de incumprimento podem beneficiar de um conjunto de direitos e de garantias que visam promover a negociação de soluções extrajudiciais para a regularização de situações de incumprimento.

Regime extraordinário de regularização do incumprimento- Os clientes bancários que estejam a incumprir as prestações de um contrato de crédito para aquisição ou construção de uma habitação própria permanente e, bem assim, os fiadores que sejam chamados a cumprir as obrigações dos referidos contratos, poderão, caso se encontrem numa situação económica muito difícil, beneficiar do regime extraordinário de proteção de devedores (aprovado pela Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, alterada pela Lei n.º 58/2014, de 25 de agosto).

O acesso a este regime depende de solicitação expressa do cliente bancário em incumprimento, mediante a entrega de um pedido ou requerimento à instituição de crédito em causa.

Capítulo II. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

1. Metodologia

1.1. Natureza e objeto de estudo

A presente investigação é de natureza qualitativa. As metodologias de investigação qualitativa visam a explicação e a compreensão de processos e fenómenos e alicerçam-se nos estudos em profundidade. Trata-se de metodologia de carácter intensivo, por oposição a uma abordagem extensiva própria das abordagens positivas (Quivy, 2013). A necessidade de análise em profundidade, de compreensão dos casos nos seus contextos determina uma menor ênfase na generalização dos resultados.

Segundo Quivy (2013, p. 48), na investigação qualitativa a fonte direta de informação é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal.

A expressão qualitativa é utilizada como um termo genérico que agrupa diversas estratégias de investigação que partilham determinadas características e os dados recolhidos são designados por qualitativos, o que significa ricos em pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas, e de difícil tratamento estatístico (Bogdan e Blikien, 1994, p. 16).

De acordo com Bogdan e Blikien (1994), O investigador introduz-se no mundo das pessoas que pretende estudar, tenta conhecê-las, dar-se a conhecer e ganhar a sua confiança, elaborando um registo escrito e sistemático de tudo aquilo que ouve e observa. O material assim recolhido é complementado com outro tipo de dados, como relatório bancários, artigos científicos, livros, artigos de jornal e fotografias.

Este método é o mais adequado para a investigação porque, é mais acessível na colheita de informações e o carácter flexível desta abordagem, permite aos sujeitos responderem de acordo com a sua perspetiva pessoal, em vez de terem de se moldar a questões previamente elaboradas o que permite que a investigação seja rica em pormenor.

Sendo nossa preocupação perceber o porquê relativa ao incumprimento das famílias relativamente aos empréstimos contraídos, o objeto de estudo da presente investigação é o Incumprimento no Crédito á Habitação.

1.2. Problemática e a questão de investigação

A problemática é a abordagem ou perspetiva teórica que decidimos adotar para tratarmos o problema formulado pela pergunta de partida, é uma maneira de interrogar os

fenómenos estudados. Na prática construir uma problemática equivale a formular os principais pontos de referência teóricos da investigação: a pergunta que estrutura finalmente o trabalho, os conceitos fundamentais e as ideias gerais que inspiram a análise.

António Rosado (2012) defende que a pesquisa científica deve ser concebida como um processo sistemático de recolha de dados e da análise da informação num método específico, de modo a responder a questões específicas e a produzir e aumentar o conhecimento humano. Deste modo teremos de reconhecer que muitos problemas, muitos aspetos da vida humana, da vida pessoal, profissional social não podem ser explicados pelas abordagens da pesquisa dita convencional ou tradicional.

Na investigação científica depois de definido o fio condutor que é o seu objetivo e saber qual é a metodologia a ser empregada parte para a recolhe de informação e por fim, a esse processo, os dados obtidos são comparados e realizada a interpretação dos resultados. A pergunta de partida para o desenvolvimento desta investigação, começa pela seguinte questão:

Quais são os fatores do incumprimento no crédito á habitação?

A pergunta de investigação e as questões levantadas surgiram, depois de ter tido a disciplina de Contabilidade das Instituições Financeiras e de ter analisado obras, publicações e artigos que retratam os problemas que a banca tem enfrentado com o crédito á habitação. Nos últimos tempos verifica-se algumas restrições e um maior rigor na conceção de crédito á Particulares.

✓ Questões orientadoras

- 1- Será que, as políticas utilizadas pelos bancos na concessão de crédito são as mais adequadas.
- 2- Será que o desemprego é o maior fator de incumprimento
- 3- Será que as medidas de prevenção e de tratamento exigidas por lei como, o Pari e o Persi têm sido vivenciadas nas instituições de crédito.

1.3. Objetivos da investigação

Com este trabalho pretende-se analisar os processos de incumprimento, conhecer os fatores individuais que se encontram associados ao incumprimento dos particulares no Crédito habitação. Serão analisadas as repercussões que o incumprimento tem trazido junto das Instituições de Crédito e aos Particulares.

O objetivo geral a fonte de investigação e o contexto em que se insere, estabeleceu-se o seguinte objetivo principal

✓ **Analisar o papel do emprego no incumprimento do crédito**

Os objetivos específicos são:

- ✓ Analisar o incumprimento das famílias
- ✓ Analisar o comportamento dos particulares em situação de incumprimento
- ✓ Conhecer as iniciativas das instituições de crédito em caso de incumprimento
- ✓ As medidas de prevenção e de tratamento do incumprimento no crédito.

1.4. Sujeitos de estudo

A pesquisa elegeu como sujeitos de estudo quatro indivíduos com cargos dirigentes em instituições de crédito, quatro interlocutores privilegiados: três Gerentes de instituições de crédito e o Diretor Central da Direção de Particulares e Negócio de Lisboa da Caixa Geral de Depósitos.

De acordo com Quivy (2013), interlocutores privilegiados como aquelas pessoas que, pela sua posição, ação ou responsabilidades tem um bom conhecimento do problema. Há três categorias de pessoas que podem ser interlocutores privilegiados, que são

✓ A primeira categoria são os docentes, investigadores especializados e peritos no domínio de investigação implicado pela pergunta de partida,

✓ A segunda categoria de interlocutores recomendados para as entrevistas exploratórias são as testemunhas privilegiadas.

✓ A terceira categoria de interlocutores são as pessoas que estão diretamente ligados ao estudo ou o público a que o estudo diz diretamente a que o estudo diz diretamente respeito.

Estas pessoas são as mais indicadas como interlocutores privilegiados, porque pela posição, capacidade e pela experiência profissional, apresentam um vasto conhecimento sobre a questão de investigação. Também porque conhecem de perto os problemas que a banca tem enfrentado com o crédito à habitação, e as dificuldades que os particulares têm tido para cumprir os compromissos. Contudo contatei várias instituições de crédito, tive resposta positiva de quatro que são:

Tabela 6: Apresentação dos interlocutores privilegiados

Entidades	Nome dos entrevistados	Cargo que desempenham
Bancarias		
Caixa Geral de Depósitos	Dr. Jorge Duro	Diretor Central da Direção de Particulares e Negócios de Lisboa
BPI	Dr. Rui Simões	Gerente
Novo Banco	Sr. Antero	Gerente
Montepio Geral	Sr. José Nazaré	Gerente

1.5. Instrumento de recolha das informações

Para este ponto vai se usar o método de entrevista semi - diretiva ou semi-dirigida. As entrevistas exploratórias têm portanto, como função principal revelar determinados aspetos do fenómeno estudado em que o investigador não teria pistas de trabalho sugeridas pelas suas leituras.

Escolhi as entrevistas semi-diretivas porque não é inteiramente aberta nem encaminhada por um grande número de perguntas precisas, geralmente, o investigador dispõe de uma série de perguntas-guias, relativamente abertas, a propósito das quais é imperativo receber uma informação da parte do entrevistado.

Este método é o mais adequado para esta investigação porque, permite um contacto direto entre o investigador e os seus interlocutores, e por uma fraca diretividade por parte daquele e tem um grau de profundidade dos elementos de análise recolhidos, a fraca flexibilidade e a fraca diretividade do dispositivo que permite recolher os testemunhos e as interpretações dos interlocutores (Quivy, 2013).

A entrevista semi-diretiva é uma técnica preciosa para uma grande variedade de trabalhos de investigação Social e certamente a mais utilizada. Visa economizar perdas inúteis de energia e de tempo na leitura, na construção de hipóteses e na observação e permite sempre ganho de tempo e economia de meios. Distingue-se pela aplicação dos processos fundamentais de comunicação e de interação humana aonde que permite ao investigador retirar das entrevistas informações de reflexão muito ricos e matizados (Quivy, 2013)

De acordo com Quivy (2013), a entrevista começa assim em principio uma verdadeira troca, durante a qual o interlocutor do investigador exprime as suas perceções de um acontecimento ou de uma situação as suas interpretações ou as suas experiências, ao passo que,

atreves das suas perguntas abertas e das suas reações, o investidor facilita essa expressão e evita que ela se afaste dos objetivos da investigação que e permite que o investigador aceda a uma máximo de autenticidade e de profundidade.

Para servir de orientação as entrevistas, procedeu-se a elaboração de um guião de entrevista, com vários blocos de questões que pretendem esturrar a entrevistas. E os dados foram recolhidos através da gravação áudio com um gravador. É indispensável a gravação da entrevista no método de entrevista⁶

O guião de entrevista⁷ está dividido em cinco blocos de questões, o primeiro bloco serve de apresentação do entrevistador ao entrevistado, o segundo bloco é a caracterização do entrevistado, o terceiro bloco fala do crédito em Portugal, o quarto bloco fala do crédito á habitação e incumprimento o quinto e último bloco trata da resolução do problema de investigação.

Tabela 7: Apresentação dos blocos do guião de entrevista

Caraterização dos blocos	
1	Apresentação do entrevistador
2	Caracterização do entrevistado
3	Crédito bancário à habitação
4	Incumprimento no crédito à habitação
5	As medidas de resolução do incumprimento

1.6. Técnicas de análise de dados

O objetivo da investigação é responder a pergunta de partida para este efeito o investigador deve formular hipóteses às observações que elas exigem. Trata-se de seguida de verificar se as informações recolhidas correspondem de facto às hipóteses, ou noutros termos, se os resultados observados correspondem de facto às hipóteses (Quivy,.2013, p.211) .

A verificação empírica desta investigação foi submetida ao método de análise de conteúdo. De acordo com Bardin (2008), análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de

⁶ (Quivy, 2013) Deve-se evitar quanto possível tomar notas durante a entrevista, porque distraem não só o entrevistador, como o entrevistado.

⁷ O guião de entrevista está nos anexos

análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção / receção (variáveis inferidas) destas mensagens (Bardin, 2008, p. 44).

Análise de conteúdo é uma técnica de investigação que através de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações tem por finalidade a interpretação destas mesmas comunicações. A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção ou eventualmente a receção), inferência esta que recorre a indicadores (Bardin, 2008).

A análise de conteúdo apresenta diferentes fases e organizam-se em torno de três polos cronológicos, que são,

- 1 A pré análise
- 2 A exploração do material
- 3 O tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação

A pré análise- É a fase da organização. Corresponde a um período de intuições, mas tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise. Começa com a leitura «flutuante», que consiste em estabelecer contacto com os documentos a analisar e em conhecer o texto, ou seja, começa na leitura de todas as referências bibliográficas em que se apoia a investigação e seguidamente as entrevistas exploratórias (após de serem passadas para a forma documental).

Após a leitura flutuante foram formuladas várias as hipóteses e aos objetivos. O objetivo é a finalidade geral a que nos propomos ao quadro teórico e ou pragmático, no qual os resultados obtidos serão utilizados. Uma hipótese é uma afirmação provisória que nos propomos verificar (confirmar ou infirmar), recorrendo aos procedimentos de análise.

Os procedimentos de exploração, aos quais podem corresponder técnicas ditas sistemáticas, permitem, a partir dos próprios textos, aprender as ligações entre diferentes variáveis, funcionam segundo o processo dedutivo e facilita a construção de várias hipóteses.

O material recolhido foi tratado pelo processo de codificação e procedeu-se ao recorte das unidades de análise. Segundo O.R Hosti in Bardin (2008), a codificação corresponde a uma transformação efetuada segundo regras precisas dos dados brutos do texto, transformação esta que, por recorte, agregação e enumeração esta uma representação do conteúdo, ou acerca das

características do texto, que podem servir. O procedimento de análise é o método de categorização com base na inferência dos resultados. Segundo Bardin (2008), a categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e seguidamente por reagrupamentos segundo o género.

Capítulo III. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

1. Análise e discussão dos resultados

Neste capítulo da investigação são expostos os resultados, as interpretações e as inferências da análise realizada. Assim, procedeu-se a um tópico inicial para caracterização das instituições de crédito em estudo, seguindo o conjunto de subtópicos referentes às entrevistas executadas. Optou-se em organizar a sua análise em quatro blocos:

1. Caraterização do percurso académico e profissional dos entrevistados,
2. Crédito bancário à habitação,
3. Incumprimento no crédito à habitação
4. As medidas de resolução/ normalização do incumprimento.

Na persecução e na continuação do desenvolvimento do tema em epígrafe, tivemos a necessidade de caracterizar os bancos em estudo, onde descrevemos alguns elementos referentes a constituição, localização, número de colaboradores, capital social, número de agências e o volume de negócios de cada um deles. Desta forma encontrarmos a ligação entre os respetivos bancos e os entrevistados, que representam e responderam algumas questões sobre o tema deste trabalho.

1.1. Caraterização dos Bancos

A Caixa Geral de Depósitos, S.A- Foi fundada em 1876 e está sediada na avenida João XXI, nº 63, com o código postal 1000-300, Lisboa. É uma sociedade anónima de capitais exclusivamente do estado, foi criada pela Carta de Lei de 10 de abril de 1876, no reinado de D. Luís, sendo na altura ministro da Fazenda Serpa Pimentel e presidente do 34º Governo Constitucional Fontes Pereira de Melo. Rege-se pelas mesmas normas das empresas privadas do setor. A CGD, como banco público e tendo o Estado como acionista principal disponibiliza os seguintes indicadores:

- ✓ Número de agências em 2013 – 1.277
- ✓ Número de trabalhadores em 2013 – 21974
- ✓ Capital social totaliza – 5900 milhões de euros

O seu objeto é o exercício da atividade bancária nos mais amplos termos permitidos por lei e mesmo os serviços bancários cuja prestação a caixa deve assegurar ao estado, de acordo com o diploma legal citado, são efetuados sem prejuízo das regras da concorrência e do equilíbrio da sua gestão. Fonte: Relatório e Conta do Banco CGD, de 2013, p.10.

O BPI - Banco Português de Investimento- Foi fundado em outubro de 1981, começou a sua atividade como sociedade de investimento, passando para Banco português de investimento. A partir desta data adquiriu a possibilidade de captar depósitos a ordem e a prazo, conceder crédito a curto e longo prazo, intervir nos mercados interbancários e a praticar operações cambial.

O banco comercial BPI serve, em Portugal, mais de 1.7 milhões de clientes, Particulares, empresas e institucionais. Através de uma rede de distribuição multicanal composta por 592 balcões de retalho, 39 centros de investimento, 29 mil parceiros comerciais, estruturas dedicada aos segmentos das empresas (47 centros) e dos clientes institucionais (6 centros). Banca telefónica (BPI direto) e serviço direto homembanking.

No final de Junho de 2014, o BPI, detinha um excesso de capital de 793 milhões de euros, relativamente ao rácio de referência para a avaliação de ativos a realizar pelo Banco Central Europeu de 8%.

Quanto ao Volume de Negócio, o BPI realiza atividades de ordem doméstica no montante de 52606 milhões de euros e 7.517 milhões de euros relativamente as atividades internacionais. O número de colaboradores é de 8.619 no total, sendo que 6.166 colaboradores nas atividades doméstica e 2.453 colaboradores quanto a atividade internacional.

No final de Junho de 2014 estavam afetos a atividade doméstica 84.2% do capital próprio do grupo e à atividade internacional estavam afetos os restantes 15.8%.

Novo Banco, SA- É uma instituição do setor financeiro português. Foi fundada em 2014 e esta sedeada na Av. Da liberdade nº 195, em Lisboa, com o número único 513204.016 de pessoa coletiva. Atua de forma transversal em todas as áreas de prestação de serviços financeiros como a Banca de Particulares, Banca de Empresas, Banca de investimento, Gestão de ativos e seguros.

Por deliberação do conselho de administração do Banco de Portugal, tomada em reunião extraordinária, foi constituído o Novo Banco, S.A. a 3 de Agosto de 2014, nos termos do nº 5 do artigo 145G do regime geral das instituições de crédito e sociedades financeira, aprovado pelo D.L. n.º 298/92, de 31 de Dezembro, para qual foram transferidos determinados ativos e passivos, elementos extrapatrimoniais a ativos sob gestão do Banco Espírito Santos, S.A.

A sua estrutura acionista é de 50.000.000, com 100% em termos de capital social. Em 2014, o seu volume de negócios ascendeu a 1.364,4 milhões de euros, que corresponde a um decréscimo de 33,1% em relação a 2013.

CEMG- Caixa Económica Montepio Geral- Foi fundada em 1844, é uma instituição de crédito, da espécie caixa económica, e esta sede na Rua do ouro, números 219 a 241, em Lisboa. A Caixa Económica foi constituída com a finalidade, que se mantém, de pôr à disposição do Montepio Geral os resultados dos seus exercícios, feitas as deduções estatutariamente previstas, para que este os aplique na satisfação dos seus fins, tem por objeto o exercício da atividade própria das instituições de crédito do seu tipo, praticando operações e prestando serviços permitidos pelas normas legais.

O capital da CEMG, é constituído pelo capital institucional no montante de 1500 milhões de euros, e pelo Fundo de participação (desde 2013), e 200 milhões de euros, manteve-se em 1700 milhões de euros em 31 de Dezembro de 2014.

Faziam parte do grupo 4425 colaboradores, dos quais 3907 (88,3%) pertenciam à CEMG. Quanto o número de balcões em 2014, a CEMG, dispõe de 436 balcões em Portugal, 18 balcões em Angola, 9 balcões em Moçambique e 6 escritórios de representação.

Local das entrevistas

Entrevista A, foi realizada na sede caixa Geral em lisboa

Entrevistado B, foi realizada numa dependência do BPI na em lisboa

Entrevistado C, foi realizado numa dependência do Novo Banco Montijo- Setúbal

Entristado D, foi realizada numa dependência da CEMG em Setúbal

Tabela 8. Enquadramento dos entrevistados

Entrevistado A	Entrevistado B	Entrevistado C	Entrevistado D
Caixa Geral de Depósitos (CGD)	Banco Português de Investimento (BPI)	Novo Banco (NV)	Caixa económica-Montepio Geral (MP)

Fonte: Elaboração própria

1.2. Caraterização dos entrevistados

Numa primeira abordagem relacionada com as entrevistas, os entrevistados apresentaram em primeiro lugar o nível académico e profissional e nesta ordem: o entrevistado A licenciado em engenharia civil tendo sido professor universitário e trabalha na Caixa Geral de Deposito há 35 anos. O entrevistado B é licenciado em economia e possui uma pós graduação

em mercados financeiros é funcionário do banco BPI emendei 16 anos e sendo gerente do mesmo grupo há 11 anos.

Já o entrevistado C é funcionário do novo banco, sendo gerente desde 2010 e tem como formação académica 12º ano. De igualmente modo o entrevistado D tem o 12º como nível académico e atualmente ocupa o cargo de gerente de uma dependência do Montepio Geral.

1.3. Crédito Bancário à habitação

Com objetivo de investigar sobre o crédito nas instituições bancárias, levou-nos a realização de entrevistas com os representantes dos bancos em estudo, no sentido de analisar e colher pontos de vistas dessas instituições, começando por conhecer os tipos de crédito existente em cada um deles.

Entretanto, o entrevistado A, aferiu que o seu banco concede crédito para particulares e para empresas, bem como crédito de investimento de curto prazo. Esta inferência é provada pelo seguinte discurso: “ Os tipos de crédito na Caixa Geral de Depósitos são transversais para particulares e para as empresas, assim como para curto prazo, tendo como exemplo, os bens de consumo e investimento a curto, médio e longo prazo como, a compra de uma habitação”

O entrevistado B, declara que o banco onde funciona também concede crédito para particulares e para as empresas, e de igual modo acontece nos bancos do entrevistado C e do entrevistado D respetivamente. Desta forma conclui-se que, os quatro bancos concedem todo tipo de crédito desde o crédito aos particulares até as empresas, de curto, médio e de longo prazo.

No sentido de conhecer as políticas de crédito aplicadas em cada uma das instituições, no banco do entrevistado A, as políticas de crédito, assentam no desenvolvimento da economia em todos os estratos, designadamente a cedência de crédito à habitação tanto a particulares como a empresas, que constitui um dos objetivos da política de crédito e uma das formas de cumprirem com o propósito do banco CGD, que é a obtenção de receitas (lucros), para satisfazer as suas atividades.

A este respeito, o entrevistado C, afirmou que: “ Existe uma preocupação em ajudar a economia no geral” vincando as políticas em curso do novo banco, nomeadamente o crédito à habitação as PME`S. De igual modo o entrevistado D, partilha da mesma opinião do entrevistado A e C respetivamente, sustentando com a seguinte declaração, “A política do Montepio Geral é conceder crédito para que de alguma forma possa ajudar a economia, fazendo financiamento as empresas e aos particulares”.

De acordo com Cavalho (2009), A políticas de crédito expressa o conjunto de normas de índole comercial, financeira e operacional, segundo a qual se deve reger a gestão do crédito de uma dada organização, e que representa a base de atuação para concretizar os objetivos que essa organização atribui ao investimento com o crédito a clientes (Carvalho P. V., 2009, p. 61)

Quanto as condições exigidas pelos bancos no ato de conceção de crédito à habitação, o entrevistado A, declara que “Quando se concede um crédito normalmente há dois objetivos, que é, a satisfação do cliente numa necessidade qualquer e o segundo é ter a noção o mais rápido possível que a pessoa vai ter capacidade para pagar o dinheiro emprestado, (...) contudo é importante que se faça uma análise de risco”. Assim sendo, é perceptível que as condições de conceção do banco do entrevistado A, é a satisfação do cliente que solicita o crédito e a preocupação em saber se o mesmo terá capacidade para honrar os compromissos assumidos.

Já no banco do entrevistado B, as condições exigidas são a taxa de esforço, o rendimento líquido disponível e o scoring⁸ de crédito. Tal como se constata na seguinte afirmação, “ De forma geral as regras que a banca utiliza para a conceção de crédito são básicas e consubstanciadas em três critérios, a taxa de esforço o rendimento líquido disponível e o scoring de crédito”

Nesta linha de pensamento o entrevistado C e D partilham da mesma opinião do entrevistado anterior e o entrevistado D reforça com a seguinte declaração, “ Primeiramente o requerente tem de ser maior de idade e o empréstimo tem de ter objetivos, finalidade, capacidade e calcular a taxa de esforço, (...) o banco também pede o reforço da garantia, o objetivo é emprestar dinheiro para a pessoa adquirir o bem e espera-se o retorno do valor emprestado, (...) O crédito só é concedido quando a ficha de informação normalizada é assinada”

De acordo com o entrevistado A,

“ Na conceção de crédito também avaliam-se a taxa de esforço, que é a relação entre o valor futuro da prestação da casa, com os rendimentos mensais que o cliente tem e a partir de um determinado nível o banco passa ter noção da dificuldade do cliente”

⁸ - Scoring de Crédito é um método automático de avaliação de risco de crédito, através da qual é possível destrinçar com alguma clareza os clientes financeiramente saudável, relativamente aos clientes que poderão vir a enfrentar sérias dificuldades financeiras e entrar em incumprimento, segundo Carvalho (2009, p.2012.).

Também o Scoring de crédito é considerado como um rating estatístico, onde o banco faz análise de milhares e centena de milhares de processos para o apuramento de risco de crédito.

“Por exemplo, Uma família formada por quatro pessoas com rendimento mensal de 1.500€, se a prestação da casa for 700€, resta apenas 800€ para todos os gastos inerentes. Nesses casos normalmente o banco não aprova o crédito, ou sugere uma casa que tenha a prestação mais barata porque 800€ para uma família de quatro pessoas fica muito difícil”

Assim fala-se do rendimento líquido disponível mensal dos particulares ou proponentes que é o rendimento mensal, subtraindo os encargos que sendo propostos e também os encargos das despesas familiares. E segundo o entrevistado B, despesas familiares são aquelas que o banco entende ser aquilo que uma ou quatro pessoas têm para viver, como bens alimentares e vestuário.

Assim sendo, no banco do entrevistado B, também valorizam-se alguns indicadores socioeconómico, além dos três critérios já citados, como o próprio confirma:

“Existem alguns critérios que têm a ver com o bom senso do decisor e com o normativo que rege o banco, que são, análise dos movimentos das contas dos clientes, análise do contrato de trabalho verificando se é efetivo ou a termo incerto, a duração do mesmo, qual o tempo de trabalho do cliente, sendo um trabalhador antigo ou recente e de ser um trabalhador particular ou um trabalhador em nome individual. O banco analisa também se a entidade patronal é uma empresa pequena ou se trata de uma empresa de maior dimensão, (...) o estado civil dos proponentes, divorciados ou não caso os clientes sejam casados e se têm filhos de outros casamentos, como o cliente paga a pensão de alimentos através do IRS”.

Também de salientar que o entrevistado A, afirma que no seu banco, a concessão de crédito passa na satisfação do cliente, sendo que no banco BPI, têm em conta inúmeros critérios socio - económicos e de bom senso.

Conclui-se então, que todos os bancos analisados têm os mesmos procedimentos no ato da concessão de crédito, que se resume em três critérios básicos que são aplicados para saber da capacidade que o cliente tem para fazer face aos seus compromissos.

Quanto aos elementos exigíveis para a concessão de crédito o entrevistado A, aferiu que é necessário uma declaração de IRS e os elementos relacionados com a análise de risco. Segundo discurso do próprio:

“Na concessão do crédito à habitação, existem dois elementos básicos, uma declaração de rendimento para comprovar que a pessoa tem capacidade através do IRS do ano anterior e o recibo de ordenado do último mês, (...) os elementos relacionados com

análise de risco têm que ser bem vistos, uma vez que a pessoa que vai pagar, não basta apenas ter a certeza que ganha dinheiro, mas também ser responsável com o seu orçamento familiar”.

No banco do entrevistado C, também faz-se a exigência do IRS do ano anterior dos proponentes e fiadores, os últimos três recibos de vencimento e nalguns casos, o banco entra em contacto com as entidades patronais dos proponentes para confirmar os documentos apresentados e feita a confirmação dos documentos então efetua-se uma operação scoring.

Esta inferência é sustentada no seguinte discurso

“ Os proponente tem de apresentar os seus documentos de identificação e dos fiadores, o IRS do ano transato e os últimos três recibos de pagamento, (...) depois tem uma series de trâmites que o banco faz, como, a confirmação junto da entidade patronal, saber se o proponente é efetivo ou não, porque já houve casos em que o banco recebeu documentos falsos. Daí o cuidado de averiguar toda informação e dados apresentados, (...) e de seguida uma operação de scoring”.

Finalmente entrevistado B, aferiu que o elemento do crédito à habitação resume-se em três critérios citados como:

- ✓ o scoring de crédito;
- ✓ Rendimento disponível e;
- ✓ a taxa de esforço.

Contudo verifica-se que os elementos exigidos pelas instituições, passam pela análise de risco de crédito, averiguando se os requerentes têm capacidade para assumir o crédito. Conclui-se também, que os bancos têm uma maior restrição no ato da conceção por causa dos problemas existentes no crédito à habitação.

Outra questão analisada foi sobre os problemas que o crédito tem trazido as instituições de crédito. E neste ponto, o entrevistado A, declara que o grande problema no seu banco é o incumprimento e a depreciação das garantias associadas aos empréstimos. Como se pode verificar na seguinte afirmação “ Os problemas apresentados pelo crédito, é que não se cumpre no futuro aquilo que se espera do cliente, e as garantias que estão associadas no crédito à habitação passam a valer menos”

De igual modo o entrevistado B, C e o entrevistado D respetivamente, declaram que o incumprimento dos clientes bancários é um dos maiores problemas da banca. O entrevistado D aferiu “ que o principal problema é o risco e o risco resume-se em incumprimento”

Analisando a resposta de cada um dos entrevistados verifica-se que o incumprimento é verdadeiramente um problema vivido pela banca portuguesa. De acordo Marques, et al (2000), o crédito á particulares para consumo e para habitação é a fonte principal do endividamento, o que faz que esta problemática lhe seja frequentemente associada (Marques, et al, p.1).

1.4. Endividamento e incumprimento no crédito bancário à habitação

Na análise dos problemas que o crédito à habitação tem trazido às instituições de crédito, conclui-se que o incumprimento/sobre-endividamento tem preocupado muito as instituições bancárias, visto que é um dos maiores problemas da banca. Para investigar sobre o assunto começou-se por saber das razões do incumprimento.

Sobre o assunto o entrevistado A, afere que uma das razões do cliente a não conseguir honrar o compromisso subscrito com o banco, é a redução do rendimento que pode ocorrer por muitos motivos e uma má gestão do orçamento familiar. O próprio afirma nesta declaração que “As razões passam pela redução dos rendimentos do agregado familiar que é a principal, (...), as vezes pode acontecer um crescimento desmesurado do agregado familiar, aumentando o número de filhos e conseqüentemente maiores despesas, (...) a falta de responsabilidade com o orçamento familiar também é outra das razões”.

Na opinião do entrevistado B, os fatores que estão na base do incumprimento no crédito à habitação têm á ver com as dificuldades financeiras provocada pela conjuntura económica, que em muitos casos culminam com desemprego, situações de divórcios, doença e morte. Como pode-se provar na seguinte afirmação,

“ A sinistralidade de incumprimento é causada pelas dificuldades financeiras, por conjunturas económicas, e por maioria de razão é o que tem acontecido nos últimos anos como principal fator o desemprego, esta situação nota-se mais quando o cliente deixa de receber o subsídio de desemprego, (...) O grande crescimento do [desemprego] foi a três anos, mas a sinistralidade tem- se sentido mais fortemente (...) porque os clientes em determinado momento ficam no desemprego, mas tem o rendimento mínimo que dá para fazer face as despesas mais importantes e a casa é uma delas e quando termina o prazo de receber o subsidio o rendimento mínimo passa a ser zero e começa o não pagamento das dividas,”

Outra causa do não cumprimento da divida é o divórcio do casal segundo o entrevistado B, e o mesmo exemplifica com o seguinte caso: “ Um casal que divorciou e entram em litígio, se um dos membros do casal deixa de pagar porque acha que não deve continuar a pagar, numa

situação que a outra parte não tem capacidade para fazer compromissos, rapidamente entram em incumprimento”.

A propósito da mesma questão a entrevistada C partilha da mesma opinião dos entrevistados anteriores, como pode-se provar na seguinte afirmação: “ Metade dos problemas ligados ao incumprimento no crédito à habitação, na sua maioria são por razões de [desemprego], ou quando a família tem excesso de endividamento e muitas das vezes de nível salarial, divórcio (...) são os motivos que fazem que as famílias entram em incumprimento”

Contudo o entrevistado D diz que o incumprimento pode ocorrer em caso de doença, má gestão do orçamento familiar e por despedimento que muitas das vezes culmina em desemprego. O próprio aferiu: “ É por razões de despedimento, Doença, Gastos supérfluos e compras por impulso (...) o mesmo conclui que, os motivos do incumprimento/sobre-endividamento no crédito à habitação continuam a ser os mesmos, sobretudo a questão do [desemprego] ”

A nível dos problemas intrínsecos ao incumprimento, o entrevistado A, afere também que algumas famílias têm tido problemas sociais, e por conta desta situação os nomes passam a constar nas listas de devedores do banco de Portugal, as prestações em atraso muitas das vezes levam ao aumento do valor em dívida e muitas vezes acabam por entregar a casa.

Conforme a seguinte afirmação:

“ Há um problema que é intrínseco e que tem consequências internas, quando os nomes começam a aparecer nas listas do banco de Portugal, as famílias começam a ter problemas sociais, (...) e também ao limite não é agradável para o banco pôr as pessoas fora de casa, é um problema social complicado (...) depois a situação do incumprimento arrasta consigo outros problemas, que além de pagar os juros normais do empréstimo, vai pagando também os juros acumulados, (...) ou seja os principais problemas tem haver com dificuldades, muitas dificuldades”

Quanto as repercussões nas instituições de crédito, o entrevistado B declara que

“ as instituições de crédito perdem confiança no mercado de crédito, daí começar a conceder menos crédito, pois já não se sente confortável conceder crédito com os custos suportados com o crédito”.

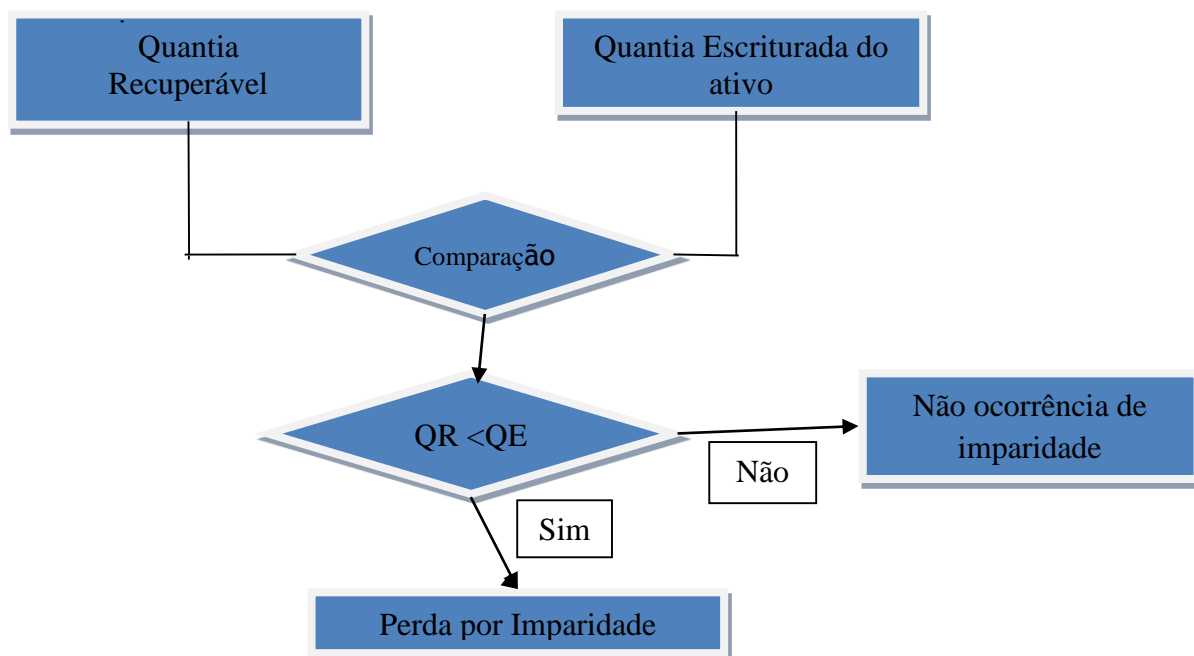
Na opinião do entrevistado D “ A diminuição de lucros em resultado e constituição de imparidade/ provisão em função do crédito mal parado, e já o entrevistado A, diz que são muito simples, mas muito más porque os bancos tem de constituir imparidade para tudo e é sempre um prejuízo contabilizar os prejuízos e constituir imparidades. O entrevistado C partilha da

mesma opinião dos anteriores, como se pode provar nesta afirmação: “ Os bancos têm de constituir imparidade para cobrir este crédito mal parado e tem impacto nos resultados apresentados pelos bancos (...) daí haver uma grande preocupação de vender os imóveis o mais rápido possível”

Contudo analisa-se que o incumprimento trás um grande problema para o banco, que exige a constituição de imparidade para debelar os prejuízos inerentes, assim como outra situação patente as restrições e uma maior exigências no ato da conceção.

A perda por imparidade acontece quando o valor contabilístico do ativo excede o seu valor recuperável.

Figura 3. Representação de uma perda por imparidade



Fonte: dados fornecidos pelo SNC 2009.

1.5. As medidas de resolução do incumprimento

As instituições têm tomado algumas medidas para resolver a situação do incumprimento, para investigar como se processa começou- por saber do comportamento dos clientes em situações de incumprimento.

Para tal, o entrevistado A é de opinião que nas situações de incumprimento, a maior parte dos clientes reagem de forma ativa e procuram sempre o seu banco para tentar resolver o seu problema, como é provado nesta afirmação “ A grande maioria dos clientes são honestos e

não gostam de estar em situação de incumprimento e sentem a necessidade de honrar os seus compromissos, eles ficam preocupados e normalmente falam com o banco para ver se pode resolver a situação”

Porém, no banco do entrevistado B, varia de pessoa para pessoa, há quem volta a contactar o seu banco para resolver a situação como outras que já não aparecem no banco e ignoram completamente a situação e que em algumas situações os fiadores é que procuram a resolução. O entrevistado B afirma: “ O comportamento é variável, há clientes que desaparecem e outros que se fazem presentes, (...) o comportamento dos fiadores é que faz toda diferença, daí exigir fiadores e quando é necessário fiança vindo dos pais ou sogros ou seja o banco prefere que sejam os pais ou sogros a pagar a fiança.”

Deste modo o entrevistado D, afere que “ No banco onde trabalha, tem de tudo. Tem o cliente que não aparece por vergonha, alguns que não aparecem e saem do país e outros que aparecem e por iniciativa própria falam com o banco para resolver a situação”.

Assim sendo, verifica-se que no Montepio Geral existem clientes que agem de forma ativa e alguns deles de forma passiva, visto que, os ativos agem de forma a resolver os seus problemas e já os passivos vão até as últimas consequências que passam numa primeira fase por serem chamados pelo banco.

Consequentemente a este tema o entrevistado C, corrobora com o entrevistado anterior adiantando que os clientes que os bancos têm, reagem de forma ativa e outros de forma passiva, pelo que, existem aqueles que agem atempadamente aos seus problemas ao passo que outros esperam que sejam chamados pelo banco e passo a citar: “ De todos, existem vários comportamentos, há clientes pró-ativos e tem aqueles que não atendem o telefone e deixam as coisas chegarem até as últimas consequências quando já não há nada a fazer”

Quanto as medidas que os clientes devem tomar, o entrevistado C, é de opinião que os clientes devem procurar a entidade bancaria, para gozar dos direito criado por lei para resolver e minimizar as situações de incumprimento, contudo o entrevistado D, é da mesma opinião que o entrevistado C. E citando o entrevistado C: “ Os clientes devem falar com o banco aonde tem o crédito á habitação, porque atualmente existem mecanismos criados pelo banco de Portugal para ajudar o cliente, como o Pari e Persi ou as legislação que o banco tem de cumprir para a sua salvaguarda”

Já o entrevistado A, é de opinião, que quando os clientes se encontram com dificuldades financeiras devem primeiramente dar a conhecer ao seu banco, da situação em que se encontram, e caso seja por motivo de desemprego, aconselha-se a procurar trabalho e não viver

conformado com o subsídio de desemprego, segundo suas palavras sublinha-se o seguinte: “ Para resolver os clientes devem procurar a situação, se for caso de desemprego devem lutar para arranjar emprego e não ficarem apenas com subsídio de desemprego, (...) procurarem formas, alternativas e falarem com o seu banco, embora exista alguma vergonha nalgumas pessoas”.

Finalmente, o entrevistado B partilha da mesma opinião que os entrevistados anteriores e aconselha o alerta das entidades que ajudam o cliente endividado, como podemos confirmar “ Os clientes devem falar com o seu banco e não desaparecer porque o banco também está preocupado em resolver a situação e pode tomar medidas, (...) depois tem existem entidades que ajudam a resolver essas situações como a Deco⁹ e outras”

Comparando a opinião dos entrevistados conclui-se que existe duas categorias de clientes como os ativos e passivos, aqueles que procuram as entidades bancárias e resolvem os seus problemas e gozam dos direitos criados por lei e já alguns desaparecem e outros só aparecem quando já não há muito mais para fazer.

De acordo com Nunes (2014), a maior parte das famílias pede ajuda quando já não se pode fazer muito para ajudar, sinal disso mesmo é que mais de metade 59% dos portugueses pede ajuda já em situação de incumprimento, sendo que apenas 41% tem sua situação ainda regularizada quando a Deco intervém.

Quanto as iniciativas dos bancos para resolverem a situação do incumprimento, Os entrevistados A e D partilham da opinião, expressando que as entidades bancárias devem acompanhar os clientes desde o primeiro momento e fazer com que os clientes apareçam.

Deste modo o entrevistado A, sublinha que “ Acompanhar os clientes e tentar antecipar um eventual problema. Os particulares têm alguns indicadores que podem dizer que aquela ou esta família está com problemas, (...) quando se verifica que os saldos da conta á ordem estão muito baixos e quando o cliente começa a utilizar os cartões de crédito demasiadamente. Quando o banco consegue detetar os problemas a tempo fala com o cliente para saber se é por redução de rendimento e tenta resolver”.

Acompanhar e contactar o cliente, também é uma iniciativa do BPI. Esta interpretação está bem presente na seguinte afirmação do entrevistado B,

“ O banco vai saber da parte do cliente se é possível renegociar ou não, e caso seja, o banco aumenta o prazo de pagamento da dívida e nalguns casos faz-se o período de carência se for justificado que o cliente está na situação de incumprimento por um

⁹ DECO – Associação Portuguesa para Defesa do Consumidor.

problema pontual. Por exemplo: O cliente diz que esta com problemas, e em um ano consegue resolver, como em caso de doença. Um profissional laboral que só ganha dinheiro, mas que se encontra doente e entrou em incumprimento, nestes casos em concreto o banco analisa e se o cliente garantir que quando melhorar vai conseguir pagar, aqui faz sentido fazer um período de carência”.

Contudo sobre a mesma questão o entrevistado C, declara que: “ Passa-se sempre em ter uma atitude proactiva e chamar os clientes a passar na agência para evitar que o cliente entre em incumprimento”.

Comparando as opiniões dos entrevistados, verifica-se que os bancos têm uma preocupação no sentido de entrar em contacto com os clientes para evitar que os clientes entrem em incumprimento.

Entretanto, depois de passar todas as fases no sentido de resolução do problema do incumprimento, porventura existem casos que levam os bancos a penhorar os imóveis. Neste contexto em que circunstância se recebem as casas?

O entrevistado A, afirmou que, “ O banco só fica com a casa quando depois de todas as tentativas o cliente não consegue pagar a casa por falta de possibilidades, então o banco faz a execução da hipoteca, (...) depois de executar a hipoteca o caso vai a tribunal e o banco fica com a casa, logo o cliente é convidado a abandonar a casa”.

Já o entrevistado B diz que:

“ O banco nunca quer ficar com o imóvel e só fica quando já não há nada a fazer e tem assim que executar o imóvel. Nesta medida passa por ficar com a garantia e recuperar a casa para tentar vendê-la. Mas o entrevistado C, diz que “ o banco fica com o imóvel, quando o cliente não consegue vender, quando não existe mais opções nenhuma como aquelas que foram apresentadas como iniciativas e finalmente o entrevistado afirma que ” a casa vai a execução judicial quando existe vontade de ambas as parte.

Com base nas opiniões dos entrevistados, conclui-se que os imóveis só são executados depois de tomar todas as providências ou seja, depois do banco tentar alongar o prazo do empréstimo ou analisar se é possível fazer um período de carência. Por isso, é importante que os clientes bancários tenham uma atitude pró-ativa e procurem ajuda do banco antes mesmo, das coisas piorarem para que se tome as devidas medidas atempadamente.

E findo todas as tentativas por parte do banco para ajudar e o cliente mostra não ter como pagar o imóvel com todas as vias apresentadas, segundo o entrevistado C: “ O banco avança para a dação e fica com a imóvel e de seguida volta a vender para escoar o imóvel, (...)

porque o novo banco não é um agente imobiliário e daí ter que vender o imóvel. Para isso tem o apoio dos canais utilizados por algumas imobiliárias (...) esses imóveis já tem a avaliação garantida por isso é que tem pessoas que preferem comprar casas aos bancos”. O entrevistado A, diz que:

“ Depois da avaliação, o banco tenta vender para algum investidor ou a um particular, para isto faz leilões de diversas formas para vender a casa com objetivo da CGD ressarcir-se apenas do dinheiro emprestado que as vezes não conseguem pela totalidade, (...) pode ser que a casa se tenha desvalorizado muito e têm situações também em que a venda não é suficiente, normalmente exigem o mínimo”, por exemplo: Uma casa que a última avaliação foi de 80.000 €, e a dívida do cliente já vai a 70.000 €, o banco tenta vender pelo menos a 70.000 €”.

Contudo o banco do entrevistado B, “ faz uma avaliação ao imóvel e muitas das vezes algumas obras para melhoramento e por fim põ-lo a venda dentro das regras específicas existentes, (...). E o único e exclusivo objetivo do banco é colocar a casa a venda para recuperar o dinheiro.

A nível de reestruturação de dívida e as condições em que é feita, o entrevistado A, afirmou que a caixa Geral de depósito faz reestruturação de dívida. Como podemos ver no seguinte comentário, “ A reestruturação é feita de três formas- o banco aumenta o prazo, introduz o período de carência no sentido do cliente pagar só juro durante um tempo ou ainda pode reduzir a taxa de juro”

O entrevistado B, é de opinião que o BPI, “ faz reestruturação de dívida e normalmente o banco é que procura o cliente. Tem que ver com análise casualista da situação e o cliente tem que provar rendimentos, porque sem rendimentos é impossível fazer a reestruturação, pois a este processo não significa que o cliente não deve pagar nada, (...). Quando o cliente tem algum rendimento e não consegue pagar a dívida atual o banco procura saber se é possível reestruturar esta dívida”.

Já o entrevistado C diz que “ É feito a reestruturação de dívida entre o banco e o cliente desde que este último tenha espaço para hipoteca. Todavia é efetuado um seguro multiopções pelo valor em dívida, pois quando são valores simbólicos que não justifica estar a pagar nova estrutura de hipoteca e neste contexto o banco tenta reestruturar o valor aumentando a prestação ou dividindo no prazo de um ano.”

Ainda com base na mesma questão o entrevistado D partilha da opinião do entrevistado A, confirmando o seguinte:

“ Em caso de incumprimento tem de a haver diálogo de ambas as partes para ver se existe alguma possibilidade para reestruturação da dívida (...) a reestruturação é feita de forma a aumentar o prazo do empréstimo, fazer um período de carência e aumento da garantia.

CONCLUSÃO

O estudo realizado significou a concretização dos objetivos do trabalho e permitiu um maior conhecimento sobre a realidade, referente a conceção do crédito à habitação e consecutivamente o reverso da situação quando os utentes do crédito não respondem as obrigações inerentes ao cumprimento da dívida.

Desta forma concluímos, que o endividamento no crédito à habitação evoluiu grandemente nos últimos anos, mas em função da flutuação dos mercados, o que tem causado intermitência económica e financeira, rapidamente têm trazido os problemas de endividamento e logo de seguida o incumprimento.

A Banca Portuguesa passa cada vez mais situações de incumprimento registando um declínio desde a década de noventa, de 19,5% do rendimento disponível em dezembro de 1990 para 88,4% no final de 2000.

É de assinalar que dentre muitos motivos para este acontecimento, que penaliza as famílias portuguesas e ao mesmo tempo a banca é em primeiro lugar a subida do desemprego, os problemas familiares que terminam em divórcios, os problemas de ordem económica e financeira, fruto da situação vigente na Europa e particularmente em Portugal ou seja a volatilidade económica e financeira que provoca a falta de rendimento das famílias e consequentemente o endividamento numa primeira fase e logo de seguida o incumprimento Ruivo (2004) defende que ao longo da década de 90 o endividamento das famílias portuguesas cresceu a um ritmo elevado; para esta evolução contribuíram as descidas das taxas de juro, estimulando a procura de crédito, assim como o aumento da carteira de produtos financeiros disponibilizados pela banca, primeiramente no que diz respeito ao crédito á habitação, fruto de uma maior concorrência no setor bancário.

A partir de meados do ano de 1999 o crédito começou a desacelerar, sendo que no ano 2000 e 2001, o rácio de endividamento aumentou de forma menos acentuada face ao que vinha a acontecer. Já em 2002 sentiu-se novamente uma aceleração na conceção de crédito bonificado devido as alterações no regime de crédito bonificado à habitação (Ruivo, 2004, p. 28).

Todavia, o problema do crédito à habitação fez com que as instituições bancárias encontrassem medidas, tanto do lado do cliente, assim como das próprias instituições no sentido de por um lado suavizar algumas situações no incumprimento e ao mesmo tempo a salvaguarda dos bancos, tendo em conta que este problema vem reduzindo os resultados esperados o que inviabiliza os proveitos que advém de todo processo.

Implica dizer que, a degradação das condições económicas e financeiras em vários países e o aumento do incumprimento dos contratos de crédito, associado a esse fenómeno, conduziram as autoridades a prestar particular atenção à necessidade de um acompanhamento permanente e sistemático, por parte de instituições públicas e privadas da execução dos contratos de crédito, bem como ao desenvolvimento de medidas e de procedimentos que impulsionem a regularização das situações de incumprimento daqueles contratos, promovendo ainda a adoção de comportamentos responsáveis por parte das instituições de crédito e dos clientes bancários e a redução dos níveis de endividamento das famílias.

Contudo os clientes bancários que enfrentem dificuldades no cumprimento do contrato de crédito dispõem de um conjunto de direitos estabelecidos da lei, que aplicam-se na prevenção e gestão dos contratos de crédito, como o (PARI e PERSI)¹⁰.

Sintetizando, este trabalho dá-nos a conhecer as causas que originam o endividamento e o incumprimento quanto ao crédito à habitação e ao mesmo tempo algumas medidas que a banca têm adotado no sentido de resolver e regularizar, tanto os atrasos dos clientes, perante as dificuldades, assim como os constrangimentos que a banca tem com este fenómeno. Verificou-se que um dos principais motivos, que está na base do endividamento e do incumprimento no crédito à habitação é o desemprego.

Desta forma somos a deixar algumas medidas adotadas pelos bancos, nomeadamente:

- ✓ Restrições na concessão do crédito à habitação;
- ✓ Maior rigor na e para a concessão à particulares;
- ✓ Medidas de prevenção e de tratamento dos processos de incumprimento.

Também é de salientar que segundo os entrevistados e consecutivamente os resultados destas entrevistas, podemos concluir que assentam em três pilares fundamentais:

- ✓ O Crédito bancário à habitação;
- ✓ Endividamento e incumprimento;
- ✓ Medidas de resolução.

E nesta medida a observância da questão principal e os objetivos pretendidos nesta investigação, apercebemo-nos que o emprego desempenha papel fundamental, porque todo processo de concessão de crédito à habitação depende dele, no sentido de que a concessão de crédito só é possível se o proponente tiver rendimentos que respondam aos compromissos. Esta conclusão da nossa investigação foi reforçada através da análise do papel do emprego no

¹⁰ PARI e PERSI – consultar página 28 deste trabalho.

incumprimento ou seja as consequências que o desemprego pode originar a nível do endividamento e consequentemente do incumprimento.

Tendo em conta a opinião dos entrevistados as medidas e os elementos de concessão de crédito passam por uma análise da capacidade do proponente. Deste modo o Entrevistado A afirmou que as condições de cedência de crédito passam em satisfazer o cliente na sua necessidade e ter a certeza que o mesmo tem capacidade de pagar. Já o entrevistado B partilha da mesma opinião que entrevistado anterior.

Entretanto, certificou-se que um dos problemas relacionado ao crédito à habitação passa pelo incumprimento.

Reflexões finais

Finalmente, sublinhar que para execução deste trabalho, encontrou – se muitas limitações para obtenção de informação, o que dificultou nalguns momentos, por outro lado as dificuldades em conseguir as entrevistas e em seguida o seu tratamento, que nem sempre foi possível conciliar e encontrar o caminho desejado. Mas chegados ao fim, esperamos que venha a proporcionar algum conhecimento tanto aos estudantes assim como aqueles que venham a ler este trabalho.

Entretanto, faço um balanço relativamente aos dois anos de estudo, onde concluo que foram positivos, com aquisição de muitos conhecimentos a cerca do curso de Mestrado em Contabilidade, assim como conhecimentos de índole geral e que aguçou a minha vontade em desenvolver o tema em estudo. Foi possível compreender e ter um alcance mais ou menos equilibrado da situação do endividamento e incumprimento no crédito à habitação.

Por isso penso que este tema não se esvazia com este trabalho, mas que sugiro continuar, por mim ou outros estudantes que se interessem pelo tema, tendo em conta que é um tema candente dos nossos dias.

REFERÊNCIAS

BIBLIOGRAFIA

- Instituto de Formação Bancária. (2009). Regime de Crédito Bonificado. Lisboa:
- Antonio Rosado., I. M. (2012). Métodos e Técnicas de investigação Qualitativa. (A. Rosado, Ed.) Lisboa: Faculdade de Nutricidade Humana.
- APB. (s.d.). Sistema Financeiro. Obtido de http://www.apb.pt/sistema_financeiro/instituicoes_financeiras.
- Associação Lisboense de Proprietários. (2011). Retrato da habitação em Portugal: Caraterísticas e Recomendações. 2. Lisboa: ALP.
- Associação Portuguesa dos Bancos, APB. (s.d.). Sistema Financeiro. Obtido de http://www.apb.pt/sistema_financeiro/instituicoes_financeiras.
- Bancaria, I. S. (1992). Crédito Bancário. Lisboa: ISGB.
- Banco de Portugal. (Fevereiro de 2011). Crédito á Habitação. Contratar, Reembolsar e Renegociar o seu empréstimo. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal. (2011). Crédito á Habitação. Lisboa: Departamento de Supervisão Bancaria.
- Bardin, L. (2008). Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 1d8a.
- Bogdan, R. e. Blikem (1994). Investigação Qualitativa em Educação. Lisboa: Porto Editora.
- BP. (2010). Relatório de Estabilidade financeira. Lisboa: Banco de Portugal.
- Cabido, J. (1999). Gestão do Crédito Bancário. Lisboa: Ultramarino.
- Caiado, A. C. (2008). Gestão de Instituições Bancárias. Lisboa: Silabo.
- Caiado, A. C. (s.d.). Introdução ao Sector financeiro. Lisboa: Silabo.
- Caixa Geral de Depósitos. (2010). A atualidade do setor imobiliário residencial: Ajustamentos e desafios. CGD, Lisboa.
- Carvalho, P. V. (2009). Fundamentos da Gestão de Crédito. Lisboa: Sílabo.
- Caxito, J. (1990). O sistema Bancário Português Face a Criação do Mercado Único Comunitário. Lisboa: Filografica.
- Marques et al. (2004). Caraterização dos consumidores Sobreendividados. Coimbra: Almedina.

- Marques, et al. (2000). O endividamento dos consumidores. Coimbra: Almedina.
- Marques, M., et al. (s.d.). Observatorio do Endividamento dos consumidores. Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Matias, M. N. (2000). Determinantes da Concorrência no Crédito à Habitação: Caso Português. Dissertação de Mestrado. Lisboa.
- Nunes, N. (2014). Pedidos de ajuda à Deco são cada vez mais difíceis de resolver. *Jornal de Negócios*, 28. 23 de Outubro de 2014.
- Neves, V. (2000). Crédito à Habitação: Será o endividamento dos Portugueses excessivo. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Pereira, S. G. (2000). O contrato de Abertura de Crédito Bancário. Cascais: Publicações Universitaria e Cientificas de Cascais.
- B.P.(2000). Crédito à habitação: Contratar, reembolsar e renegociar o seu empréstimo. *Novas Regras*, p.2.
- Quivy, Raymond. & Champnoudt, Lua.(2013). Manual de Investigação em Ciências Sociais (6ª ed.). Lisboa: Grávida.
- Ramalho, A. (out-dez de 2013). Rácio de Solvabilidade 2 anos que mudaram a banca. (Info55banca, Ed.) Lisboa, Lisboa. Obtido em 16 de Dezembro de 2014, de http://www.ifb.pt/c/document_library/get_file?uuid=e6033f31-e3d4-45ac-b0f2-3d90a40f8440&groupId=11202
- Ruivo, A. I. (Fevereiro de 2004). Caracterização dos consumidores Sobreendividados. Dissertação de Mestrado -
- Santo, F. (2014). Flexibilidade na habitação precisa-se, *Montepio*, vol. (n.º 14), pag.46-47. (Helena, C. Pereira, Entrevistador) Lisboa: Montepio Geral.
- Sousa, L.D. (2014). Crédito à Economia volta a encolher. *Jornal de Negócios*, 36.
- Valério, N. (2010). História do Sistema Bancário Português (Vol. II). Lisboa: Banco de Portugal.

WEBGRAFIA

- APB. (s.d.). Sistema Financeiro. Obtido de http://www.apb.pt/sistema_financeiro/instituicoes_financeiras.
- Associação Portuguesa dos Bancos, APB. (s.d.). Sistema Financeiro. Obtido de http://www.apb.pt/sistema_financeiro/instituicoes_financeiras.
- <http://bancario.pt/tipos-de-garantias-credito-bancario/>. (2014). Tipos de garantias num crédito bancário. Obtido de Bancario.pt: <http://bancario.pt/tipos-de-garantias-credito-bancario/>
- Imparidades de ativos contingências (10 de 03 de 2015). Obtido em <http://www.otoc.pt/fotos/editor2/SNC-ImparidadeActivosContingenciasDis1809.pdf>
- Tipos de garantias num crédito bancário. (31 de 10 de 2014). Obtido de Bancario.pt: <http://bancario.pt/tipos-de-garantias-credito-bancario/>
- <http://bancario.pt/tipos-de-garantias-credito-bancario/>. (31 de 10 de 2014). *Tipos de garantias num crédito bancário*. Obtido de Bancario.pt: <http://bancario.pt/tipos-de-garantias-credito-bancario/> qual é o autor? e isto deveria
- Tipos de garantias num crédito bancário*. (31 de 10 de 2014). Obtido de Bancario.pt: <http://bancario.pt/tipos-de-garantias-credito-bancario/>
- Decreto Lei n.º 206/95, de 14 de agosto Banco de Portugal, Regime geral das instituições de crédito. Obtido em fevereiro de 2015, de <http://www.bportugal.pt/pt-PT/Legislacaoenormas/Documents/DL206ano95.pdf>
- Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro Banco de Portugal, Prevenção de gestão do incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares. Obtido em Janeiro de 2015 www.clientebancario.bportugal.pt
- Ramalho, A. (out-dez de 2013). Rácio de Solvabilidade 2 anos que mudaram a banca. (Info55banca, Ed.) Lisboa, Lisboa. Obtido em 16 de Dezembro de 21014, de http://www.ifb.pt/c/document_library/get_file?uuid=e6033f31-e3d4-45ac-b0f2-3d90a40f8440&groupId=11202

ANEXOS

Anexos 1. Guião das Entrevistas

Bloco	Objetivos	Questões orientadoras
Apresentação/ Formação	Conhecer os entrevistados e saber do seu percurso académico e profissional	<ol style="list-style-type: none">1. Qual é seu nome?2. Qual é a licenciatura e o Mestrado?3. Sempre trabalhou na banca?4. Que outras atividades já desempenhou no banco e fora dele?5. Por que razão mudou de emprego?
Crédito bancário à habitação	Perceber a situação atual do crédito à habitação e os tipos de problemas que tem apresentado	<ol style="list-style-type: none">6. Quais são as políticas de crédito?7. Os tipos de crédito que o banco concede?8. Quais são as condições para a concessão do crédito à habitação?9. Os elementos do crédito à habitação?10. Quais são os problemas que o crédito apresenta junto dos bancos?

<p>Endividamento e Incumprimento</p>	<p>Perceber a situação atual do incumprimento, as razões e as medidas bancárias de resolução</p>	<p>11. Por que razão existe incumprimento?</p> <p>12. Quais são os problemas que estão intrínsecos ao incumprimento</p>
<p>Resolução</p>	<p>Perceber as políticas aplicadas pelo banco para resolver a situação de incumprimento, em condições o banco.</p> <p>Saber se os bancos tem aplicado as normas aplicadas por lei e conhecer os procedimentos da reestruturação da dívida</p>	<p>13. Qual é o comportamento dos clientes em caso de incumprimento</p> <p>14. Que tipo de iniciativas existem para resolver os problemas no crédito</p> <p>15. As medidas que os clientes devem tomar para resolverem a situação do crédito mal parado?</p> <p>16. As medidas do banco?</p> <p>17. Uma vez que os bancos não são agentes imobiliários, em que circunstâncias o banco fica com a casa?</p> <p>18. Em caso de incumprimento é feito a reestruturação da dívida? em que condições é feita a reestruturação?</p>

Anexo 2 - Análise de Conteúdo

Bloco	Categoria	Subcategoria	Indicadores	Observações
Formação	Nível académico	Secundário/ Curso Profissional	<p>“Tenho o 12º ano”.</p> <p>Entrevistado D</p> <p>“Tenho o 12º ano e um curso técnico de gestão bancária”.</p> <p>Entrevistado C</p>	<p>Os entrevistados D e C têm o 12º ano, sendo que o entrevistado C estendeu a sua formação com um curso técnico de Gestão Bancária.</p> <p>Já o entrevistado A e B ambos são licenciados, sendo que o A é licenciado em Engenharia Civil e o B é licenciado em Economia e estendeu a sua formação em Mercados Financeiros</p>
		Licenciado	<p>“Licenciado em Engenharia Civil”.</p> <p>Entrevistado A</p>	
			<p>“Licencie-me em Economia e tenho uma pós graduação em Mercados Financeiros.”</p> <p>Entrevistado B</p>	
		Percurso profissional	<p>“Fui professor universitário e estou na Caixa Geral de Depósitos há 35 anos, atualmente sou Diretor Central da Direção de Particulares e Negócios de Lisboa”.</p>	<p>De modo geral os entrevistados tem um vasto percurso profissional, sendo que o entrevistado A além de ter sido professor universitário vem a desempenhar varias funções na banca visto que está na CGD a 35 anos, por outro lado, o entrevistado B</p>

			<p>Entrevistado A</p> <p>O meu percurso profissional foi sempre no banco BPI, ainda antes de terminar o curso universitário entrei como bolsheiro e foi a única atividade que exerci até a data. Estou no banco desde 1998, e desde 2003 ocupo o cargo de gerente”.</p> <p>Entrevistado B</p> <p>“ Comecei como administrativo no Banco Internacional de Crédito em 1998 e em 2004 fundiu com o BES, posteriormente fui convidado para trabalhar no Satander Totta como gestor de cliente, (...) Em 2007 fui convidado para voltar para o BES como gestor e cliente e atualmente sou gerente desta dependência”.</p> <p>Entrevistado C</p> <p>“O meu percurso profissional foi</p>	<p>fez o seu percurso profissional na banca onde desempenha funções de gerente desde 2003, Já o entrevistado C fez o seu percurso profissional na banca começando no banco internacional de crédito e posteriormente foi trabalhar como gerente no Satander Totta, sendo que em 2007 voltou para o BES como Gestor de cliente.</p> <p>O entrevistado D fez o seu percurso profissional na banca propriamente na caixa desde 1983 e até a data, ocupando a posição de gerente.</p>
--	--	--	--	---

			integralmente na banca, comecei como caixa desde 1983 e atualmente ocupa a posição de gerente”.	
			Entrevistado D	
Crédito bancário à habitação	Analisar a situação atual do crédito à habitação, as suas políticas conceção e os tipos de problemas que tem apresentado	Tipos de crédito	<p>“ Os tipos de crédito na Caixa Geral de Depósitos são transversais para particulares e para as empresas, assim como para curto prazo, tendo como exemplo, os bens de consumo e investimento a curto, médio e longo prazo como, a compra de uma habitação”.</p> <p>Entrevistado A</p> <p>“ Temos cinco tipos de crédito de crédito á nível dos particulares, como crédito à habitação, financiamento automóvel, conta ordenado, crédito pessoal e cartão de crédito, e crédito as empresas”.</p>	<p>Segundo o Instituto de Formação Bancária (1992), a palavra Crédito que provem do latim “creditum” de “credere”, acreditar pode por si só, significar, influência de que se goza pela confiança que se inspira, ou o valor que se pode atribuir ao cumprimento de uma obrigação por parte de um dos sujeitos.</p> <p>De certo modo os entrevistados estão em concordância com os tipos de crédito, conclui-se que, os quatro bancos concedem todo tipo de crédito desde o crédito aos particulares até as empresas, de curto, médio e de longo prazo.</p>

		<p>Entrevistado B</p> <p>“ O novo banco concede crédito à particulares como à habitação, crédito individual, cartão de crédito e conta ordenado”.</p> <p>Entrevistado C</p> <p>“ O banco concede todo tipo de crédito a particulares e empresas”</p> <p>Entrevistado D</p>		
		<p>Políticas de crédito</p>	<p>“ A política de crédito num banco como a caixa, tem como objetivo desenvolver a economia em todos os estratos desde aos particulares que necessitam de crédito para aquisição de habitação, consumo, automóvel, (...) até as empresas que necessitam de crédito no âmbito do seu início de atividade para apoio a sua tesouraria e para diversos fatores”.</p> <p>Entrevistado A</p>	<p>O entrevistado A e C partilham da mesma opinião afirmando que o objetivo da política de crédito permite desenvolver a economia, sendo que o A, acrescenta que a conceção estende-se aos particulares e empresas. Por seu lado o entrevistado C, afirma que o banco novo banco, tem uma certa preocupação na atribuição do rating.</p> <p>Relacionado ainda a esta questão, o entrevistado D, também partilha da mesma opinião dos entrevistados anteriores, mas afirma que o montepio tem uma particularidade que consiste no apoio social.</p>

			<p>“As políticas de crédito à habitação atualmente em curso no Novo Banco, passa pela preocupação de ajudar a economia no geral, nomeadamente as pequenas e médias empresas onde o crédito esta ser cada vez mais seletivo e muito banalizado antes de ser concedido, (...) assim a importância de atribuir rating as empresas para que o banco possa atribuir crédito condizente com a capacidade que a empresa tem para honrar os seus compromisso”.</p> <p>Entrevistado C</p> <p>“ O objetivo da política crédito é apoiar a economia concedendo financiamento as empresas, (...) o Montepio Geral é um banco que trabalha com a segurança social para apoiar os trabalhadores em caso de morte, acidente e escola</p>	
--	--	--	---	--

			dos filhos”. Entrevistado D	
		Condições de concessão do crédito à habitação	Quando se concede um crédito normalmente há dois objetivos, que é, a satisfação do cliente numa necessidade qualquer e o segundo que é ter a noção o mais rápido possível que a pessoa vai ter capacidade para pagar o dinheiro emprestado, (...) também avalia-se a taxa de esforço, que é a relação entre o valor futuro da prestação da casa, com os rendimentos mensais que o cliente tem, e a partir de um determinado nível o banco passa ter noção da dificuldade do cliente, (...) contudo é importante que se faça uma análise de risco”. Entrevistado A “De forma geral as regras que a	O entrevistado A, afirmou que a caixa Geral de depósito faz reestruturação de dívida e é feita de três formas: - Aplicando um período de carência; - Aumento do prazo ou redução da taxa de juro. Já o entrevistado B diz que o banco procura saber se o cliente tem alguns rendimentos para cumprir com o acordo da reestruturação, caso não tenha nenhum rendimento o banco não faz e reestruturação. Contudo o entrevistado C com relação a este ponto adianta que o banco efetua um seguro multiopções pelo valor em dívida, caso o cliente tenha algum rendimento. Finalmente concluímos que perante a reestruturação da dívida, É necessário que o proponente tenham algum rendimento, para que possam cumprir com o pagamento de juros caso seja aprovado a reestruturação, ou seja tratando-se de um período de carência os bancos exigem esta modalidade ao cliente.

			<p>banca utiliza para a concessão de créditos são básicas e consubstanciadas em três critérios, a taxa de esforço o rendimento líquido disponível e o scoring de crédito. Também analisa-se o contrato de trabalho,”.</p> <p>Entrevistado B</p> <p>“ Primeiramente o requerente tem de ser maior de idade e o empréstimo tem de ter objetivos, finalidade, capacidade e calcular a taxa de esforço, (...) o banco também pede o reforço da garantia. O objetivo é emprestar dinheiro para que a pessoa possa adquirir o bem e espera-se o retorno do valor emprestado, (...) O crédito só é concedido quando a ficha de informação normalizada é assinada”.</p> <p>Entrevistado D</p>	
--	--	--	---	--

		<p>Elementos do crédito à habitação</p>	<p>“Na conceção do crédito à habitação, existem dois elementos básicos, uma declaração de rendimento para comprovar que a pessoa tem capacidade através do IRS do ano anterior e o recibo de ordenado do último mês, (...) os elementos relacionados com análise de risco têm que ser bem visto, uma vez que a pessoa que vai pagar, não basta apenas ter a certeza que ganha dinheiro, mas também ser responsável com o seu orçamento familiar”.</p> <p>Entrevistado A</p> <p>Os proponentes têm de apresentar os seus documentos de identificação e dos fiadores, o IRS n do ano transato e os últimos três recibos de pagamento, (...) depois</p>	<p>Basicamente para todos os entrevistados a existência de dois elementos fundamentais que colaboram para que os bancos concedam o crédito, designadamente o IRS do ano transato e o recibo de ordenado. Mas também somos a particularizar que o entrevistado A, é de opinião que o cliente deve ser responsável com relação ao seu orçamento familiar. Já o entrevistado D, afirma que é necessário confirmar toda informação apresentada pelo proponente. E o entrevistado C, afere que neste âmbito é necessário a observância da scoring de crédito, rendimento líquido disponível e a taxa de esforço.</p>
--	--	--	--	---

			<p>tem uma series de trâmites que o banco faz, como, a confirmação junto da entidade patronal, saber se o proponente é efetivo ou não, porque já houve casos em que o banco recebeu documentos falsos. Daí o cuidado de averiguar toda informação e dados apresentados, (...) e de seguida uma operação de scoring”</p> <p>Entrevistado D</p> <p>“ Os elementos são o Scoring de crédito, Rendimento disponível e a Taxa de esforço”</p> <p>Entrevistado B</p>	
--	--	--	--	--

		<p>Os problemas do crédito à habitação apresentam junto dos bancos</p>	<p>“Os problemas apresentados pelo crédito inserem-se no não cumprimento do cliente assim como a depreciação das garantias associadas ao crédito à habitação”.</p> <p>Entrevistado A</p> <p>“Os tipos de problemas que o cliente apresenta junto dos bancos é o incumprimento”</p> <p>Entrevistado B</p> <p>“ Tem metade dos problemas ligados ao incumprimento no crédito á habitação na sua maioria”</p> <p>Entrevistado C</p> <p>“ O principal problema é o risco que por sua vez reveste-se em risco de incumprimento”</p> <p>Entrevistado D</p>	<p>Perante esta situação o entrevistado A afere que a depreciação da garantia associada, acaba por ser um dos problemas do banco, assim como o não cumprimento dos particulares.</p> <p>Os entrevistados também são de opinião que um dos problema junto da banca com relação ao crédito à passa pelo incumprimento. Reforçando com a opinião do entrevistado C que adianta que no seu banco existe o risco de incumprimento.</p> <p>Segundo o “ Banco de Portugal, as instituições de crédito devem acompanhar de forma permanente e sistemática a execução dos contratos de crédito dos seus clientes, de forma a detetar eventuais indícios de risco de incumprimento ”</p>
--	--	---	--	--

<p>Endividamento e Incumprimento</p>	<p>Perceber a situação atual do incumprimento, as razões e as medidas bancárias de resolução</p>	<p>Razões do incumprimento</p>	<p>“ As razões passam pela redução dos rendimentos do agregado familiar que é a principal, (...), as vezes pode acontecer um crescimento desmensurado do agregado familiar, aumentando o número de filhos e conseqüentemente maiores despesas, (...) a falta de responsabilidade com o orçamento familiar também é outra das razões”.</p> <p>Entrevistado A</p> <p>“ A sinistralidade do incumprimento é causada pelas dificuldades financeiras, por conjunturas económicas, e por maioria de razão é o que tem acontecido nos últimos anos como principal fator o desemprego, (...)Esta situação nota-se mais</p>	<p>O entrevistado A, afere que uma das razões do cliente a não conseguir honrar o compromisso subscrito com o banco, é a redução do rendimento que pode ocorrer por muitos fatores: a má gestão do orçamento familiar, e o entrevistado B, expressa que os fatores que estão na base do incumprimento no crédito à habitação têm á ver com as dificuldades financeiras provocada pela conjuntura económica, que em muitos casos culminam com desemprego, situações de divórcios, doença e morte. E ainda na mesma linha de pensamento, o entrevistado C diz que o incumprimento advém do desemprego, contudo o entrevistado D, afirma que o incumprimento pode ocorrer em caso de doença, má gestão do orçamento familiar e por despedimento que muitas das vezes culmina em desemprego.</p> <p>Comparando a opinião dos entrevistados verifica-se que o incumprimento é causado pelas dificuldades financeiras que limita grandemente o rendimento das famílias para fazer face aos compromissos feitos junto das instituições de crédito.</p>

		<p>quando o cliente deixa de receber o subsídio de desemprego, (...) O grande crescimento do [desemprego] foi a três anos, mas a sinistralidade tem- se sentido mais fortemente (...) porque os clientes em determinado momento ficam no desemprego, mas tem o rendimento mínimo que dá para fazer face as despesas mais importantes e a casa é uma delas e quando termina o prazo de receber o subsidio o rendimento mínimo passa a ser zero e começa o não pagamento das dividas,”</p> <p>Entrevistado B</p> <p>“ Metade dos problemas ligados ao incumprimento no crédito à habitação, na sua maioria são por razões de [desemprego], ou quando a família tem excesso de endividamento e muitas das vezes</p>	
--	--	--	--

			<p>de nível salarial, divórcio (...) são os motivos que fazem que as famílias entram em incumprimento”</p> <p>Entrevistado C</p> <p>“ É por razões de despedimento, Doença, Gastos supérfluos e compras por impulso (...) o mesmo conclui que, os motivos do incumprimento/sobre-endividamento no crédito à habitação continuam a ser os mesmos, sobretudo a questão do [desemprego] ”</p> <p>Entrevistado D</p>	
<p>Medidas de Resolução do incumprimento</p>	<p>Perceber a situação atual do incumprimento, as razões e as medidas de resolução</p>	<p>O comportamento dos clientes em caso de incumprimento</p>	<p>“ A grande maioria dos clientes são honestos e não gostam de estar em situação de incumprimento e sentem a necessidade de honrar os seus compromissos, eles ficam preocupados e normalmente falam</p>	<p>Para tal, o entrevistado A é de opinião que nas situações de incumprimento, a maior parte dos clientes reagem de forma ativa e procuram sempre o seu banco para tentar resolver o seu problema. O entrevistado B, diz que varia de pessoa para pessoa, há quem volta a contactar o seu banco para resolver a</p>

			<p>com o banco para ver se pode resolver a situação”.</p> <p>Entrevistado A</p> <p>O comportamento é variável, há clientes que desaparecem e outros que se fazem presentes, (...) o comportamento dos fiadores é que faz toda diferença, daí exigir fiadores e quando é necessário fiança vindo dos pais ou sogros ou seja o banco prefere que sejam os pais ou sogros a pagar a fiança.”</p> <p>Entrevistado B</p> <p>“ De todos, existem vários comportamentos, há clientes pró-ativos e tem aqueles que não atendem o telefone e deixam as coisas chegarem até as últimas consequências quando já não há nada a fazer”</p> <p>Entrevistado C</p> <p>“ No banco onde trabalha, tem de</p>	<p>situação como outras que já não aparecem no banco e ignoram completamente a situação e que em algumas situações os fiadores é que procuram a resolução, sendo que o entrevistado D afirma que existem clientes que agem de forma ativa e alguns deles de forma passiva, visto que, os ativos agem de forma a resolver os seus prolemas e já os passivos vão até as últimas consequências que passam numa primeira fase por serem chamados pelo banco e contudo o entrevistado, desde modo o entrevistado c confirma com o entrevistado anterior.</p> <p>Consequentemente a este tema o entrevistado C, corrobora com o entrevistado anterior adiantando que os clientes que os bancos têm, reagem de forma ativa e outros de forma passiva, pelo que, existem aqueles que agem atempadamente aos seus problemas ao passo que outros esperam que sejam chamados pelo banco e passo</p>
--	--	--	---	--

			<p>tudo. Tem o cliente que não aparece por vergonha, alguns que não aparecem e saem do país e outros que aparecem e por iniciativa própria falam com o banco para resolver a situação”.</p> <p>Entrevistado D</p>	
		<p>As medidas que os clientes devem tomar</p>	<p>“ Os clientes devem falar com o banco aonde tem o crédito á habitação, porque atualmente existem mecanismos criados pelo banco de Portugal para ajudar o cliente, como o Pari e Persi ou as legislações que o banco tem de cumprir para a sua salvaguarda”</p> <p>Entrevistado C</p> <p>“ Para resolver os clientes devem procurar a situação, se for caso de desemprego devem lutar para arranjar emprego e não ficarem apenas com subsídio de</p>	<p>Quanto as medidas que os clientes devem tomar, o entrevistado C, é de opinião que os clientes devem procurar a entidade bancaria, para gozar dos direito criado por lei para resolver e minimizar as situações de incumprimento, contudo o entrevistado D, é da mesma opinião que o entrevistado C.</p> <p>Já o entrevistado é de opinião, que quando os clientes se encontram com dificuldades financeiras devem primeiramente dar a conhecer ao seu banco, da situação em que se encontram, e caso seja por motivo de desemprego, aconselha-se a procurar trabalho e não viver conformado com o subsídio de desemprego.</p>

			<p>desemprego, (...) procurarem formas, alternativas e falarem com o seu banco, embora exista alguma vergonha nalgumas pessoas”.</p> <p>Entrevistador A</p> <p>“ Os clientes devem falar com o seu banco e não desaparecer porque o banco também está preocupado em resolver a situação e pode tomar medidas, (...) depois existem entidades que ajudam a resolver essas situações como a Deco e outras”</p> <p>Entrevistado B</p> <p>“Dirigir-se ao banco e em conjunto estudar uma solução que seja boa para os bancos e para os clientes”</p> <p>Entrevistado D</p>	
--	--	--	--	--

		<p>As iniciativas dos bancos para resolverem a situação do incumprimento</p>	<p>“ Acompanhar os clientes e tentar antecipar um eventual problema. Os particulares têm alguns indicadores que podem dizer que aquela ou esta família está com problemas, (...) quando se verifica que os saldos da conta á ordem estão muito baixos e quando o cliente começa a utilizar os cartões de crédito demasiadamente. Quando o banco consegue detetar os problemas a tempo fala com o cliente para saber se é por redução de rendimento e tenta resolver”.</p> <p>Entrevistado A</p> <p>O banco vai saber da parte do cliente se é possível renegociar ou não, e caso seja, o banco aumenta o prazo de pagamento da dívida e nalguns casos faz-se o período de carência se for justificado que o</p>	<p>Quanto as iniciativas dos bancos para resolverem a situação do incumprimento, Os entrevistados A e D partilham da mesma opinião, expressando que as entidades bancárias devem acompanhar os clientes desde o primeiro momento e fazer com que os clientes apresentem-se no banco no sentido de se encontra uma via de entendimento.</p> <p>O entrevistado B diz que o banco deve acompanhar e contactar o cliente. E findo todas as tentativas por parte do banco para ajudar e o cliente mostra não ter como pagar o imóvel com todas a vias apresentadas</p>
--	--	---	---	---

		<p>cliente está na situação de incumprimento por um problema pontual. (...) Por exemplo: O cliente diz que esta com problemas, e em um ano consegue resolver, como em caso de doença. Um profissional laboral que só ganha dinheiro, mas que se encontra doente e entrou em incumprimento, nestes casos em concreto o banco analisa e se o cliente garantir que quando melhorar vai conseguir pagar, aqui faz sentido fazer um período de carência”.</p> <p>Entrevistado B</p> <p>“ Passa-se sempre em ter uma atitude proactiva e chamar os clientes a passar na agência para evitar que o cliente entre em incumprimento”.</p> <p>Entrevistado C</p>	
--	--	--	--

			<p>“ Alterar o prazo de pagamento, fazer o aplicar o período carência, reduzir o encargo mensal e em última instância dação do imóvel em pagamento da dívida”</p> <p>Entrevistado D</p>	
		<p>Em que circunstância os Bancos ficam com a casa</p>	<p>“ O banco só fica com a casa quando depois de todas as tentativas o cliente não consegue pagar a casa por falta de possibilidades, então o banco faz a execução da hipoteca, (...) depois de executar a hipoteca o caso vai a tribunal e o banco fica com a casa, logo o cliente é convidado a abandonar a casa”.</p> <p>Entrevistado A</p> <p>“ O banco nunca quer ficar com o imóvel e só fica quando já não há nada a fazer e tem assim que</p>	<p>Com base nas opiniões dos entrevistados, conclui-se que os imóveis só são executados depois dos bancos tomarem todas as providências ou seja, depois de tentar alongar o prazo do empréstimo ou analisar se é possível fazer um período de carência. Por isso, é importante que os clientes Bancários tenham uma atitude pró-ativa e procurem ajuda do banco antes mesmo das coisas piorarem para que se tome as devidas medidas atempadamente.</p> <p>E findo todas as tentativas por parte do banco para ajudar e o cliente mostrar não ter como pagar o imóvel com todas a vias apresentadas, o banco recebe a casa.</p>

			<p>executar o imóvel. Nesta medida passa por ficar com a garantia e recuperar a casa para tentar vendê-la.</p> <p>Entrevistado B</p> <p>“ o banco fica com o imóvel, quando o cliente não consegue vender, quando não existe mais opções nenhuma como aquelas que foram apresentadas como iniciativas e finalmente a casa vai a execução judicial”.</p> <p>Entrevistado C</p> <p>“O banco fica com a casa quando existe vontade de ambas as parte”.</p> <p>Entrevistado D</p>	
		<p>Sobre a reestruturação da dívida</p>	<p>“ A reestruturação é feita de três formas- o banco aumenta o prazo, introduz o período de carência no sentido do cliente pagar só juro durante um tempo ou ainda pode</p>	<p>O entrevistado A, afirmou que a caixa Geral de depósito faz reestruturação de dívida e é feita de três formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicando um período de carência; - Aumento do prazo ou redução da taxa de juro. Já o

			<p>reduzir a taxa de juro”</p> <p>Entrevistado A</p> <p>“ Faz reestruturação de dívida e normalmente o banco é que procura o cliente. Tem que ver com análise casualista da situação e o cliente tem que provar rendimentos, porque sem rendimentos é impossível fazer a reestruturação, pois a este processo não significa que o cliente não deve pagar nada, (...). Quando o cliente tem algum rendimento e não consegue pagar a dívida atual o banco procura saber se é possível reestruturar esta dívida”.</p> <p>Entrevistado B</p> <p>“ É feito a reestruturação de dívida entre o banco e o cliente desde que este último tenha espaço para hipoteca. Todavia é efetuado um seguro multiopções pelo valor</p>	<p>entrevistado B diz que o banco procura saber se o cliente tem alguns rendimentos para cumprir com o acordo da reestruturação, caso não tenha nenhum rendimento o banco não faz e reestruturação. Contudo o entrevistado C com relação a este ponto adianta que o banco efetua um seguro multiopções pelo valor em dívida, caso o cliente tenha algum rendimento.</p> <p>Finalmente concluímos que perante a reestruturação da dívida, É necessário que o proponente tenham algum rendimento, para que possam cumprir com o pagamento de juros caso seja aprovado a reestruturação, ou seja tratando-se de um período de carência os bancos exigem esta modalidade ao cliente.</p>
--	--	--	--	--

			<p>em dívida, pois quando são valores simbólicos que não justifica estar a pagar nova estrutura de hipoteca e neste contexto o banco tenta reestruturar o valor aumentando a prestação ou dividindo no prazo de um ano.”</p> <p>Entrevistado C</p> <p>“ Em caso de incumprimento tem de a haver diálogo de ambas as partes para ver se existe alguma possibilidade para reestruturação da dívida (...) a reestruturação é feita de forma a aumentar o prazo do empréstimo, fazer um período de carência e aumento da garantia”</p> <p>Entrevistado D</p>	
--	--	--	--	--