



UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Gonçalo Miguel Pereira Vergueiro

**CARATERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS E
CONTRATUAIS ASSOCIADAS AO
INCUMPRIMENTO DE CRÉDITOS BANCÁRIOS**

VOLUME 1

Relatório de Estágio no âmbito do Mestrado em Contabilidade e Finanças, orientado pelo Professor Doutor Mário António Gomes Augusto e apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra

Setembro de 2019



FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Gonçalo Miguel Pereira Vergueiro

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS E CONTRATUAIS ASSOCIADAS AO INCUMPRIMENTO DE CRÉDITOS BANCÁRIOS

*Relatório de Estágio no âmbito do Mestrado em Contabilidade e Finanças,
orientado pelo Professor Doutor Mário António Gomes Augusto
e apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra
para obtenção do grau de Mestre*

Setembro, 2019

Agradecimentos

Começo por agradecer ao meu orientador académico, Professor Doutor Mário António Gomes Augusto, pela sua disponibilidade e cooperação.

Em segundo lugar, gratular todos os colaboradores da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra pelo extraordinário acolhimento, especialmente ao Dr. Simão Marques e à Dra. Ana Lages pela sua gentileza, e pelo facto de me terem proporcionado uma visão diferente da atividade bancária. Também queria deixar um grande obrigado a uma pessoa que me marcou durante o estágio, a Dra. Andreia Batista.

Um agradecimento aos meus amigos e colegas que me acompanharam ao longos destes 5 anos de vida. Tenho que dar destaque ao Gonçalo Pires, ao João Cardoso e à Nicas Santos, pela vossa amizade e, principalmente, por fazerem com que o meu mundo seja muito melhor.

A minha família, principalmente os meus pais (António Vergueiro e Dina Vergueiro), avós, irmão (Adriano Vergueiro) e cunhada (Vanessa Raimundo) são um fator chave no meu desenvolvimento pessoal, foi com eles que cresci e é com eles que vou continuar a crescer. Um obrigado por acreditarem em mim e fazerem parte do meu sucesso, que também é fruto do vosso sucesso.

Por último, um profundo obrigado à Mariana Branquinho. O melhor sentimento que tenho é saber que a minha felicidade é causada maioritariamente por ti.

RESUMO

O presente relatório foi realizado no âmbito do estágio curricular na Caixa de Crédito Agrícola de Coimbra, na área de recuperação de crédito e inserido na fase final do Mestrado em Contabilidade e Finanças da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Numa primeira instância, é apresentada a entidade de encolhimento, referindo um pouco da história do Crédito Agrícola e o seu modelo organizativo, bem como o funcionamento da Caixa de Crédito Agrícola de Coimbra e o seu estado de saúde financeira.

As tarefas desenvolvidas no estágio compreenderam o apoio à recuperação de crédito, recolha de informação e atualização de base de dados, preparação de dossiers de crédito para entrada em contencioso e compreensão do processo da análise de risco e contratação de crédito.

O desenvolvimento da atividade do sistema bancário português releva uma elevada dependência do setor particular (Costa, 2012). Desta forma, o aparecimento de crédito vencido e não pago pode tornar-se dos principais impulsionadores para uma instabilidade financeira nos bancos. O aparecimento destes créditos na carteira de crédito dos bancos exige que seja feito um controlo mais rígido sobre os mesmos.

De forma a proporcionar uma análise que não é feita internamente na instituição, este relatório tem como objetivo identificar características sociodemográficas e contratuais que estão associadas a um maior nível de incumprimento nos empréstimos ao consumo e à habitação. As variáveis de estudo são o estado civil, as habilitações literárias, o género, a idade, a profissão, os rendimentos dos mutuários, a dimensão do agregado familiar, o tipo de habitação, a categoria do empréstimo, o prazo de reembolso, a taxa de juro, o montante de crédito e a frequência de pagamento.

Através de análises estatísticas, conclui-se que a idade, a dimensão do agregado familiar, o tipo de habitação e a taxa de juro estão associados ao incumprimento nos créditos ao consumo e o estado civil, a habilitação literária, a profissão, o rendimento do agregado familiar e a taxa de juro estão associados ao incumprimento nos créditos à habitação.

Palavras-chave: crédito bancário; risco de crédito; incumprimento; características sociodemográficas; características contratuais

ABSTRACT

This report was done as part of the curricular internship at Caixa de Crédito Agrícola de Coimbra, in the credit recovery division, and inserted in the final phase of the Master in Accounting and Finance of the Faculty of Economics of the University of Coimbra.

In a first stage, the entity is presented, including the history of Crédito Agrícola and the organizational model, as well as the operation and the financial health of Caixa de Crédito Agrícola de Coimbra.

The tasks developed in the internship included the support for credit recovery, information gathering and database updating, preparation of credit files for litigation and understanding of the risk analysis and contracting process.

The development of the Portuguese banking system activity shows a high dependence of the private sector (Costa, 2012). Therefore, the emergence of overdue and unpaid credit can become a major driver for financial instability in banks. The existence of these loans in banks' credit portfolio requires a greater and stricter control over them.

In order to provide an analysis that is not done internally within the institution, this report aims to identify sociodemographic and contractual characteristics that are associated with a higher level of default on consumer and housing loans. The study variables are marital status, education level, gender, age, occupation, income of borrowers, household size, housing type, loan type, repayment term, interest rate, the amount of credit and the frequency of payment.

Statistical analysis shows that age, household size, housing type and interest rate are associated with default on consumer credit, and marital status, education level, occupation, household income and interest rate are associated with default on housing loans.

Keywords: bank credit; credit risk; default; sociodemographic characteristics; contractual characteristics

Lista de acrónimos e siglas

CA – Crédito Agrícola

CCAM – Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

CCAMC - Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra

CCCAMC – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo

FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

FGCAM – Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo

FMR – Ficha de montantes a reclamar

IC – Instituições de crédito

IF – Instituições financeiras

PERSI – Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento

RGICSF – Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras

RJCAM – Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo

SICAM – Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo

Lista de figuras e tabelas

Figura 1 – Organograma do Grupo CA

Figura 2 – Organograma CCAM de Coimbra

Tabela 1 - Caraterísticas sociodemográficas e contratuais

Tabela 2 – Análise descritiva

1.	Introdução	9
2.	Apresentação da entidade de acolhimento	11
2.1.	História do Crédito Agrícola	11
2.2.	O Crédito Agrícola na Atualidade	12
2.3.	A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra	15
3.	Estágio	18
3.1.	Tarefas desenvolvidas na CCAMC	18
4.	Estudo sobre o incumprimento nos créditos da CCAMC	23
4.1.	Enquadramento teórico	23
4.2.	Uma análise ao crédito ao consumo e à habitação da carteira de crédito da CCAMC	29
4.3.	Resultados	36
5.	Análise crítica	45
6.	Conclusão	47
	Referências Bibliográficas	49
	Anexos	52

1. Introdução

O presente relatório resulta da realização do estágio curricular para obtenção do grau Mestre em Contabilidade e Finanças pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. A entidade de acolhimento foi a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra (CCAMC), situada na Rua João Machado, nº 78, 3000-226 Coimbra, e o estágio decorreu no período de 4 de março de 2019 a 29 de julho de 2019. A CCAMC é uma instituição de crédito que contribui para o progresso económico e social, tendo como principal missão promover o desenvolvimento da comunidade de Coimbra, através da relação de proximidade com os seus clientes e dando respostas às suas ambições e projetos financeiros.

Durante o período de estágio, as minhas funções passaram fundamentalmente por desenvolver trabalho na área de recuperação de crédito, auxiliando nas diligências necessárias para a recuperação extrajudicial do crédito vencido, na preparação dos processos para dar entrada em contencioso e no acompanhamento na cobrança coerciva dos créditos e das diligências efetuadas pelos Advogados da Caixa e Agentes de Execução.

Paralelamente a estas tarefas, realizei um estudo para tentar verificar se existem fatores sociodemográficos e contratuais que estão associados a um maior incumprimento no crédito ao consumo e à habitação. De uma breve análise ao Relatório e Contas de 2018, verifica-se que o crédito vencido e não pago representa 7,21% do crédito total, pelo que estudar os fatores que se associam ao incumprimento pode vir a ser importante para a sustentabilidade de um banco (Mota *et al.*, 2018).

Através da associação entre as características sociodemográficas e contratuais e o incumprimento, este trabalho fornece uma análise que não é realizada pela CCAMC à respetiva carteira de crédito, permitindo novos cuidados aquando da contratação de crédito. Segundo Ranyard *et al.* (2006), a qualidade e a natureza das decisões iniciais que são aceites pelo banco são um fator chave para conseguir perceber o que levou ao aparecimento de crédito vencido.

Existem vários fatores que estão associados ao incumprimento do crédito e que poderão variar consoante a tipologia de crédito: crédito à habitação e crédito ao consumo. O crédito à habitação apresenta historicamente menores percentagens de incumprimento. Habitualmente, a garantia associada a estes empréstimos é a habitação própria dos mutuários. Por outro lado, os créditos à habitação são, geralmente, de maior montante

relativamente aos créditos de consumo. Assim, os créditos à habitação trazem maiores custos de financiamento aos consumidores, bem como o risco de perderem o imóvel, através da venda judicial do bem hipotecado (Phillips & VanderHoff, 2004).

Este relatório está dividido em 6 capítulos, sendo o primeiro a presente introdução. O segundo capítulo dá a conhecer a CCAMC, contendo a descrição histórica do Crédito Agrícola e do seu funcionamento na atualidade, assim como o retrato do panorama no CCAMC. No terceiro capítulo são apresentadas as tarefas desenvolvidas durante o estágio, nomeadamente as funções diárias da atividade da área de recuperação de crédito, seguidas de uma breve descrição dos conhecimentos adquiridos em cada tarefa.

De seguida, é iniciado o estudo sobre o incumprimento nos créditos da CCAMC, no quarto capítulo. É apresentada a revisão de literatura, recordando alguns conceitos inerentes à atividade bancária e ao incumprimento de crédito. Seguem-se os procedimentos do estudo e a caracterização da amostra da carteira de crédito do CCAMC. Na última parte deste capítulo, são apresentados os resultados que permitiram obter conclusões, através das análises estatísticas, e evidenciadas possíveis justificações para as associações encontradas.

O quinto capítulo contém a minha análise crítica sobre o estágio. Segue-se a conclusão do relatório (sexto capítulo), que engloba as conclusões da realização do estágio e do estudo-caso, bem como possíveis limitações e contribuições para futuros estudos.

2. Apresentação da entidade de acolhimento

2.1. História do Crédito Agrícola

A origem histórica do Crédito Agrícola (CA) assentou no princípio da solidariedade, inculcado às Santas Casas da Misericórdia fundadas em 1498. A Misericórdia de Lisboa foi das primeiras instituições a conceder crédito aos agricultores, alguns anos mais tarde. Os Celeiros, criados por D. Sebastião em 1576, também contribuíram para a sua origem, através dos seus estabelecimentos de crédito. Estes créditos tinham como objetivo socorrer os agricultores em anos de fraca produção, possibilitando um adiantamento em género (sementes) mediante o pagamento de um juro também em género. Com o aumento das taxas de juro nestes empréstimos, os agricultores acabaram por se desinteressar por esse tipo de financiamento. Assim, foi criada uma nova forma de concessão de crédito, em que o modelo de pagar em género é substituído pela forma monetária, equivalendo ao funcionamento de uma instituição de crédito na atualidade.

O CA surgiu oficialmente a 1 de março de 1911, após a implantação da República, e em 1914 foram definidas as atividades¹ das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM). O número das Caixas aumentou nos anos 20 e estagnou dez anos mais tarde, com a crise económica e bancária, o que fez com que a tutela do CA passasse para a Caixa Geral de Depósitos. A transformação do sistema político português, após a revolução de 25 de Abril de 1974, influenciou o aparecimento de um novo movimento nas CCAM, com o intuito de se autonomizarem e de se expandirem.

Foi criada a Federação Nacional das Caixas Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM), cuja principal missão é dar apoio e representar, nacionalmente e internacionalmente, as Caixas Agrícolas. Um dos objetivos desta federação era proporcionar as condições para a saída das CCAM da alçada da Caixa Geral de Depósitos e a criação da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L (CCCAM), de modo a regular a atividade creditícia das primeiras. Em 1984 é então constituída a CCCAM e 3 anos mais tarde é instituído o Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM), de forma a garantir a solvabilidade do Sistema

¹ Pela Lei n.º 215, de 1914, regulamentada pelo Decreto n.º 5219, em 1919. Nomeadamente: conceder crédito exclusivamente para fins agrícolas aos seus sócios; receber, por empréstimo do Estado, capitais dos seus associados ou de terceiros; receber dinheiro em depósito (a prazo ou à ordem), com a contrapartida do pagamento de juros convencionados (nunca superior a 4%).

Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), um modelo organizativo acordado no conjunto formado pela CCCAM e pelas CCAM.

De forma a assegurar o desenvolvimento gradual da qualidade de serviço prestado surge, em 1993, a Rural Informática, atualmente CA Informática. Em 1994, nasce a empresa especializada na Gestão de Fundos de Investimento Mobiliário (atualmente designada por CA Gest) e a Rural Seguros (atualmente CA Seguros – Seguradora Não Vida, com o intuito de valorizar o portefólio de serviços financeiros. Cinco anos depois, surge o Crédito Agrícola Vida (hoje CA Vida – Seguradora do Ramo Vida) e, posteriormente, a CA Consult, para atuar na área de assessoria financeira. O último destaque vai para o aparecimento da CA Serviços, que é a responsável pela máxima eficácia e eficiência na prestação de serviços partilhados no Grupo Crédito Agrícola.

2.2. O Crédito Agrícola na Atualidade

Atualmente, o Crédito Agrícola é um grupo cooperativo² português, que agrega a CCCAM, as 81 CCAM Associadas, a FENACAM e as empresas de serviço auxiliares participadas, direta ou indiretamente. O grupo é constituído por 656 agências espalhadas por todo o território nacional, contando com mais de 350 mil associados e mais de 1 milhão de clientes.

A essência do Crédito Agrícola é a sustentabilidade das suas CCAM, que estão divididas por focos regionais e operam autonomamente, impulsionando as economias locais. As atividades das CCAM têm por base um estudo e conhecimento profundo do panorama de cada região e oferecem soluções, produtos e serviços, desenvolvidos para satisfazer as necessidades e expectativas do tecido empresarial e económico.

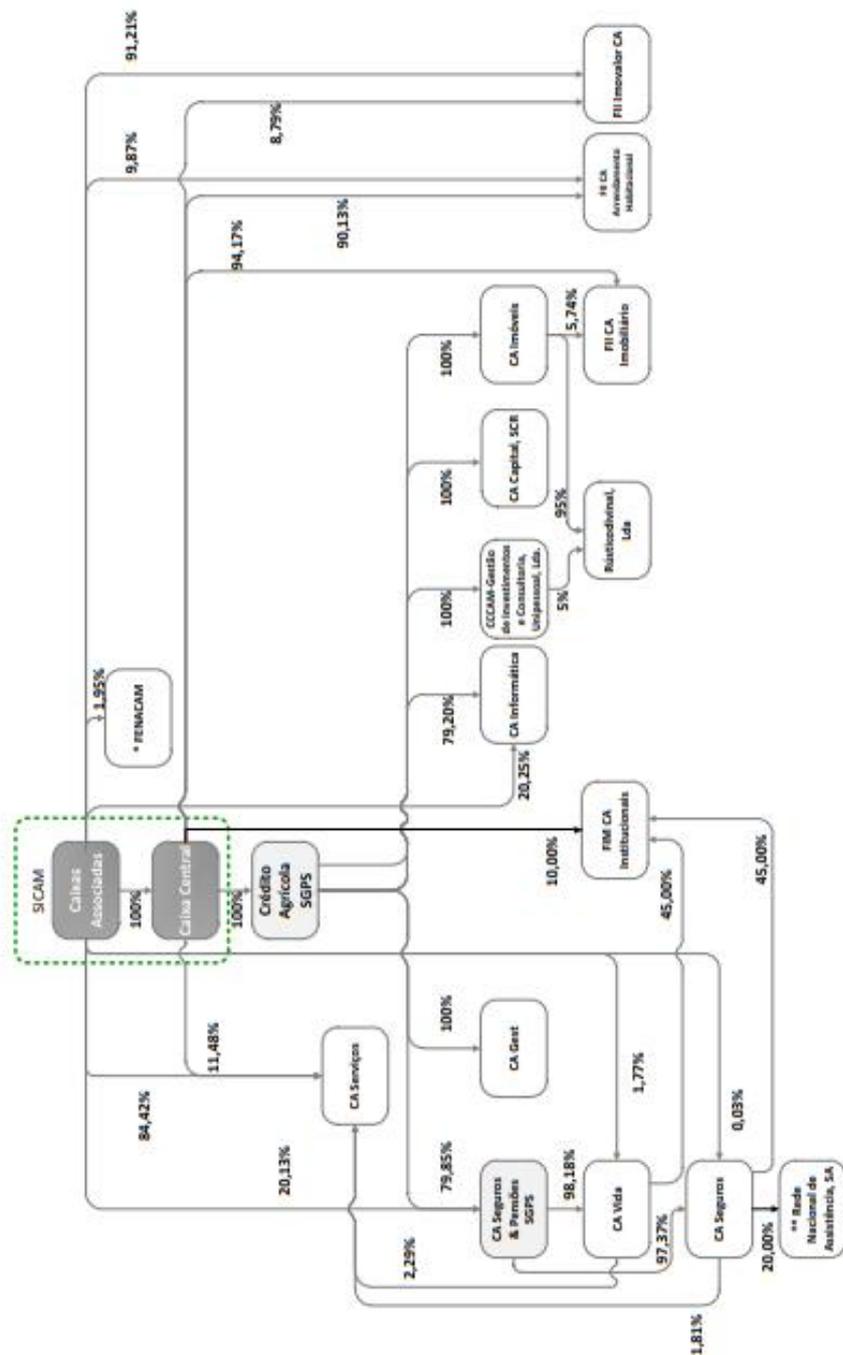
A Caixa Central e as CCAM são instituições de crédito, sob a forma de cooperativa de responsabilidade limitada, consagradas no art.º 3.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF). Conforme o art.º 2.º-A, do RGICSF, uma instituição de crédito é uma “empresa cuja atividade consiste em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis e em conceder crédito por conta própria” e o Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo e das Cooperativas de Crédito Agrícola

² Regulado pelo Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo e das Cooperativas de Crédito Agrícola e, conjuntamente, pelo Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras. Noção, pelo Art. 2.º do Código Cooperativo: “As cooperativas são pessoas coletivas autónomas, de livre constituição, de capital e composição variáveis, que, através da cooperação e entajuda dos seus membros, com obediência aos princípios cooperativos, visam, sem fins lucrativos, a satisfação das necessidades e aspirações económicas, sociais ou culturais daqueles.”

(RJCAM) acrescenta que as caixas têm também como objetivo “(...) a prática dos demais atos inerentes à atividade bancária” (art.º 1º., RJCAM). O organismo central do SICAM é a CCCAM, que intervém e fiscaliza as CCAM nas matérias administrativas, técnicas, financeiras e de organização e gestão.

A estrutura atual, bem como as participações financeiras existentes entre as empresas pertencentes do grupo, estão representadas no organograma (Figura 1).

A Caixa Central é detida 100% pelas CCAM, sendo estas suas associadas e em conjunto formam o SICAM, operando no negócio bancário. A FENACAM assegura as responsabilidades perante os depositantes e concede empréstimos às CCAM (Contratos de Assistência Financeira) de forma a assegurar o sistema na sua solvabilidade e liquidez, através de uma independência administrativa e financeira (detém 98,03% do seu próprio capital). As empresas do grupo que operam em negócios não bancários são a CA Seguros, a CA Gest, a CA Vida e a CA Consult. Por fim, encontram-se as empresas CA Serviços, CA Informática, CA Móveis e outras participadas que dão auxílio instrumental aos demais.



(*) A FENACAM detém 98,03% do seu próprio capital.
 (**) Consolidação por método de equidade patrimonial.

Figura 1 - Organograma do Grupo CA à data de 30 de Junho de 2019. Fonte: <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/estrutura-do-grupo/organograma>

2.3. A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra

Entre as 81 Caixas Associadas, encontra-se a CCAMC. Conta com 9 agências, situadas em Adémia, Almalaguês, Antanhol, Coimbra, Mirando do Corvo, Nogueiras, São Silvestre, Souselas e Taveiro. No total emprega 41 trabalhadores, sendo que 19 deles prestam os seus serviços na sede em Coimbra. Nos outros locais, o número de trabalhadores varia entre 2 a 4.

O organograma (Figura 2) reflete a estrutura interna da CCAMC, que se organiza em 9 áreas. Em primeiro lugar encontram-se os órgãos sociais, que são a Assembleia Geral, o Conselho Fiscal, o Revisor Oficial de Contas e a Administração Provisória³. De seguida surgem áreas complementares à atividade bancária, tais como: Auditoria Interna (que visa acompanhar, avaliar e reportar o cumprimento dos procedimentos adotivos pela instituição, externos e internos); Compliance (garante uma correta gestão do Risco de Compliance⁴); Gestão de Riscos (assegura o cumprimento da estratégia definida para a CCAMC e lida com possíveis desvios que possam ocorrer); Apoio Jurídico (sustenta a assessoria e o auxílio jurídico, em matérias do direito das sociedades comerciais, dos contratos, do contencioso, laborais e outras) e Conselho de Crédito (coordena a política de crédito, dando pareceres e assentimento a processos de crédito de valor significativo). Posteriormente surgem as áreas que estão na base da atividade bancária. A Área Comercial assegura a dinamização da atividade comercial da CCAMC e certifica que os resultados pretendidos são alcançados pela equipa comercial. A Área do Risco e Recuperação de Crédito pretende diminuir o risco inerente às operações de crédito, ao nível da concessão, do acompanhamento e da recuperação de crédito. Por último, a Área de Suporte colabora com as outras áreas para atingirem os seus resultados pretendidos e organizar as atividades de gestão de recursos humanos, gestão financeira, contabilidade, reporting, gestão do património e gestão da documentação.

³ A CCAMC foi obrigada a nomear uma Administração Provisória, por vez da suspensão provisória do Conselho de Administração. Consoante os termos da intervenção da Caixa Central ao abrigo do Artigo 77.º-A do RJCAM,

⁴ “É a probabilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital, decorrentes de violações ou da não conformidade relativamente a leis, regulamentos, determinações específicas, contratos, regras de conduta e de relacionamento com clientes, práticas instituídas ou princípios éticos, que se materializem em sanções de carácter legal, na limitação das oportunidades de negócio, na redução do potencial de expansão ou na impossibilidade de exigir o cumprimento de obrigações contratuais” (Aviso do Banco de Portugal nº 5/2008)

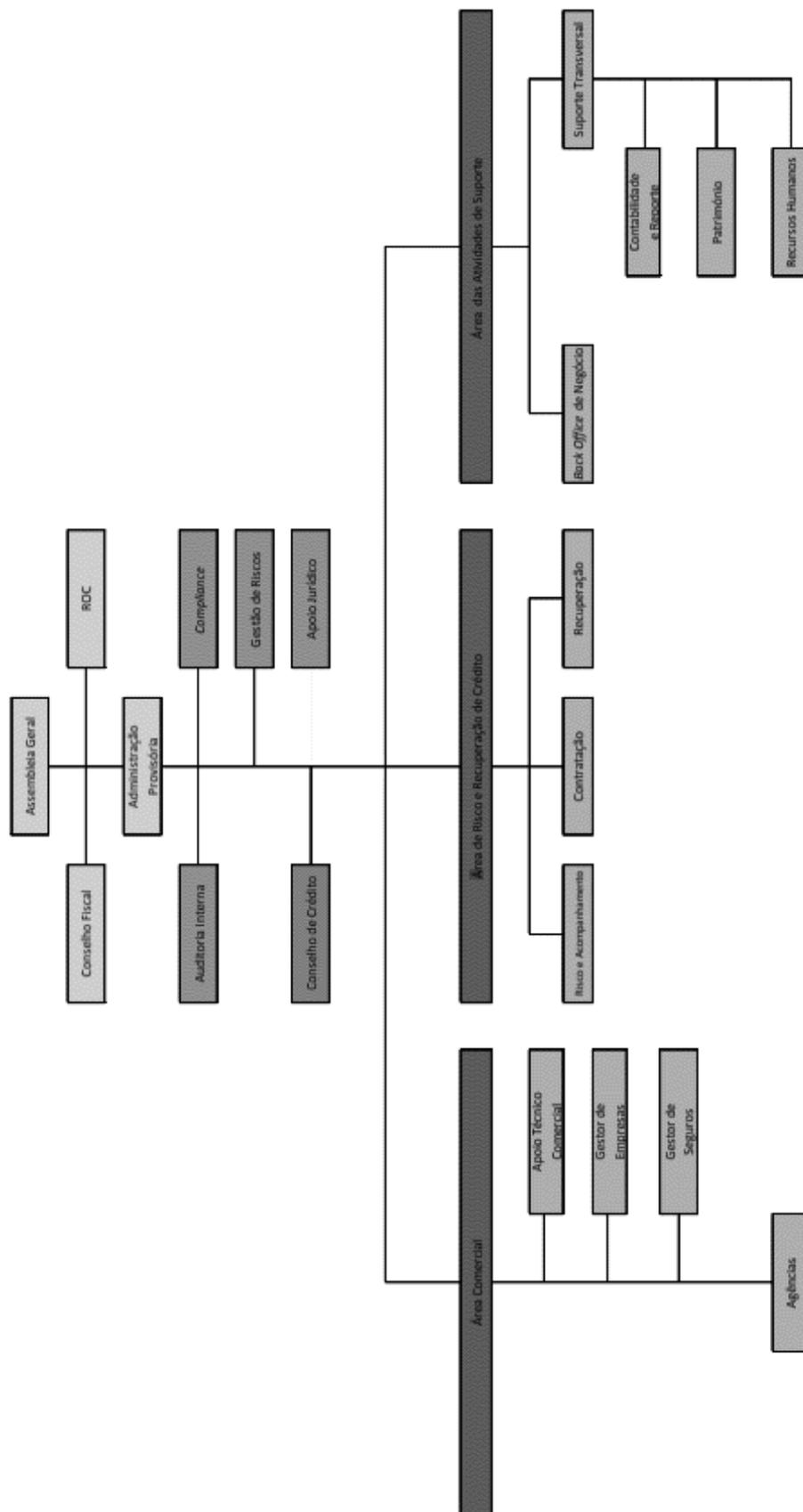


Figura 2 - Organograma CCAM de Coimbra à data 01-03-2017. Fonte: Normativo Interno de Estrutura CCAM

Atualmente existe uma Administração Provisória em vez de um Conselho de Administração, dado que a CCAMC foi alvo de uma intervenção financeira por parte da CCCAM. O apoio financeiro (no valor de 13 milhões de euros) foi cedido em 2015 pelo FGCAM e a intervenção foi realizada pela Caixa Central, após terem acumulado resultados líquidos negativos na ordem dos 12.600.000 € no ano anterior⁵. Segundo a CCAMC, a sua situação só se encontrará totalmente recuperável do impacto negativo, causado por uma má gestão, quando conseguir reembolsar na totalidade este empréstimo e assim deixar de estar sobre uma vigilância especial da Caixa Central. Na CCAMC, no final de 2018, os depósitos totais de clientes ascenderam a 135.885.888 €, dos quais 71.56% estão aplicados no crédito total concedido (97.198.435 €). A nível dos destinatários do crédito, 69,6% do crédito concedido é para empresas e o restante para particulares⁶. Segmentando⁷ as empresas, as grandes, médias e pequenas empresas representam, respetivamente, 2,5%, 8,5% e 17,0% do total de crédito total disponibilizado às empresas, percentagens estas muito inferiores às da tendência do mercado (36,4%, 20,3% e 43,0%, respetivamente)⁸. O grosso dos seus clientes a este nível são as microempresas (representam 40,8% do crédito total a empresas), o que é justificado pela composição do tecido empresarial regional.

⁵ Em 2015 o resultado líquido evoluiu para os (+) 190.844,38 € e no último ano ascendeu aos (+) 1.579.379 €.

⁶ A segmentação dos clientes particulares será apresentada no capítulo 3º.

⁷ Grandes empresas: Volume de negócios (VN) superior (>) a 50 Milhões (M) €; Médias empresas: VN (>) 10 M€; Pequenas empresas: VN > 2 M€; Microempresas: VN inferior a 2 M€. Nos relatórios ainda são consideradas outras empresas que não estão segmentadas (representam 31,2% do crédito total a empresas). Segmentação realizada pelas CCAM,

⁸ Fonte: Aplicação da CCAM, PIN Operacional, consultado em 18-07-2019. Dados referentes ao mês de março.

3. Estágio

O estágio teve como objetivo desenvolver competências práticas na área de gestão de risco e de recuperação de crédito na banca comercial, assim como competências de trabalho em equipa, de organização e de gestão de tempo. Paralelamente, pretendeu-se desenvolver um trabalho de investigação sobre os fatores que influenciam o incumprimento nos contratos de crédito da CCAMC.

3.1. Tarefas desenvolvidas na CCAMC

Na área de risco e de recuperação de crédito, as tarefas previstas e integralmente realizadas incluíram o apoio à recuperação de crédito, recolha de informação e atualização de base de dados, preparação de dossiers de crédito para entrada em contencioso e compreensão do processo da análise de risco e contratação de crédito.

3.1.1. Transição de um contrato da área comercial para a área da recuperação de crédito

Quando um contrato regista dias de incumprimento, ocorre, em primeira instância, a intervenção da Área Comercial, através das agências e/ou coordenador comercial. Esta responsabilidade, geralmente, é assumida até aos 90 dias de incumprimento, sendo que, após esse prazo, a intervenção no processo transita para a área da Recuperação de Crédito. Salienta-se que o prazo de incumprimento começa a contar após a data do primeiro incumprimento em qualquer operação do cliente, independentemente da substância das responsabilidades vencidas ou da periodicidade das prestações dos empréstimos em vigor (Norma de Recuperação Crédito da CCAM). A área Comercial, sendo a primeira a supervisionar, deve tomar todas as medidas e diligências ao seu alcance para o cliente regularizar a sua dívida. Caso não tenha sucesso, ocorre então a transferência da gestão e acompanhamento dos clientes para a área da Recuperação de Crédito, recebendo toda a informação disponível acerca do incumprimento e das diligências efetuadas até então.

A minha primeira tarefa diária, durante o período de estágio, passava por consultar a ferramenta operacional CollectionsBox e dar continuidade a esta transferência de responsabilidades. O CollectionsBox é um sistema de suporte à recuperação pré-judicial, que permite gerir estrategicamente as cobranças, automatizar os procedimentos a efetuar, reestruturar a dívida através de uma integração com outros sistemas, obter uma visão integrada do cliente, entre outras funcionalidades de suporte à tomada de decisões por parte

da respetiva área. Sempre que um cliente é inserido neste âmbito (recuperação extrajudicial), envia-se uma carta para todos os intervenientes a solicitar a regularização dos montantes em dívida num prazo máximo de 15 dias ou apresentar proposta nesse sentido, explicando que o processo passou a ser acompanhado pela área de Recuperação de Crédito. Posteriormente à passagem da responsabilidade para a área da Recuperação de Crédito, nenhuma outra área pode tomar medidas ou iniciativas perante o cliente.

3.1.2. Tarefas extrajudiciais

Um crédito em incumprimento é um crédito vencido que, de acordo com a Norma de Recuperação de Crédito da CCAMC, abrange três tipos: i) créditos que não foram liquidados na data do seu vencimento; ii) prestações de capital vincendas que não estão de encontro às obrigações contratuais e que existam incertezas no pagamento das mesmas e, iii) por último, créditos por assinatura honrados e não reembolsados. Todos estes créditos são classificados automaticamente com situação de “Mora” (créditos vencidos há mais de 30 dias). De seguida, a área de Risco e Recuperação de Crédito classifica manualmente os créditos de acordo com o seu estado, numa das seguintes cinco categorias: “Cobrança Difícil”, “Contencioso”, “Crédito Reestruturado”, “Incobrável” e “Perdão”.

De forma a atenuar os prejuízos prováveis que o incumprimento possa trazer para as instituições de crédito e para os clientes, tem sido aprovada diversa legislação que regulamenta os procedimentos a efetuar pelas instituições de crédito (IC). Deste esforço, surge o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro de 2012, que visa estabelecer princípios e regras a cumprir pelas instituições de crédito⁹. De acordo com o art.º 11.º, n.º1 do mesmo decreto-lei, cada IC é obrigada a gerar um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) de forma a detetar alguma irregularidade no comportamento do contrato/cliente prematuramente e a acompanhar os clientes que comuniquem dificuldades em cumprir os seus contratos. É também definido um Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI) para incidir sobre clientes já classificados em situação de “Mora”, que tem maior relevância para a área da Recuperação de Crédito. As IC, no âmbito do PERSI, têm de compreender a causa do incumprimento, se é de natureza pontual ou perdurável, e a capacidade financeira atual do cliente, para que consigam apresentar uma

⁹ Nomeadamente no acompanhamento e gestão de situações de risco de incumprimento e na regularização extrajudicial das situações de incumprimento das obrigações de reembolso do capital ou de pagamento de juros remuneratórios por parte dos clientes bancários. (Art. 1.º DL n.º 227/2012, de 25/10/2012)

proposta de regularização/renegociação adaptada às capacidades do cliente, bem como às suas necessidades e objetivos.

De forma sucinta, a intervenção do PERSI começa com a integração do cliente, que em regra ocorre entre o 31.º e o 60.º dia após o incumprimento. Porém, e sem prejuízo da condição anterior, o cliente pode comunicar à IC previamente a presença de risco de incumprimento e solicitar a sua integração no PERSI. Esta incorporação tem que ser sempre feita com um envio de uma carta da IC ao cliente com um documento informativo das condições e contendo informações sobre o contrato, num prazo máximo de 5 dias. A próxima fase será a de avaliação e proposta, com a recolha, tratamento e análise da informação necessária. O cliente deve num máximo de 10 dias disponibilizar toda a documentação que lhe for solicitada, para que a IC apresente um acordo de regularização num prazo de 30 dias subsequente à data da entrega anterior. Após apresentação da proposta, o cliente tem 15 dias para analisar e decidir se aceita ou não e até apresentar uma contraproposta. O art.º 18.º do DL nº 227/2012, de 25 de outubro, protege o consumidor proibindo as IC de resolver o contrato de crédito com fundamento no incumprimento, agir judicialmente contra o cliente para recuperação de créditos e por fim ceder ou transmitir qualquer parte ou totalidade do contrato de crédito a terceiros. Por último, dá-se a extinção do PERSI com a regularização dos montantes em mora, com a extinção da obrigação em causa (por qualquer outra causa legalmente prevista), através de um acordo entre as partes interessadas para a regularização do contrato, ao 91.º dia subsequente à data de integração do cliente, salvo se as partes acordarem por escrito a sua prorrogação ou com a declaração de insolvência do credor. A lei ainda permite às IC de extinguirem o PERSI, estando descritas no nº2 do art.º 17.º do DL nº 227/2012, de 25 de outubro, as possibilidades para tal. Toda a extinção do PERSI tem que ser comunicada em suporte duradouro ao cliente a referir a sua saída deste procedimento e o fundamento que levou à extinção.

No âmbito do estágio era realizado o processamento das cartas para os clientes, quer da integração em PERSI, quer da sua extinção. A carta relativa à integração (ver Anexo A) contém uma descrição das responsabilidades de crédito por regularizar. É feita uma pormenorização desses valores em dívida por cada prestação em atraso, exibindo a data de vencimento, os dias em atraso, o capital vencido, os juros remuneratórios e moratórios (evidenciando o imposto de selo sobre cada tipo de juro) e, por fim, as respetivas comissões incidentes sobre o empréstimo e sobre a recuperação do valor em dívida (referindo também o respetivo imposto de selo). Por último, segue em anexo um documento informativo sobre

o PERSI, possibilitando ao cliente obter mais informações sobre a presente estratégia. Na carta da extinção é apenas referido a sua extinção e o seu motivo.

3.1.3. Tarefas de contencioso

Quando as atuações extrajudiciais não resultam num acordo ou numa resolução definitiva, o processo é remetido para cobrança coerciva. Esta transição é seguida de um envio de uma carta para todos os mutuários associados ao incumprimento, a solicitar a regularização dos valores vencidos num prazo estipulado pela instituição (normalmente 15 dias) e a comunicar a possível cobrança coerciva. Se este esforço adicional continuar a não ter efeito, a área da Recuperação de Crédito envia o processo para os advogados, solicitando a entrada em contencioso e remetendo em anexo a documentação necessária para o efeito para estes procederem judicialmente à recuperação da dívida.

A documentação a enviar relativamente a uma conta de depósitos à ordem (a descoberto) inclui a ficha de assinaturas, as condições gerais, a ficha de informação normalizada, o extrato bancário e a ficha de montantes a reclamar (FMR, ver Anexo B). Se as dívidas provinham de empréstimos, eram remetidas fotocópias dos diversos contratos sobre o empréstimo, a simulação de liquidação de dívida e a FMR. Em ambos os casos, seguiam também as cartas que foram enviadas aos clientes até então.

Da documentação anteriormente referida, apenas a FMR era criada manualmente, a restante já existia (contratos, ficha de assinaturas, condições gerais, ficha de informação normalizada e as cartas) ou era obtida informaticamente (simulação de liquidação de dívida, ver Anexo C). A FMR sobre uma conta de depósitos à ordem só continha os titulares e o montante a descoberto. Num caso de empréstimo, a FMR era mais complexa, referindo os mutuários do empréstimo e, se existir, os avalistas/fiadores. Caso alguma hipoteca incidisse sobre o empréstimo, era mencionado nas garantias do contrato. A hipoteca pode tomar duas formas: como Abertura de Crédito/Hipoteca Genérica ou como Mútuo com Hipoteca. Sucintamente, a diferença reside no facto de a primeira se aplicar a todos os contratos de crédito que aquele cliente tenha e que possa vir a ter. Por outro lado, o Mútuo com Hipoteca só se realizará sobre o crédito específico referido no contrato de hipoteca. Esta informação é complementada com a referência ao capital garantido, ao montante máximo assegurado, às despesas judiciais, à data da escritura e o número do artigo referente à hipoteca. De seguida, são apresentados os valores em dívida, a data do primeiro incumprimento e o capital acordado no início do empréstimo. Ao valor do capital em dívida são adicionados

posteriormente os respetivos juros compensatórios e moratórios¹⁰ (referindo a respetiva taxa e prazos) e as comissões/encargos a favor do banco. Deste procedimento, é obtido o valor total a reclamar e a enviar para o advogado, para que este proceda à sua respetiva recuperação. Esta pode tomar a forma de execução, reclamação, insolvência, PER (Processo Especial de Revitalização), PEAP (Processo Especial para Acordo de Pagamento) ou Injunção. Para dar continuidade a estes processos judiciais, a CCAMC tem que pagar, a título de provisão, as despesas com o agente de execução, que posteriormente é retirado da conta do cliente.

As minhas tarefas do estágio incluíam o envio das cartas aos clientes, a elaboração da FMR e o pagamento das despesas com o agente de execução, remetendo o respetivo comprovativo e arquivando conforme os procedimentos normais.

3.1.4. Outras tarefas

Desde o início de estágio foi-me proposto atualizar a base de dados JVRIS®, uma ferramenta dirigida para a recuperação de crédito, principalmente na proporção jurídica que a atividade bancária necessita. Esta ferramenta funciona como uma base de arquivo de documentos referentes aos processos extrajudiciais e judiciais. A minha função passava por submeter os documentos em processos que estavam desatualizados e abrir novos processos no programa.

Para além disso, auxiliava em funções rotineiras, tais como preparação de dossiers, arquivo físico de processos, organização e envio de outras cartas e idas à 2ª Conservatória do Registo Predial de Coimbra ou às Finanças de Coimbra, para obter múltiplos documentos. A par disto, tentei sempre compreender e pedir esclarecimentos sobre o processo da análise de risco e dos procedimentos da recuperação de crédito.

¹⁰ Os juros compensatórios e moratórios são calculados com base numa simulação de liquidação de dívida. Esta ficha apresenta os valores em diferentes tipologias (Capital, Juros, Juros de Mora sobre Juros, Juros de Mora sobre Capital, Comissão de Processamento, Comissão de Avisos de Incumprimento, etc.) e o imposto de selo é apresentado separadamente. Para a FMR basta transpor estes valores considerando o imposto de selo e consoante a categoria do valor.

4. Estudo sobre o incumprimento nos créditos da CCAMC

4.1. Enquadramento teórico

Os bancos, enquanto instituições financeiras (IF) monetárias, são os grandes responsáveis pelo desenvolvimento económico de um país. A intervenção das IF no progresso socioeconómico é feita, essencialmente, através de uma relação eficiente entre aforradores e investidores, causada pela exploração de economias de escala¹¹. Esta relação surge da ligação entre a captação dos recursos excedentários existentes na economia (poupanças) e a cedência destes a consumidores com falta de recursos. O funcionamento do setor bancário resulta, essencialmente, das suas principais atividades: os depósitos de clientes e a concessão de empréstimo. Os depósitos de clientes geram a principal fonte de financiamento, que por sua vez serão aplicados em empréstimos, ativos fixos e outros investimentos (Casu *et al.*, 2006).

Um empréstimo é um contrato de mútuo¹² entre uma entidade bancária (credor) e um consumidor (mutuário), definido no n.º 1 do art.º 4 do Decreto-Lei n.º 133/2009 de 2 de Junho de 2009 como um “contrato pelo qual um credor concede ou promete conceder a um consumidor um crédito sob a forma de diferimento de pagamento, mútuo, utilização de cartão de crédito, ou qualquer outro acordo de financiamento semelhante”.

Ao nível do crédito pessoal existem várias categorias de crédito, entre os quais o crédito ao consumo e o crédito à habitação. O crédito ao consumo é regulado pelo Decreto-Lei n.º 133/2009 de 2 de junho de 2009, e aplica-se a consumidores particulares, sem fins profissionais. Destina-se a satisfazer as necessidades dos consumidores, sem fins habitacionais, ao nível de bens e serviços (automóvel, bens tecnológicos, saúde, férias, etc.). Podem ser concedidos sem garantias, se forem de baixo montante e se tiverem uma pequena duração. (Casu *et al.*, 2006).

Segundo o Banco de Portugal¹³, o crédito à habitação engloba, no geral, os empréstimos para aquisição ou construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento

¹¹ O desenvolvimento de economias de escala permite aos bancos reduzir os custos de transação, de informação e de procura inerentes à sua atividade bancária. (Casu *et al.*, 2006).

¹² Art.º 1142 do Código Civil: “Mútuo é o contrato pelo qual uma das partes empresta à outra parte dinheiro ou outra coisa fungível, ficando a segunda obrigada a restituir outro tanto do mesmo género e qualidade.”

¹³ Informação recolhida no site: <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/o-que-sao-e-tipos-de-credito>. Consultado em 26/07/2019

e pode também servir para adquirir direitos de propriedade sobre terrenos para esses fins. Tradicionalmente, a hipoteca da habitação é dada como garantia do empréstimo e o prazo de reembolso é normalmente de longa duração (Casu *et al.*, 2006). Este tipo de empréstimo é regulado pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017 de 23 de junho de 2017.

4.1.1. O incumprimento

O banco deve apurar o valor do empréstimo a conceder ao mutuário, mas também o risco que está a incorrer nessa operação (Casu *et al.*, 2006). O risco de crédito é “o potencial incumprimento¹⁴ dos termos da obrigação contratual por parte do cliente bancário ou contraparte”¹⁵ (Basel Committee on Banking Supervision, 2000, p.1). No entanto, cada IF deve avaliar o risco que está disposta a suportar e expressá-lo no preço da oferta de crédito, que é a taxa de juro.

Para diminuir a possibilidade de um incumprimento por parte de um mutuário, Lin *et al.* (2011, p.1386) aconselha aos bancos a “planear com antecedência uma monitorização e um sistema de gestão sobre o risco de crédito para poderem fazer ajustamentos apropriados nos itens avaliados e ponderar com base nos diferentes grupos de cliente”.¹⁶

Caso exista um atraso num pagamento de uma prestação ou o não pagamento do valor total da prestação, no momento da sua liquidação, estamos perante um incumprimento no contrato de crédito, isto é, o mutuário não está a cumprir com o contrato estipulado com a credora (Casu *et al.*, 2006).

Pesquisas mostram que o risco de incumprimento varia consoante o tipo de empréstimo (Delgadillo & Pimentel, 2007). Segundo Phillips e VanderHoff (2004), o crédito à habitação apresenta historicamente menos incumprimento, uma vez que a última coisa que os clientes querem perder é a sua habitação própria, que é normalmente dada como garantia nos empréstimos à habitação. Este tipo de empréstimo é substancialmente de maior valor do que o crédito ao consumo ou outro tipo de crédito. Assim, quando ocorre uma falha nessa

¹⁴ Ver definição de incumprimento por Casu *et al.* (2006, p.476): “The inability to ultimately fulfil a contractual obligation when it falls due”.

¹⁵ Tradução do Autor, texto original: “Credit risk is most simply defined as the potential that a bank borrower or counterparty will fail to meet its obligations in accordance with agreed terms” (Basel Committee on Banking Supervision, 2000, p.1)

¹⁶ Tradução do Autor, texto original: “(...) should plan a credit risk screening and management system in advance so that they can make appropriate adjustments in evaluated items and weighting based on different customer groups” (Lin *et al.*, 2011, p.1386)

responsabilidade contratual, é mais agravante para a capacidade financeira do mutuário, o que contribui para o seu registo de menor incumprimento (Swanson, 2017).

4.1.2. Fatores associados ao incumprimento nos créditos

Segundo Costa (2012, p.101), identificar quais as características dos mutuários que estão associadas “a uma maior probabilidade de incumprimentos assume grande relevância para monitorar as perspectivas de evolução do risco de crédito e as suas consequências para a estabilidade do sistema financeiro”.

Os fatores que afetam o cumprimento de um contrato de crédito podem estar divididos em características dos mutuários e características do contrato. As características mais importantes descritas na literatura incluem o estado civil, as habilitações literárias, o género, a idade, a profissão, os rendimentos dos mutuários, a dimensão do agregado familiar, o tipo de habitação, a categoria do empréstimo, o prazo de reembolso, a taxa de juro, o montante de crédito e a frequência de pagamento.

a. Género

Os estudos têm evidenciado que as mulheres apresentam melhores níveis de cumprimento do que os homens (e.g., Sharma & Zeller, 1997; Roslan & Karim., 2009; Dinh & Kleimeier, 2007; Lin *et al.*, 2011; Baklouti, 2013). De acordo com Bhatt e Tang (2002), as mulheres, no geral, tendem a respeitar mais a ética do trabalho árduo, bem como a disciplina financeira. Neste sentido, utilizam os empréstimos de melhor forma e mais conveniente do que os homens, isto é, as mulheres garantem que o dinheiro recebido do empréstimo seja totalmente destinado ao propósito do crédito (Wongnaa & Awunyo-Vitor, 2013). Mota *et al.* (2018) referem que as instituições preferem ter um portfólio com mais clientes do sexo feminino, uma vez que as mulheres apresentam menor risco de incumprimento.

b. Idade

Alguns estudos têm evidenciado que o risco de incumprimento é menor em pessoas mais velhas (e.g., Wongnaa & Awunyo-Vitor, 2013; Dunn & Kim, 1999). Recentemente, Bilau e St-Pierre (2018), num estudo realizado em Portugal, concluíram que clientes mais velhos estão mais inclinados a pagar os montantes em dívidas do que os mais novos, porque apresentam maior responsabilidade e, se tiverem problemas financeiros, têm consigo um grupo mais amplo de pessoas a quem recorrer. Por outro lado, os mutuários mais jovens tendem a falhar mais com os seus contratos, porque apresentam uma maior instabilidade na carreira profissional.

Contudo, Baklouti (2013) defende que a variável idade não tem um efeito monótono na taxa de cumprimento, isto é, os mutuários mais novos (abaixo dos 25 anos) e mais velhos (acima dos 45 anos) são os que apresentam maior taxa de reembolso. Nestes dois segmentos, o que apresenta menor risco de incumprimento é a geração mais nova. O facto de estes serem mais independentes, determinados e conseguirem melhores informações, faz com que tenham menor risco de incumprimento (Roslan & Karim, 2009). Os clientes com maior idade apresentam mais sensatez, adversidade ao risco, mais responsabilidade e estão mais informados, o que influencia a sua capacidade de reembolso (Baklouti, 2013).

c. Estado civil

O estado civil pode ser indicador de responsabilidade, maturidade e confiabilidade (Baklouti, 2013). A maioria dos estudos indica que o estado civil solteiro está mais associado ao incumprimento das responsabilidades creditícias (e.g., Delgadillo & Pimentel, 2007; Mota *et al.*, 2018). Geralmente é assumido que pessoas solteiras tendem a ser menos responsáveis (Dunn & Kim, 1999).

Contudo, existem estudos que mostram que os clientes casados têm maior taxa de incumprimento (e.g., Wongnaa & Awunyo-Vitor, 2013). Por exemplo, Dinh e Kleimeier (2007) concluíram que a taxa de incumprimento em empréstimos ao consumo, no Vietname, é maior nos mutuários casados do que nos solteiros.

d. Habilitações literárias

Vários autores concordam que quanto maior o nível de educação, maior será a capacidade de reembolso (e.g., Mota *et al.*, 2018; Bhatt & Tang., 2002; Wongnaa & Awunyo-Vitor, 2013; Lin *et al.*, 2011), traduzindo-se num menor risco de incumprimento. Alfaro e Gallardo (2012), focando-se no crédito hipotecário, afirmam que ter um nível superior de educação facilita o acesso a esse tipo de crédito. Acrescentam que, perante o banco, este perfil apresenta menor risco de incumprimento do que um cliente semelhante sem detentor de grau académico.

e. Nível de rendimentos

Estudos como o de McHugh e Ranyard (2012) defendem que as alterações nos rendimentos do mutuário afetam a sua capacidade de reembolso, tais como rendas antecipadas ou restrições no orçamento. Neste sentido, a redução nos rendimentos é uma das principais razões para o cliente entrar em incumprimento (Delgadillo & Pimentel, 2007).

Um maior sucesso financeiro (maiores rendimentos), que está positivamente associado às habilitações académicas, aumenta a probabilidade de cumprimento das responsabilidades creditícias (Baklouti, 2013). Não só o rendimento pessoal reflete um menor risco de incumprimento, mas também o rendimento do agregado familiar. Este reflete os recursos económicos que se encontram no seio habitacional do mutuário e pode servir também como um elo intermediário para os seus próprios recursos (Elliehausen *et al.*, 2007).

f. Situação profissional

Relativamente à situação profissional, os bancos devem privilegiar um portfólio de crédito com clientes assalariados (Lin *et al.*, 2011). Costa (2012), ao avaliar a probabilidade de incumprimento das famílias em função das suas características económicas e sociodemográficas, concluiu que, se o principal representante da família estiver desempregado, há uma maior possibilidade de incumprimento. Delgadillo e Pimentel (2007) também concluíram que o incumprimento está associado ao facto de o cliente ficar desempregado.

g. Profissão

Os profissionais das áreas financeiras, tais como colaboradores das instituições financeiras, têm uma posição privilegiada, como cliente, perante outros consumidores. A assimetria de informação é um dos principais fatores para tal (Shen *et al.*, 2016).

Neste seguimento, Agarwal *et al.*, (2017) estudaram de que forma o incumprimento nos empréstimos à habitação é afetado por trabalhadores das áreas das finanças. Através de dados recolhidos de contratos de crédito originários dos Estados Unidos da América entre os anos 1997 e 2007, concluíram que os profissionais da área financeira apresentam menos 16,9% de incumprimento do que as profissões não-financeiras. Estes profissionais tendem por cumprir mais porque preocupam-se mais pela sua reputação profissional e é expectável que tenham mais conhecimentos sobre as área financeiras do que os outros profissionais das áreas não financeiras, o que influencia a sua capacidade de compreensão relativamente às responsabilidades creditícias.

Profissões financeiras incluem contabilistas, analistas financeiros, investidores financeiros, gestores e banqueiros.

h. Dimensão do agregado familiar

A dimensão do agregado familiar está negativamente relacionada com a capacidade de reembolso dos empréstimos (Wongnaa & Awunyo-Vitor, 2013). Isto é, quanto maior for o número de elementos constituintes do agregado familiar, maiores serão as responsabilidades domésticas, o que afeta a distribuição dos rendimentos disponíveis (surgirão novos fins para aplicar os rendimentos, limitando ainda mais a folga financeira).

i. Tipo de habitação

Segundo Dinh e Kleimeier (2007), o facto de uma pessoa ter uma habitação própria pode ser interpretado de duas maneiras. Em primeiro lugar, o tipo de habitação pode ser visto como uma riqueza do mutuário, isto é, se ele tem capacidade para assegurar uma habitação própria, também terá a capacidade para assegurar uma outra responsabilidade financeira. Por outro lado, referem que o facto de possuir habitação própria pode induzir a uma maior pressão financeira nos seus rendimentos.

j. Prazo de reembolso

Um dos principais fatores a considerar pelos clientes bancários, é o número de períodos necessários para reembolsar o crédito na totalidade, isto é, a duração do contrato (McHugh & Ranyard, 2012). Estes muitas vezes procuram reduzir a duração do empréstimo devido à sua possibilidade de pagar mais em períodos mais curtos. Isto é, se um cliente prevê que no seu futuro novas despesas financeiras irão surgir nitidamente, ele no presente vai tentar reembolsar o máximo que puder das suas dívidas, de modo a, quando surgirem essas despesas no futuro, possuir uma menor dependência dessas dívidas e conseguir ter capacidade financeira para suportar as eventuais despesas. (Ranyard *et al.*, 2006). Neste mesmo sentido, Ghulam *et al.* (2018), concluíram que quanto maior for a duração dos empréstimos, maior será a probabilidade de ocorrer um incumprimento no mesmo.

k. Taxa de juro

A taxa de juro é o preço que o banco define nos seus empréstimos de forma a cobrir, o máximo possível, o risco iminente da operação e também rentabilizar os seus fundos. É o “preço que o mutuário paga para poder consumir recursos no momento atual e não num momento futuro” (Casu *et al.* 2006, p. 261)¹⁷.

¹⁷ Tradução do autor, texto original: “An interest rate is the price that a borrower pays in order to be able to consume resources now rather than at a point in the future.” (Casu *et al.* 2006, p.261)

Segundo o Acompanhamento da Recomendação Macroprudencial sobre novos créditos a consumidores do Banco de Portugal (2019), a capacidade de cumprir com o estipulado nos contatos de crédito por parte dos devedores é influenciada pela subida das taxas de juro. O acréscimo da taxa de juro acarreta também um aumento nos custos dos serviços da dívida, afetando assim a capacidade financeira dos mutuários, que se torna insuficiente para suportar tais custos. Este relatório ainda acrescenta que o risco de incumprimento é maior quando o regime de taxa de juro vigente é o da taxa variável.

1. Montante de crédito

O montante de crédito concedido é definido através de uma negociação bilateral entre o cliente bancário e o próprio banco. O estudo conduzido por Baklouti (2013) evidencia que os consumidores que solicitaram empréstimos de maior montante tendem a reembolsar mais frequentemente o empréstimo. Acrescenta que esta variável reflete a intenção do mutuário, a sua aversão ao risco ou uma autoavaliação da sua capacidade de reembolso (Baklouti, 2013).

Alguns estudos revelam que o valor do empréstimo está negativamente correlacionado com o incumprimento (e.g., Lin *et al.*, 2011; Roslan & Karim, 2009), isto é, quanto menor o montante concedido maior o risco de incumprimento.

4.2. Uma análise ao crédito ao consumo e à habitação da carteira de crédito da CCAMC

Esta seção tem como principal objetivo analisar os fatores associados ao incumprimento nos créditos da CCAMC. É importante para a atividade bancária e continuidade do negócio bancário perceber que fatores estão associados ao incumprimento da sua carteira de crédito, uma vez que permite ajustar os parâmetros de acesso a crédito em momentos futuros, por exemplo num modelo como o credit scoring¹⁸. Se uma característica pessoal for um fator predominante no incumprimento de crédito comparado com as outras características pessoais e se no modelo de scoring todas têm ponderações iguais, o banco pode ajustar esse modelo e dar maior importância a esse fator predominante. Assim, este trabalho vai permitir à CCAMC ter uma outra visão sobre a sua carteira de crédito e, conseqüentemente, alertar para alguns dos fatores que afetam o cumprimento de um contrato de crédito (características

¹⁸ O credit scoring é um modelo que fornece uma estimativa do risco de crédito de um cliente num crédito particular, tendo por base um número de características quantificáveis pessoais (Kleimeier & Dinh, 2007).

dos mutuários e características do contrato) que deverá ter em conta nas suas operações de crédito.

Assim, após a prévia revisão da literatura, definiram-se as seguintes hipóteses relativamente às associações entre as variáveis sociodemográficas e contratuais e o incumprimento:

H1: O género masculino está associado a um maior nível de incumprimento

H2: Aos mutuários mais jovens está associado um maior nível de incumprimento

H3: O estado civil solteiro está associado a um maior nível de incumprimento

H4: Um menor nível de educação está associado a um maior nível de incumprimento

H5: Um menor nível de rendimento individual está associado a um maior nível de incumprimento

H6: Um menor nível de rendimento do agregado familiar está associado a um maior nível de incumprimento

H7: A situação profissional “desempregado” está associada a um maior nível de incumprimento

H8: Os profissionais da área não financeira estão associados a um maior nível de incumprimento

H9: Um agregado familiar mais numeroso está associado a um maior nível de incumprimento

H10: Aos mutuários com habitação própria está associado um maior nível de incumprimento

H11: O regime taxa de juro variável está associado a um maior nível de incumprimento

H12: A taxas de juros maiores está associado um maior nível de incumprimento

H13: A um menor montante do empréstimo está associado um maior nível de incumprimento

H14: A um maior prazo de reembolso está associado um maior nível de incumprimento

A análise estatística (ver Anexo D) dos dados foi realizada com o IBM SPSS Statistics, versão 25. Calcularam-se estatísticas descritivas (frequências absolutas e relativas para variáveis categoriais e médias e desvios-padrão para variáveis contínuas) para caracterizar as variáveis sociodemográficas e contratuais. Recorreu-se às tabelas de referência cruzada e ao

teste do Qui-Quadrado para perceber se existe uma associação entre as variáveis categoriais e o incumprimento. Foram ainda realizados testes de comparação de médias (*t-student*) para avaliar as diferenças das médias de variáveis contínuas (idade, rendimentos, prazo de reembolso, taxa de juro e montante) em função do incumprimento no contrato de crédito. As análises foram realizadas para cada tipo de empréstimo: crédito à habitação e crédito ao consumo.

4.2.1. Caraterização da amostra

Analisando a carteira de clientes particulares da CCAM de Coimbra¹⁹, o crédito à habitação é o principal tipo de crédito concedido, representando 54,9% do crédito total a particulares, e o crédito ao consumo representa 13%.

Desta carteira de clientes, obteve-se uma amostra constituída por 730 contratos de crédito, sendo 359 empréstimos à habitação (49,2% dos créditos totais) e 371 ao consumo (50,8 %). Estão representados 644 clientes, sendo que cada cliente pode ter mais que um empréstimo. Os balcões mais representados são Coimbra (30,3% do crédito total), Miranda do Corvo (19,3%) e São Silvestre (12,5%), enquanto que Almalaguês (2,2%), Souselas (2,9%) e Antanhol (3,2%) são os que apresentam menor volume de crédito nesta amostra.

As caraterísticas sociodemográficas e contratuais da amostra estão representadas na Tabela 1. Nos créditos ao consumo, a amostra é constituída maioritariamente por homens (70,4%), mutuários com o ensino secundário (54,2%), profissionais da área não financeira (93,1%), mutuários empregados (79,0%), casados (55,3%) e mutuários cujos rendimentos individuais e familiares se situam entre os 3.600 € e 13.600€ (71,9% e 51,1%, respetivamente). As idades compreendidas entre os 51 e 60 anos são as mais representadas (23,7%), assim como agregados familiares compostos por 2 elementos (33,2%) e mutuários que residem em habitações de familiares ou de outras pessoas (36,4%).

Nos créditos à habitação, a amostra é constituída maioritariamente por homens (68,2%), mutuários com o ensino secundário (51,3%), profissionais da área não financeira (82,1%), mutuários empregados (93,1%), casados (70,2%), mutuários cujos rendimentos individuais se situam entre os 3.600 € e 13.600€ (60,4%) e cuja residência é uma habitação própria com encargos (59,4%). Verifica-se que na amostra existem mais mutuários com idades entre 31

¹⁹ Fonte: Aplicação da CCAM, PIN Operacional, consultado em 18-07-2019. Dados referentes ao mês de março.

a 40 anos (48,5%), com agregados familiares constituídos por 3 elementos (29,5%) e rendimentos dos agregados familiares de valor compreendido entre 13.600 € e 23.600 € (40,5%).

Observa-se que a maioria da amostra é composta por empréstimos de longo prazo no caso dos empréstimos ao consumo (60,16%), já que nos empréstimos à habitação é constituída totalmente por empréstimos de longo prazo. Taxas de juro fixas são maioritariamente aplicadas nos créditos ao consumo (51,8%), enquanto que taxas de juro variáveis são maioritariamente aplicadas nos créditos à habitação (98,1%). Por último, contratos de montante até 25.000 € estão maioritariamente representados nos empréstimos ao consumo, enquanto que nos empréstimos à habitação existem maioritariamente créditos de montante compreendido entre os 25.000 € e os 100.000 € (66,5%).

Tabela 1 *Caraterísticas sociodemográficas e contratuais*

	Total da amostra (N = 371)	Total da amostra (N = 359)
Caraterísticas sociodemográficas	Crédito ao Consumo	Crédito à Habitação
<i>Género, n (%)</i>		
Feminino	110 (29,6%)	114 (31,8%)
Masculino	261 (70,4 %)	245 (68,2%)
<i>Idade (anos), n (%)</i>		
20 – 30	67 (18,1%)	79 (22,0%)
31 – 40	68 (18,3%)	174 (48,5%)
41 – 50	77 (20,8%)	86 (24,0%)
51 – 60	88 (23,7%)	17 (4,7%)
61 – 70	52 (14,0%)	3 (0,8%)
71 – 81	19 (5,1%)	0 (0,0%)
<i>Habilitações Literárias, n (%)</i>		

Tabela 1 Características sociodemográficas e contratuais (cont.)

Sem Instrução	2 (0,6%)	0 (0,0%)
Ensino Primário	93 (30,2%)	59 (21,9%)
Ensino Secundário	167 (54,2%)	138 (51,3%)
Ensino Superior	46 (14,9%)	72 (26,8%)
<i>Profissão, n (%)</i>		
Financeira	20 (6,9%)	55 (17,9%)
Não Financeira	270 (93,1%)	253 (82,1%)
<i>Situação Profissional, n (%)</i>		
Empregado	290 (79,0%)	308 (93,1%)
Desempregado	4 (1,1%)	6 (1,8%)
Estudante	1 (0,3%)	2 (0,6%)
Reformado	72 (19,6%)	15 (4,5%)
<i>Estado Civil, n (%)</i>		
Solteiro	94 (25,3%)	52 (14,5%)
Casado/União de Facto	205 (55,3%)	252 (70,2%)
Viúvo	20 (5,4%)	2 (0,6%)
Divorciado	52 (14,0%)	53 (14,8%)
<i>Nº de elementos do Agregado Familiar, n (%)</i>		
1	116 (31,3%)	57 (16,3%)
2	123 (33,2%)	96 (27,5%)
3	80 (21,6%)	103 (29,5%)
4	43 (11,6%)	83 (23,8%)
(>) 5	9 (2,5%)	10 (2,9%)
<i>R.A.L. Individual (€), n (%)</i>		
(<) 0	3 (0,8%)	1 (0,4%)

Tabela 1 Caraterísticas sociodemográficas e contratuais (cont.)

0 – 3.600	11 (3,1%)	10 (3,9%)
3.600 – 13.600	256 (71,9%)	154 (60,4%)
13.600 – 23.600	64 (18,0%)	64 (25,1%)
23.600 – 33.600	12 (3,4%)	13 (5,1%)
(>) 33.600	10 (2,8%)	13 (5,1%)
<i>R.A.L. Familiar (€), n (%)</i>		
(<) 0	1 (0,3%)	0 (0,0%)
0 – 3.600	7 (1,9%)	7 (2,7%)
3.600 – 13.600	187 (51,1%)	93 (35,9%)
13.600 – 23.600	112 (30,6%)	105 (40,5%)
23.600 – 33.600	37 (10,1%)	26 (10,0%)
(>) 33.600	22 (6,0%)	28 (10,8%)
<i>Tipo de Habitação, n (%)</i>		
Própria Com Encargos	83 (22,4%)	177 (59,4%)
Própria Sem Encargos	123 (33,2%)	45 (15,1%)
Arrendada	30 (8,1%)	20 (6,7%)
Familiar/Outros	135 (36,4%)	56 (18,8%)
<hr/> Caraterísticas Contratuais <hr/>		
<i>Categoria de Prazo, n (%)</i>		
Curto (< 1 ano)	1 (0,3%)	0 (0,0%)
Médio (< 3 anos)	145 (39,1%)	0 (0,0%)
Longo (> 3 anos)	225 (60,16%)	359 (100,0%)
<i>Taxa de Juro, n (%)</i>		
Fixa	192 (51,8%)	7 (1,9%)

Tabela 1 Características sociodemográficas e contratuais (cont.)

Variável	179 (48,2%)	352 (98,1%)
<i>Montante (€), n (%)</i>		
(<) 5.000	87 (23,5%)	0 (0,0%)
5.001 – 25.000	246 (66,3%)	49 (13,6%)
25.001 – 50.000	27 (7,3%)	96 (26,7%)
50.001 – 100.000	6 (1,6%)	143 (39,8%)
100.001 – 200.000	3 (0,8%)	68 (18,9%)
(>) 200.001	2 (0,5%)	3 (0,8%)

A Tabela 2 contém a estatística descritiva da amostra. A idade dos clientes nos créditos ao consumo e à habitação oscila entre os 20 e 81 anos e 22 e 64 anos, respetivamente, sendo a média de idades menor nos empréstimos à habitação (37 anos, DP = 8) e maior nos empréstimos ao consumo (47 anos, DP = 15). A média dos rendimentos individuais nos empréstimos ao consumo é de 11.251,20 € (DP = 8.446,22), enquanto que nos à habitação é de 13.926,20 € (DP = 13.753,23). Ao nível dos rendimentos do agregado familiar a média é igual a 15.736,39 € (DP = 11.044,36) e 19.722,54 € (DP = 16.827,20), respetivamente.

A média dos valores dos empréstimos concedidos é de 16.745€ (DP = 55.900,17) nos créditos ao consumo e 73.090€ (DP = 47.117,43) nos créditos à habitação. A média das taxas de juro é maior no crédito ao consumo (6.89%) do que no crédito à habitação (1.87%) e a média do prazo de reembolso é maior no crédito à habitação (16 anos e 8 meses face aos 13 anos e 9 meses no crédito ao consumo).

Tabela 2 Análise descritiva

Tipo de Crédito	Máximo	Mínimo	Média	Desvio Padrão
<i>Consumo</i>				
Idade	20	81	46,72	14,89
R.A.L. Individual	-6.406,01	81.969,85	11.251,20	8.446,22
R.A.L. Agregado Familiar	-6.406,01	91.709,08	15.736,39	11.044,36

Tabela 2 Análise descritiva (cont.)

Montante	1.000,00	1.000.000,00	16.745,06	55.900,17
Prazo (Meses)	6,00	540,99	165,40	135,93
Taxa Efetiva	0,55%	14,29%	6,89%	2,29%
<hr/>				
<i>Habitação</i>				
Idade	22	64	36,79	7,94
R.A.L. Individual	420,63	17.1187,73	13.926,20	13.753,23
R.A.L. Agregado Familiar	804,15	17.1187,73	19.722,54	16.827,20
<i>Montante</i>	9.000,00	350.000,00	73.089,72	47.117,43
Prazo (Meses)	18,00	546,00	199,79	139,68
Taxa Efetiva	-1,37%	8,93%	1,87%	1,50%

4.3. Resultados

Utilizaram-se tabelas de contingência de dupla entrada (ou referência cruzada) com análise do Qui-Quadrado (χ^2) para testar a possibilidade de duas variáveis estarem relacionadas (McClave *et al.*, 2018). Esta análise tem que cumprir 3 requisitos: i) a amostra tem que ser aleatória; ii) uma independência das observações e iii) a frequência esperada tem que ser maior que 5. De seguida testam-se as hipóteses²⁰:

H₀: As duas variáveis são independentes

(frequências esperadas = frequências observadas)

H₁: As duas variáveis não são independentes

(frequências esperadas \neq frequências observadas)

²⁰ O teste segue uma distribuição χ^2 com $(r - 1)(c - 1)$ graus de liberdade. A região de rejeição é dada pelo χ^2 observado $>$ χ^2 crítico (nível de significância = 95%), sendo o valor do χ^2 dado pela expressão:

$$\chi^2 - stat = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

E_{ij} : número esperado; n_{ij} : número observado; r: número de classes nas linhas; c: número de classes nas colunas.

Além disso, recorreu-se ao teste *t-student* para amostras independentes para determinar se as médias de dois grupos são significativamente diferentes, permitindo aferir hipóteses sobre as médias de uma variável quantitativa numa variável dicotómica²¹ (McClave *et al.*, 2018). Esta análise deve respeitar 2 condições: i) as amostras são aleatórias e independentes e ii) ambas as amostras apresentam distribuições aproximadamente normais²². O teste bilateral²³ é dado por:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$$

Na amostra estão representados 120 empréstimos ao consumo (32,3%) e 113 empréstimos à habitação (31,5%) que registam pelo menos um incumprimento. O tipo de crédito não está associado ao incumprimento ($\chi^2 (1) = 0,063$; $p = 0,801$). Não existe nenhuma relação significativa entre o balcão de origem do empréstimo e o incumprimento nos dois tipos de crédito (ao consumo: $\chi^2 (9) = 10,499$; $p = 0,321$; à habitação: $\chi^2 (3) = 11,421$; $p = 0,248$).

a. Género

Em relação ao crédito ao consumo, não existe uma associação significativa entre o género e o incumprimento ($\chi^2 (1) = 1,735$; $p = 0,188$), bem como no crédito à habitação ($\chi^2 (1) = 0,899$; $p = 0,343$). Este resultado é inconsistente com as conclusões alcançadas em vários estudos (e.g., Sharma & Zeller, 1997; Roslan & Karim, 2009; Dinh & Kleimeier, 2007; Lin *et al.*, 2011; Baklouti, 2013).

²¹ Neste caso, a variável dicotómica é a variável “incumprimento”. Toma valor = 1 quando o contrato apresenta incumprimento e valor = 0 quando não apresenta nenhum incumprimento.

²² O teorema do limite central “garante que a soma de n variáveis aleatórias independentes todas com a mesma média e a mesma variância – tem, depois de estandardizada e para valores de n suficientemente grandes, distribuição aproximada, $N(0,1)$.” (Murteira *et al.*, 2015, p. 300). Isto é, para amostras grandes, a distribuição da média tende a ser uma distribuição normal.

²³ O teste segue uma distribuição *t-student* (t) com $n_1 + n_2 - 2$ graus de liberdade. A região de rejeição é dada pelo $|t - stat| > t_{n_1 + n_2 - 2; \alpha/2}$ (nível de significância = 95%), sendo o valor do $t - stat$ dado pela expressão:

$$t - stat = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

\bar{x}_i : média da amostra, $i = \{1; 2\}$; μ_i : média da população, $i = \{1; 2\}$; n : tamanho da amostra, $i = \{1; 2\}$;
 S_p^2 : estimativa da variância populacional

b. Idade

A idade do mutuário não afeta o incumprimento nos créditos ao consumo ($t(369) = -1,536$; $p = 0,125$), nem o incumprimento nos créditos à habitação ($t(357) = -0,942$; $p = 0,347$), resultados estes que não vão de encontro à literatura (e.g., Bilau & St-Pierre, 2018; Wongnaa & Awunyo-Vitor, 2013).

De forma a testar a hipótese referida por Baklouti (2013), realizou-se uma categorização da variável idade em 3 categorias (até aos 25 anos, dos 25 aos 45 anos e para cima dos 45 anos). Assim, obteve-se uma associação significativa entre a idade do mutuário e o incumprimento nos empréstimos ao consumo ($\chi^2(2) = 9,880$; $p = 0,007$), enquanto que não se verificou uma associação significativa nos empréstimos à habitação ($\chi^2(2) = 2,849$; $p = 0,241$).

A hipótese sugerida por Baklouti (2013) foi confirmada nos empréstimos ao consumo, ou seja, os mutuários mais novos e mais velhos são os que apresentam maior taxa de reembolso. Os mutuários que tenham entre 25 e 45 anos apresentam mais incumprimento, o que pode estar associado um maior agregado familiar (por conseguinte, um possível maior número de dependentes) e mais encargos com a habitação. A capacidade financeira dos mutuários pode ser afetada por estes acontecimentos, dificultando às pessoas dessa faixa etária gerir as suas responsabilidades financeiras. Devido à impossibilidade na recolha de dados, seria interessante analisar a relação entre o número de dependentes e a idade.

c. Estado Civil

O estado civil não tem uma relação significativa com o incumprimento nos empréstimos ao consumo ($\chi^2(3) = 7,629$; $p = 0,054$), resultado que não está de acordo com os resultados alcançados por Delgadillo e Pimentel (2007), assim como os de Wongnaa e Awunyo-Vitor, (2013). Por outro lado, nos empréstimos à habitação há uma associação significativa ($\chi^2(3) = 10,710$; $p = 0,013$), o que está de acordo com os estudos de Delgadillo e Pimentel (2007) e de Mota *et al.* (2018).

Relativamente ao estado civil, verificou-se que os solteiros apresentam mais incumprimento nos empréstimos à habitação (H3). Segundo Dunn e Kim (1999), assumindo que os solteiros tendem a ser menos responsáveis, o facto de ser solteiro pode fazer com que haja desinteresse perante as responsabilidades com a banca, adiando sempre o seu compromisso com a mesma (atrasar nos pagamentos das prestações). Por outro lado, uma pessoa casada está, tipicamente, relacionada com um número de dependentes, logo mais encargos financeiros,

afetando a sua capacidade financeira. Porém, nesta amostra não se evidencia esta relação, uma vez que os mutuários casados apresentam mais cumprimento com os seus empréstimos.

d. Habilitações Literárias

Nos empréstimos ao consumo, não há uma associação significativa entre a variável habilitações literárias e o incumprimento ($\chi^2 (3) = 1,303; p = 0,729$), não seguindo a linha defendida por Bhatt e Tang (2002). Quanto aos empréstimos à habitação, esta relação já se torna significativa ($\chi^2 (2) = 16,567; p < 0,001$), resultado que se relaciona com as conclusões dos autores Alfaro e Gallardo (2012).

Os mutuários que tenham o ensino primário ou o ensino secundário manifestam ser mais incumpridores, enquanto que os que têm o ensino superior mostram melhores índices de cumprimento (H4). Um nível de educação mais alto (ensino superior) pode proporcionar uma maior capacidade por parte do cliente para analisar e compreender informações complexas, e assim permitir aos mutuários tomar decisões mais acertadas (Bhatt & Tang, 2002). Adicionalmente, também se assume que as pessoas detentoras de um grau académico superior gozam de maiores salários, o que pode induzir a uma maior disponibilidade financeira perante as suas responsabilidades contratuais.

e. Rendimentos

O incumprimento nos empréstimos ao consumo não está associado ao nível dos rendimentos anuais individuais ($t (354) = -1,261; p = 0,208$), assim como nos empréstimos à habitação ($t (252) = -1,417; p = 0,158$). Resultado não expectável perante as conclusões levadas a cabo por Delgadillo e Pimentel (2007). O rendimento anual do agregado familiar não afeta o incumprimento nos empréstimos ao consumo ($t (364) = -1,133; p = 0,258$), o que contraria as conclusões do estudo elaborado por Elliehausen *et al.* (2007). No entanto, nos créditos à habitação, existe uma relação entre estas duas variáveis ($t (257) = -2,482; p = 0,014$), o que corrobora a literatura (Elliehausen *et al.*, 2007). A média do rendimento anual do agregado familiar cujos empréstimos estão em incumprimento ($M = 15.947,961; DP = 18.886,636$) é significativamente inferior à média do rendimento anual do agregado familiar cujos empréstimos estão em cumprimento ($M = 21.471,222; DP = 15.530,622$).

Maiores níveis de incumprimento estão associados a menores rendimentos familiares nos empréstimos à habitação (H6). Esperava-se que o rendimento individual também tivesse uma associação semelhante com o rendimento do agregado (Elliehausen *et al.*, 2007), pois o rendimento individual, estando inserido no rendimento do agregado familiar, deveria

apresentar um comportamento idêntico. Este resultado sugere que, apesar de poder haver um rendimento adicional para além do rendimento individual do mutuário, os mutuários que contenham um rendimento familiar de baixo valor, têm uma clara falta de fundos disponíveis para cumprirem com as responsabilidades dos seus empréstimos à habitação, que geralmente são de maior valor que os destinados ao consumo (Swanson, 2017).

f. Situação Profissional

Em ambos os tipos de crédito, a situação profissional não tem uma associação significativa com o incumprimento (ao consumo: $\chi^2 (3) = 7,770$; $p = 0,051$; à habitação: $\chi^2 (3) = 3,205$; $p = 0,361$). Resultado que não se relaciona com a conclusão de Costa (2012).

g. Profissão

Não existe uma associação estatisticamente significativa entre a profissão do mutuário e o incumprimento nos empréstimos destinados ao consumo ($\chi^2 (1) = 0,003$; $p = 0,960$). Nos empréstimos à habitação, existe uma associação significativa entre as variáveis profissão e incumprimento ($\chi^2 (1) = 10,929$; $p = 0,001$). Conforme esperado (Agarwal *et al.*, 2017), os mutuários cujas profissões se inserem na área financeira apresentam mais cumprimento (H8) e os profissionais das áreas não financeiras manifestam mais incumprimento.

Nesta amostra, existem empréstimos à habitação para os trabalhadores da CCAMC com uma particularidade, a CCAMC pratica taxas de juro nulas (0%) ou quase nulas para os seus colaboradores. Este facto conduz a uma maior capacidade financeira por parte destes trabalhadores e assim viabiliza a cumprir mais com as suas responsabilidades creditícias, o que está de acordo com o Acompanhamento da Recomendação Macroprudencial sobre novos créditos a consumidores do Banco de Portugal (2019). Porém, desta forma os trabalhadores que têm contacto com o mundo financeiro encontram-se em vantagem perante aqueles que são extrínsecos a esse mundo (Agarwal *et al.*, 2017; Shen *et al.*, 2016). Segundo Agarwal *et al.* (2017), os profissionais da área financeira são mais cumpridores por três motivos: i) possuem mais contactos ao nível da consultoria financeira, permitindo tomar decisões mais acertadas com base nessas opiniões; ii) preocupam-se mais com o reembolso dos seus empréstimos, de modo a não ferir a sua reputação profissional, e iii) os seus conhecimentos práticos e teóricos sobre a área financeira ajudam na tomada das suas decisões financeiras.

h. Dimensão do agregado familiar

Foi obtida uma associação significativa entre a dimensão do agregado familiar e o incumprimento nos empréstimos ao consumo ($\chi^2 (5) = 11,582; p = 0,041$). Porém, este resultado apresenta particularidades que não vão de encontro à literatura (Wongnaa & Awunyo-Vitor, 2013)

Os agregados familiares constituídos por dois elementos apresentam mais cumprimento, enquanto que os agregados familiares com um, três ou mais de cinco elementos apresentam mais incumprimento.

Em primeiro lugar, para clarificar o tipo de relação presente nos agregados familiares constituídos por 2 elementos (ex. marido e mulher, pai e filho, etc.), seria bom obter o número de dependentes dos mutuários. Porém, verifica-se que os agregados familiares constituídos por 2 elementos apresentam maiores rendimentos do que os restantes, através de uma associação significativa entre o número de elementos do agregado familiar e o rendimento anual líquido do agregado familiar ($\chi^2 (25) = 81,044; p < 0,001$)²⁴. Tal resultado pode significar que a maior parte destes agregados é constituída por casais ou outras relações de não dependência, uma vez que a existência de dependentes reflete-se numa diminuição da capacidade financeira e da capacidade de reembolso das suas responsabilidades financeiras (Dinh & Kleimeier, 2007).

A H9 refere que a uma maior dimensão do agregado familiar se associa mais incumprimento, como é verificado na amostra pelos agregados familiares constituídos por 3 ou 5 elementos, indo ao encontro da literatura (Wongnaa & Awunyo-Vitor, 2013). Todavia, o agregado familiar constituído por apenas um elemento apresentou também mais incumprimento. O facto de estes estarem associados a um maior número de solteiros ($\chi^2 (15) = 194,897; p < 0,001$), apresentam-se como menos responsáveis e tendem por incumprir mais, como referido por Dunn e Kim (1999).

A dimensão do agregado familiar não apresenta uma relação significativa com o incumprimento nos créditos à habitação ($\chi^2 (5) = 10,185; p = 0,070$).

²⁴ Análise através de uma tabela de referência cruzada entre a variável dimensão do agregado familiar e uma variável categórica do rendimento anual líquido do agregado familiar. Divisão em 6 categorias: (<) 0; 0 – 3.600; 3.600 – 13.600; 13.600 – 23.600; 23.600 – 33.600 e (>) 33.600.

i. Tipo de habitação

A recolha de dados permitiu segmentar o tipo de habitação em dois grupos, um que traz diretamente encargos com a habitação (habitação própria com encargos ou arrendada) e outro que não há encargos diretos (habitação própria sem encargos e habitação em casa de familiares ou outros).

Os mutuários que residem numa habitação própria com encargos ou arrendada apresentam mais incumprimento (H10), enquanto que os que vivem em casas de familiares ou de outras pessoas apresentam mais cumprimento, nos créditos ao consumo. Esta relação é estatisticamente significativa ($\chi^2 (3) = 15,208; p = 0,002$). No entanto, nos créditos à habitação não há uma associação significativa entre o tipo de habitação e o incumprimento ($\chi^2 (3) = 1,510; p = 0,680$).

Os resultados evidenciam que os mutuários que residem em habitação própria com encargos ou arrendada apresentam mais incumprimento nos empréstimos ao consumo. Esta associação não acontece nos empréstimos à habitação porque na origem deste tipo de empréstimos, tradicionalmente, a habitação é dada como garantia do mutuário. Há uma maior preocupação para cumprir com o empréstimo, para que o banco não acione a garantia como causa do incumprimento e, assim, não correr o risco de ficar sem a sua habitação. Ter uma habitação própria induz a uma menor capacidade financeira por parte do mutuário, por causa dos encargos financeiros que origina (Dinh & Kleimeier, 2007). Neste seguimento, uma casa arrendada pode ser equiparada a uma habitação própria com encargos, pois em ambos os casos há caracteristicamente um fluxo financeiro mensal desfavorável ao mutuário (a renda ou a prestação da casa).

j. Prazo de Reembolso

O prazo de reembolso do empréstimo não está associado ao incumprimento nos dois tipos de crédito (ao consumo: $t (369) = 0,348; p = 0,728$; à habitação: $t (357) = -0,502; p = 0,616$). Este resultado não é consistente com o estudo conduzido por Ghulam *et al.* (2018).

k. Taxa de Juro

O valor da taxa de juro está associado ao incumprimento nos contratos de crédito ao consumo ($t (369) = 3,318; p = 0,001$). Neste tipo de crédito, o valor médio da taxa de juro dos contratos em incumprimento ($M = 7,449; DP = 2,221$) é significativamente superior à média nos contratos em cumprimento ($M = 6,616; DP = 2,281$). O incumprimento nos contratos de crédito à habitação está relacionado significativamente com a taxa de juro ($t (164,593) =$

4,092; $p < 0,001$). Nos créditos à habitação o valor médio da taxa de juro dos contratos em incumprimento ($M = 2,392$; $DP = 1,742$) é significativamente superior à média nos contratos em cumprimento ($M = 1,628$; $DP = 1,303$). Este resultado situa-se em concordância com o disposto no Acompanhamento da Recomendação Macroprudencial sobre novos créditos a consumidores do Banco de Portugal (2019).

Podemos constatar que apenas a variável taxa de juro teve um comportamento semelhante nos dois tipos de empréstimos.

Para proporcionar maiores ganhos aos sócios da CCAMC, o banco vê-se obrigado, por vezes, a suportar níveis altos de risco, isto é, suportar taxas de juro maiores. Como visto anteriormente, a taxa de juro é vista como o preço que um cliente paga para obter um empréstimo, que varia conforme a sua capacidade de reembolso (Casu *et al.*, 2006). Os resultados obtidos mostram que maiores taxas de juro se associam a mais incumprimento nos dois tipos de empréstimos (H12). Como os bancos definem taxas de juro mais altas aos clientes que apresentam maior risco de incumprimento, era de esperar tal resultado.

O regime da taxa de juro (fixo ou variável) não se associa significativamente ao incumprimento, quer a nível dos créditos ao consumo ($\chi^2 (1) = 0,060$; $p = 0,807$) quer dos créditos à habitação ($\chi^2 (1) = 0,028$; $p = 0,867$). Resultado que não vai de encontro ao relatório do Acompanhamento da Recomendação Macroprudencial sobre novos créditos a consumidores do Banco de Portugal (2019).

1. Montante dos empréstimos

Não existe uma relação significativa entre o incumprimento e o montante dos empréstimos ao consumo ($t (369) = -0,739$; $p = 0,461$) ou à habitação ($t (357) = -0,807$; $p = 0,420$). Este resultado não é consistente com o estudo de Lin *et al.* (2011).

Em suma, as hipóteses H9 (com algumas limitações), H10 e H12 foram confirmadas nos empréstimos ao consumo, enquanto que as hipóteses H3, H4, H6, H8 e H12 foram confirmadas nos empréstimos à habitação. As restantes hipóteses não se puderam confirmar, uma vez que não apresentaram um nível de significância estatística.

5. Análise crítica

Primeiramente queria destacar o bom ambiente de trabalho presente ao longo do estágio, tendo sido recebido e acolhido desde o primeiro dia como um colega e não como apenas “mais um estagiário”. Os valores cooperativos do Crédito Agrícola, como a proximidade e a confiança, permitem inculcar nos seus colaboradores uma capacidade de companheirismo, que os faz distinguir das restantes instituições de crédito. Após ter percebido logo na primeira semana esta esfera social, fui observando que o cliente também é tratado de uma maneira semelhante. Poucas ou quase nenhuma vez me apercebi de um cliente sair insatisfeito com a qualidade de serviço da CCAMC.

A área da recuperação de crédito, elogiada pelo conselho fiscal²⁵, tem tido um papel bastante importante para o desempenho da carteira de crédito, através da recuperação dos montantes vencidos e não pagos sobre os empréstimos. De forma a elogiar a competência profissional e agradecer a aprendizagem ao nível profissional e pessoal, queria destacar o Dr. Paulo Almeida, o Dr. Simão Marques e a Dra. Ana Lages, colaboradores da área da recuperação de crédito no momento atual.

A nível pessoal, penso ter contribuído para a eficiência do trabalho desenvolvido pela CCAMC. Ao longo do estágio, as tarefas que me foram atribuídas aumentaram a nível da responsabilidade e de autonomia, à medida que ia ganhando confiança por parte dos meus colegas. Procurei sempre transmitir valores como amizade, confiança, responsabilidade, disponibilidade e cooperação nas minhas ações, bem como ajudar no desenvolvimento não só da área em que estava envolvido, mas também das outras áreas, tais como a área comercial, de risco e de suporte. Desta forma, consegui desenvolver competências práticas na esfera da atividade bancária, que fez perceber que as competências teóricas adquiridas são um elemento fulcral neste setor. A tarefa que me permitiu reconhecer melhor esta ligação entre o mundo teórico e prático foi a análise de mapas e extratos financeiros para cálculo de montantes em dívida (prestações e juros).

Ao longo do estágio, as principais dificuldades encontradas focaram-se essencialmente na parte jurídica, que se encontra fortemente ligada à área da recuperação de crédito. Antes de iniciar o estágio, não esperava ter um contacto tão forte com a componente jurídica. As primeiras semanas tornaram-se desafiantes para me conseguir familiarizar com os termos e nos processos jurídicos que são aplicados para a recuperação coerciva de crédito. Para além

²⁵ No seguimento do parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório e Contas 2018.

disso, tive também dificuldades na recolha de informação/documentos sobre contratos antigos, necessária para determinados processos. Muitas vezes, a informação não se encontrava no local adequado ou era inexistente. Assim, tentei dar o meu contributo neste sentido, ao atualizar o recente programa JVRIS® e ao criar novos dossiers²⁶.

Apercebi-me também que a CCAMC assume como estratégia a sua recuperação económica, através da expansão da carteira de negócio produtivo, bem como da diminuição da carteira de negócio não produtivo e de uma gestão responsável perante os riscos da atividade bancária (por exemplo o risco operacional, risco de negócio²⁷). Durante o estágio, presenciei vários esforços neste sentido, nomeadamente a elaboração, por parte da área da recuperação de crédito, de um relatório mensal sobre o crédito vencido para aprovação da administração provisória, dando a conhecer o estado em que se encontram os processos de recuperação de crédito, e posteriormente enviar para a Caixa Central.

Em virtude do objetivo claro da CCAMC, a saída da vigilância especial por parte da CCCAM e a recuperação da intervenção financeira obtida em 2015, tentei dar o meu contributo ao identificar alguns fatores sociodemográficos e contratuais que estão associados ao incumprimento dos empréstimos ao consumo e à habitação. Os resultados deste estudo poderão contribuir para criar um produto de crédito orientado para os clientes cujas características sociodemográficas apresentam uma maior associação ao cumprimento das responsabilidades creditícias. Por exemplo, seria pertinente criar uma solução de crédito à habitação orientada a clientes casados ou que tenham o ensino superior.

Um outro aspeto prende-se com a falta de informação sobre os clientes, que verifiquei durante a recolha de dados para o estudo (ex.: habilitações literárias, profissão, rendimentos, dimensão do agregado familiar, etc.). Mais tarde, e em contacto com a área comercial, percebi que estão a ser realizados esforços para colmatar esta lacuna. No estágio, contribui para esta tarefa, ao recolher dados dos clientes em falta nos processos físicos. Este esforço, a meu ver, deve estar bem consciencializado em todos os colaboradores, para obter uma base de dados completa e alcançar uma melhor visão sobre a rede de clientes da CCAMC.

²⁶ Era dado um número interno ao dossier e numa folha de Excel era descrito as características do processo associadas a esse número, facilitando a recolha de informação.

²⁷ Para mais informações consultar o capítulo 10º do livro “Introduction To Banking” de Casu *et al.* (2006).

6. Conclusão

Este estágio permitiu-me adquirir novas competências profissionais na área bancária que capta muito interesse da minha parte. A minha ambição pessoal em seguir uma carreira profissional nesta área foi um dos motivos do contacto que tive com a CCAM, que apresenta um bom ambiente de aprendizagem e de desenvolvimento interpessoal. O presente relatório permite ao leitor obter um panorama da CCAMC, bem como um estudo-caso que favorece não só a CCAMC, como também a comunidade científica.

Ao longo do presente relatório, apresentei, em primeiro lugar, a entidade de acolhimento, referindo um pouco da sua história, a forma como se organiza, bem como a sua dimensão. Verifica-se que, apesar da sua má fase em 2015, a CCAMC demonstra uma clara evolução nos seus resultados financeiros e operacionais. De seguida, foram apresentadas as tarefas que desenvolvi no decorrer do estágio, mais especificamente na área da recuperação de crédito. O contacto com a realidade da atividade bancária permitiu-me compreender os processos inerentes à recuperação dos montantes em dívida, recorrendo sempre que possível aos conhecimentos adquiridos no meu percurso académico e à literatura existente.

É apresentada, posteriormente, a tarefa primordial que abracei no início do estágio: proporcionar à CCAMC uma nova análise sobre o seu portfólio de crédito. O presente relatório teve como principal objetivo averiguar a existência de fatores sociodemográficos e contratuais associados ao incumprimento nos empréstimos ao consumo e à habitação. Após a revisão da literatura sobre o incumprimento e os fatores mais predominantes e da análise da amostra, retiraram-se alguns resultados importantes.

Caraterísticas sociodemográficas dos mutuários como idade (compreendida entre os 25 e 45 anos), dimensão do agregado familiar (1, 3 e 5 elementos) e o tipo de habitação (habitação própria com encargos ou arrendada) estão associadas a um maior nível de incumprimento nos empréstimos ao consumo, enquanto que a idade (idade mais jovem), o estado civil (casado), habilitações literárias (ensino primário e secundário), a profissão (não financeira) e o rendimento do agregado familiar (menores rendimentos) estão associadas a um maior nível de incumprimento nos empréstimos à habitação. Conclui-se ainda que a taxa de juro também está associada a um maior nível de incumprimento nos dois tipos de empréstimo.

Por outro lado, os mutuários casados, com profissão na área financeira ou que detenham um nível de habilitações académicas superior apresentam uma maior taxa de cumprimento nos créditos à habitação. Já nos créditos ao consumo, o perfil do mutuário que cumpre mais com

as suas responsabilidades creditícias apresenta características como uma idade até 25 anos ou mais velho do que 45 anos, um agregado familiar constituído por dois elementos ou habita numa habitação de familiares ou de outras pessoas.

Estes resultados permitem à CCAMC ajustar os seus requisitos aquando da contratação de crédito, pois há aspetos dos mutuários e contratuais que estão mais associados ao incumprimento. Para além disso, se o portfólio de crédito continuar a ser constituído por contratos cujas características apresentam uma associação a maiores níveis de incumprimento, então a CCAMC deveria optar por uma política de controlo mais rigorosa para controlar os níveis altos de risco evidenciados por esses fatores (Lin *et al.*, 2011).

Este estudo apresenta algumas limitações, nomeadamente o facto de a amostra não conter todos os mutuários referentes a cada empréstimo e a sua função (titular, fiador, etc.). O facto de a amostra ser constituída maioritariamente por mutuários do sexo masculino também constitui uma limitação, bem como a indisponibilidade de informação sobre o número de dependentes. Uma última limitação a apontar é a falta de uma base de dados completa sobre os clientes, o que não permitiu obter informações completas sobre cada cliente.

Futuros trabalhos neste âmbito poderiam abranger o universo do grupo Crédito Agrícola, ou mesmo aplicar este tipo de estudo a outras entidades bancárias. Seria também interessante aplicar este estudo em diferentes áreas geográficas, e assim analisar possíveis diferenças entre regiões urbanas e rurais, e, por último, verificar as possíveis relações causa-efeito entre as variáveis em estudo e o incumprimento.

Referências Bibliográficas

- Agarwal, S., Chomsisengphet, S., & Zhang, Y. (2017). How does working in a finance profession affect mortgage delinquency? *Journal of Banking & Finance*, 78, 1–13. doi: 10.1016/j.jbankfin.2017.01.019
- Alfaro, R., & Gallardo, N. (2012). The determinants of household debt default. *Revista De Análisis Económico*, 27(1), 57–70. doi: 10.4067/s0718-88702012000100003
- Baklouti, I. (2013). Determinants of microcredit repayment: The case of Tunisian microfinance bank. *African Development Review*, 25(3), 370–382. doi: 10.1111/j.1467-8268.2013.12035.x
- Banco de Portugal (2008). Aviso n.º 5/2008. Consultado a 20 de abril de 2019 em <https://www.bportugal.pt/aviso/52008>
- Banco de Portugal (2019). Acompanhamento da Recomendação Macroprudencial sobre novos créditos a consumidores. Consultado a 05 de junho de 2019 em <https://www.bportugal.pt>
- Basel Committee on Banking Supervision (2000). Principles for the Management of Credit Risk. Consultado a 18 de junho de 2019 em <https://www.bis.org/publ/bcbs75.htm>
- Bhatt, N., & Tang, S. (2002). Determinants of repayment in microcredit: Evidence from programs in the United States. *International Journal of Urban and Regional Research*, 26(2), 360–376. doi: 10.1111/1468-2427.00384
- Bilau, J., & St-Pierre, J. (2018). Microcredit repayment in a European context: Evidence from Portugal. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 68, 85–96. doi: 10.1016/j.qref.2017.11.002
- Casu, B., Girardone, C., & Molyneux, P. (2006). *Introduction to banking*. London: Pearson Education Limited.
- CCAM de Coimbra (2017). Norma de Recuperação Crédito da CCAM. Consultado internamente.
- CCAM de Coimbra (2018). Relatório e contas. Consultado em <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/contactos/caixas/coimbra/informacao-financeira#clickScroll>
- Código Civil (Português). Atualizado até à Lei n.º 13/2019, de 12 de Fevereiro. Consultado em http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=775&tabela=leis
- Código Cooperativo (Português). Atualizado até à Lei n.º 66/2017, de 09 de Agosto. http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=2469&tabela=leis&so_miolo=
- Costa, S. (2012). Probabilidade de incumprimento das famílias: Uma análise com base nos resultados do ISFF. In *Banco de Portugal*. Consultado a 23 de junho de 2019 em https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/papers/ar201205_p.pdf

- Decreto Lei n.º 133/2009 de 2 de Junho. *Diário da República* n.º 106/2009 – I Série. Ministério da Economia e da Inovação. Lisboa.
- Decreto Lei n.º 227/2012 de 25 de Outubro. *Diário da República* n.º 207/2012 – I Série. Ministério da Economia e do Emprego. Lisboa.
- Decreto Lei n.º 24/91 de 11 de Janeiro (Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo e das Cooperativas de Crédito Agrícola Mútuo). *Diário da República* n.º 9/1991, I Série - A. Ministério das Finanças. Lisboa
- Decreto Lei n.º 298/92 de 31 de Dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras). *Diário da República* n.º 301/1992, 6º Suplemento, I Série - A. Ministério das Finanças. Lisboa.
- Decreto Lei n.º 74-A/2017 de 23 de Junho. *Diário da República* n.º 120/2017, 1º Suplemento, I Série. Ministério das Finanças. Lisboa
- Decreto n.º 5219 de 08 de Março de 1919. *Diário do Governo* n.º 47/1919, 1º Suplemento, I Série. Ministério da Agricultura - Direção do Crédito e das Instituições Sociais Agrícolas.
- Delgadillo, L., & Pimentel, L. (2007). Analysis of mortgage default clients and mortgage default counseling at a housing counseling agency. *Financial Counseling and Planning*, 18(1), 24 – 32.
- Dinh, T., & Kleimeier, S. (2007). A credit scoring model for Vietnams retail banking market. *International Review of Financial Analysis*, 16(5), 471–495. doi: 10.1016/j.irfa.2007.06.001
- Dunn, L., & Kim, T. (1999). An empirical investigation of credit card default. *Ohio State University*.
- Elliehausen, G., Lundquist, E., & Staten, M. (2007). The impact of credit counseling on subsequent borrower behavior. *Journal of Consumer Affairs*, 41(1), 1–28. doi: 10.1111/j.1745-6606.2006.00066.x
- Ghulam, Y., Dhruva, K., Naseem, S., & Hill, S. (2018). The interaction of borrower and loan characteristics in predicting risks of subprime automobile loans. *Risks*, 6(3), 101. doi: 10.3390/risks6030101
- Grupo crédito agrícola (2018). Relatório e Contas (Consolidado). Consultado em <https://www.creditoagricola.pt/institucional/informacao-financeira>
- Lin, T., Lee, C., & Chen, C. (2011). Impacts of the borrower’s attributes, loan contract contents, and collateral characteristics on mortgage loan default. *The Service Industries Journal*, 31(9), 1385–1404. doi: 10.1080/02642060903437535
- McClave, J., Benson, P., & Sincich, T. (2018). *Statistics for Business and Economics* (13.ª ed.). Boston: Pearson.

- Mchugh, S., & Ranyard, R. (2012). Credit repayment decisions: The role of long-term consequence information, economic and psychological factors. *Review of Behavioural Finance*, 4(2), 98–112. doi: 10.1108/19405971211284880
- Mota, J., Moreira, A., & Brandão, C. (2018). Determinants of microcredit repayment in Portugal: Analysis of borrowers, loans and business projects. *Portuguese Economic Journal*, 17(3), 141–171. doi: 10.1007/s10258-018-0148-2
- Murteira, B., Ribeiro, C., Silva, J., Pimenta, C., & Pimenta, F. (2015). Distribuições teóricas. In Escolar Editora (Ed.), *Introdução à Estatística* (pp. 241 – 347).
- Phillips, R., & Vanderhoff, J. (2004). The conditional probability of foreclosure: An empirical analysis of conventional mortgage loan defaults. *Real Estate Economics*, 32(4), 571–587. doi: 10.1111/j.1080-8620.2004.00103.x
- Ranyard, R., Hinkley, L., Williamson, J., & Mchugh, S. (2006). The role of mental accounting in consumer credit decision processes. *Journal of Economic Psychology*, 27(4), 571–588. doi: 10.1016/j.joep.2005.11.001
- Roslan, A., & Karim, M. (2009). Determinants of microcredit repayment in Malaysia: The case of Agrobank. *Humanity & Social Sciences Journal*, 4(1), 45–52.
- Sharma, M., & Zeller, M. (1997). Repayment performance in group-based credit programs in Bangladesh: An empirical analysis. *World Development*, 25(10), 1731–1742. doi: 10.1016/s0305-750x(97)00063-6
- Shen, C., Lin, S., Tang, D., & Hsiao, Y. (2016). The relationship between financial disputes and financial literacy. *Pacific-Basin Finance Journal*, 36, 46–65. doi: 10.1016/j.pacfin.2015.11.002
- Swanson, B. (2017, August 15). S&P/Experian: Mortgage default rate at lowest level in a decade.
- Wongnaa, C., & Awunyo-Vitor, D. (2013). Factors affecting loan repayment performance among yam farmers in the Sene District, Ghana. *Agris on-line Papers in Economics and Informatics*, 5(2), 111–122.

ANEXOS

Anexo A. Carta de Integração em PERSI



Carta registada

JOSE DA CONCEICAO BAETA
QUINTA DAS POCAS
LOUSA
3200-106 LOUSÃ

Coimbra/0279/2019

13 de Maio de 2019

Assunto: Responsabilidades em incumprimento.
Integração em PERSI
Empréstimo nº. 56051373764

Exmo.(a) Senhor(a),

Como é do conhecimento de V. Exa. encontram-se presentemente por regularizar as responsabilidades de crédito abaixo identificadas.

Data Vencimento	Dias Atraso	Num. Prestação	Capital Vencido	Juros Remuneratórios	I. Selo s/Juros Remuneratórios	Comissões	I. Selo s/Comissões
2019-03-08	66	92	€ 314,44	€ 90,37	€ 3,61	€ 10,00	€ 0,40
2019-04-08	35	93	€ 317,19	€ 87,62	€ 3,50	€ 10,00	€ 0,40
2019-05-08	5	94	€ 319,97	€ 84,84	€ 3,39	€ 10,00	€ 0,40

Base Incidência p/Juros Mora	Juros Mora	I. Selo s/Mora	Taxa p/cálculo Juro Mora	C. Recuperação Valor em Dívida	I. Selo s/C. R. Valor em Dívida	Total
€ 404,81	€ 9,85	€ 0,40	13,50000%	€ 16,19	€ 0,65	€ 445,91
€ 404,81	€ 5,28	€ 0,22	13,50000%	€ 16,19	€ 0,65	€ 441,05
€ 404,81	€ 0,73	€ 0,03	13,50000%	€ 16,19	€ 0,65	€ 436,20

Total: Mil Trezentos e Vinte e Três Euros e Dezasseis Cêntimos

A diferença, quando exista, entre o "Total" e o somatório do "Total das Prestações" constante do quadro acima, resulta das comissões associadas aos avisos de incumprimento.

Aos valores indicados acrescem juros de mora e comissões que entretanto se vierem a vencer de acordo com o estabelecido no contrato e no preçário em vigor.



CCAM de Coimbra
Sede: Rua João Machado, 78 3000-226 COIMBRA · Tel. 239 851 200/1 · Fax 239 851 208/9 · coimbra@creditoagricola.pt · www.creditoagricola.pt

Neste contexto, a partir da data de 2019-05-07, V. Exa. passou a estar integrado no Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), em conformidade com o Decreto Lei n.º 227/2012 de 25 de Outubro, que visa promover a negociação de soluções extrajudiciais susceptíveis de regularizar a situação de incumprimento do contrato identificado em assunto.

Para este efeito, e na eventualidade de não dispor de condições que lhe permitam regularizar a integralidade dos valores em atraso e retomar o plano de pagamentos acordado, deverá V.Exa., no prazo de 10 dias, apresentar, para apreciação, a seguinte documentação comprovativa da sua situação financeira:

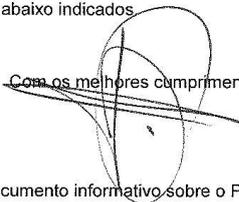
- Última nota de liquidação de IRS disponível,
- Cópia de documentos comprovativos dos rendimentos auferidos a título de salário e/ou remuneração pela prestação de serviços ou prestações sociais;
- Cópia dos documentos comprovativos de encargos resultantes de contratos celebrados junto de outras instituições e quaisquer outros que entenda relevantes para avaliação da sua capacidade financeira;
- Declaração atestando a veracidade, e actualidade das informações prestadas.

A falta de apresentação destes documentos no referido prazo determinará a extinção do PERSI.

Informamos que integração em PERSI não obsta ao prosseguimento da negociação ou formalização de medidas que já possa estar em curso, extinguindo-se o PERSI com a celebração de acordo que vise a regularização dos valores em dívida.

Anexamos, para conhecimento, documento informativo sobre o PERSI. Caso pretenda obter informação adicional sobre este regime, solicitamos que nos contacte, através do seu gestor de conta ou de qualquer um dos contactos abaixo indicados.

Com os melhores cumprimentos,



Anexo: documento informativo sobre o PERSI.

Anexo B. Ficha de montantes a reclamar (FMR)

	Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Coimbra	
	Data: _____ N.º Empréstimo _____	Advogado _____ Agência _____
Titularidade		
Mutuário(s):		
Nome: _____		
Morada: _____		
NIF: _____		
Telefone: _____ Telemóvel: _____		
Nome: _____		
Morada: _____		
NIF: _____		
Telefone: _____ Telemóvel: _____		
Avalista(s) / Fiadore(s):		
Nome: _____		
Morada: _____		
NIF: _____		
Telefone: _____ Telemóvel: _____		
Nome: _____		
Morada: _____		
NIF: _____		
Telefone: _____ Telemóvel: _____		
Nome: _____		
Morada: _____		
NIF: _____		
Telefone: _____ Telemóvel: _____		
Garantias		
Hipoteca:		
<input type="checkbox"/> Abertura Crédito / Hipoteca Genérica		
<input type="checkbox"/> Mútuo com Hipoteca		
Capital Garantido _____	Despesas Judiciais _____	
Mont. Máx. Assegurado _____	Data Escritura: _____	
Artigo(s) número(s): _____	C.R.P. de _____	
Aval / Fiança de:		
Não aplicável _____		
Não aplicável _____		
Não aplicável _____		
Montantes		
Capital		
Mutuado (inicial): _____	Data do Primeiro Incumprimento: _____	
Em dívida: _____	Sub-total: _____ - €	
Juros		
Compensatórios:		
Taxa: _____		
Período contagem: _____ a _____ 00/01/1900		
Montante: _____ (c/ imposto de selo)		
Moratórios:		
Taxa: _____		
Período contagem: _____ a _____ 00/01/1900		
Montante: _____ (c/ imposto de selo)		
Sub-total: _____ - €		
Despesas		
Comissões / Encargos: _____ (c/ imposto de selo)		Sub-total: _____ - €
Despesas Judiciais: _____ - € (conforme contrato)		
TOTAL RECLAMADO:		_____ - €
<input type="checkbox"/> Envio para Contencioso		
A ARRC: _____	A Administração Provisória:	<input type="checkbox"/> Dr. _____ <input type="checkbox"/> Dr. _____ <input type="checkbox"/> Dr. _____ <input type="checkbox"/> Dr. _____

Anexo C. Simulação de Liquidação de Dívida



C.C.A.M.: 3030 - CCAM COIMBRA C.R.L.

Data:

Balcão:

Hora:

SIMULAÇÃO DE LIQUIDAÇÃO DE DÍVIDA

Simulação de Liquidação de Dívida - EMPRÉSTIMOS						
Produto:	Data:					
Conta:	Moeda:					
Balcão:						
Dt. Início:	Dt.Vencimento:					
Dt. Prevista de Liquidação:						
Capital Inicial:	Capital em Dívida:					
Dt. 1ª Prestação em Atraso:	Dias de Atraso:					
N.º Prestações Vencidas:	Prazo:					
Prazo Decorrido:	Prazo Remanescente:					
Garantias						
	Pagos. Atraso	Imposto s/Pagos. Atraso	Pagos. Futuros	Imposto s/Pagos. Futuros	Pagos. na Liquidação	Imposto s/Pagos. na Liquidação
Capital						
Juros						
Juros Mora S/Juros						
Juros Mora S/Capital						
Comissão De Processamento						
Com Recup Val Dívida						
Comissão Avisos Incumprimento						
Total:						
Emissão Declaração:		Termo Autenticação:				
IVA:		IVA:				
Despesas Deslocação:		Comissão Distrate Hipoteca:				
IVA:		IVA:				
		Total Outros Encargos:				

Total Geral:



CCAM COIMBRA C.R.L.

Sede: RUA JOÃO MACHADO, 78 COIMBRA – 3000 - 226 COIMBRA – Tel.:239851200 – Fax:239851208 – www.creditagricola.pt

Linha Directa: 808 20 60 60 – 24 horas por dia, com atendimento personalizado de 2ª a 6ª Feira; das 8:30h às 23:30h Sábados, Domingos e Feriados:

Capital Social EUR:14381405,00 (Variável) – Matriculada na Conservatória Registo Comercial de COIMBRA – NIPC: 501165010

Anexo E. Resultados

Quadro 1 Associação entre Tipo de Crédito e Incumprimento (χ^2)

		Tipo de Crédito		Total	
		Consumo	Habitação		
<i>Incumprimento</i>	Não	Contagem	251	246	497
		Contagem Esperada	252,6	244,4	497
		% do Total	34,40%	33,70%	68,10%
	Sim	Contagem	120	113	233
		Contagem Esperada	118,4	114,6	233
		% do Total	16,40%	15,50%	31,90%
Total	Contagem	371	359	730	
	Contagem Esperada	371	359	730	
	% do Total	50,80%	49,20%	100,00%	
	Valor	gl	<i>p-value</i>		
Teste χ^2		0,063	1	0,801	

Quadro 2 Associação entre Balcão e Incumprimento (χ^2)

<i>le Crédito</i>	Incumprimento	Não	Balcão												Total
			Coumbra	Taveiro	São Silvestre	Miranda do Corvo	Nogueiras	Adémia	Antanhol	Almalagúes	Souseias	Caixa Central			
<i>mo</i>	Contagem	70	30	41	43	16	20	9	9	11	2	251			
		67,7	27,7	39,2	48,0	19,6	21,6	10,1	6,8	8,8	1,4	251,0			
		Esperada													
	% do Total	18,9%	8,1%	11,1%	11,6%	4,3%	5,4%	2,4%	2,4%	3,0%	0,5%	67,7%			
		Contagem	30	11	17	28	13	12	6	1	2	0	120		
		32,3	13,3	18,8	23,0	9,4	10,4	4,9	3,2	4,2	0,6	120,0			
	Esperada														
		% do Total	8,1%	3,0%	4,6%	7,5%	3,5%	3,2%	1,6%	0,3%	0,5%	0,0%	32,3%		
		Contagem	100	41	58	71	29	32	15	10	13	2	371		
	Total	1000,0	41,0	58,0	71,0	29,0	32,0	15,0	10,0	10,0	13,0	2,0	371,0		
Esperada															
% do Total		27,0%	11,1%	15,6%	19,1%	7,8%	8,6%	4,0%	2,7%	3,5%	0,5%	100,0%			
<i>ção</i>	Incumprimento	Não	87	11	24	43	24	10	3	4	5	35	246		
			82,9	14,4	22,6	48,0	20,6	10,3	5,5	4,1	5,5	32,2	246,0		
			Esperada												
	% do Total	24,2%	3,1%	6,7%	12,0%	6,7%	2,8%	0,8%	1,1%	1,4%	9,7%	68,5%			
		Contagem	34	10	9	27	6	5	5	2	3	12	113		
		38,1	6,6	10,4	22,0	9,4	4,7	2,5	1,9	2,5	14,8	113,0			
	Esperada														
		% do Total	9,5%	2,8%	2,5%	7,5%	1,7%	1,4%	1,4%	0,6%	0,8%	3,3%	31,5%		
		Contagem	121	21	33	70	30	15	8	6	8	47	359		
	Total	1210,0	21,0	33,0	70,0	30,0	15,0	8,0	6,0	8,0	47,0	359,0			
Esperada															
% do Total		33,7%	5,8%	9,2%	19,5%	8,4%	4,2%	2,2%	1,7%	2,2%	13,1%	100,0%			
χ^2	Valor	gl	<i>p-value</i>												
<i>mo</i>	10,499	9	0,312												
<i>ção</i>	11,421	9	0,248												

Quadro 3 Associação entre Género e Incumprimento (χ^2)

Tipo de Crédito				Feminino	Masculino	Total
<i>Consumo</i>	Incumprimento	Não	Contagem	69	182	251
			Contagem Esperada	74,4	176,6	251,0
			% do Total	18,6%	49,1%	67,7%
		Sim	Contagem	41	79	120
			Contagem Esperada	35,6	84,4	120,0
			% do Total	11,1%	21,3%	32,3%
	Total	Contagem	110	261	371	
		Contagem Esperada	110,0	261,0	371,0	
		% do Total	29,6%	70,4%	100,0%	
<i>Habitação</i>	Incumprimento	Não	Contagem	82	164	246
			Contagem Esperada	78,1	167,9	246,0
			% do Total	22,8%	45,7%	68,5%
		Sim	Contagem	32	81	113
			Contagem Esperada	35,9	77,1	113,0
			% do Total	8,9%	22,6%	31,5%
	Total	Contagem	114	245	359	
		Contagem Esperada	114,0	245,0	359,0	
		% do Total	31,8%	68,2%	100,0%	
Teste χ^2		Valor	gl	<i>p-value</i>		
<i>Consumo</i>		1,735	1	0,188		
<i>Habitação</i>		0,899	1	0,343		

Quadro 4 Associação entre Idade e Incumprimento (*t-student*)

Tipo de Crédito		Incumprimento	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da média	
<i>Consumo</i>	Idade	Sim	120	45,01	14,214	1,298	
		Não	251	47,54	15,160	0,957	
<i>Habitação</i>	Idade	Sim	113	36,20	7,961	0,749	
		Não	246	37,05	7,925	0,505	
			<i>Teste de Levene</i> (= variâncias)		<i>Teste-t</i>		
Tipo de Crédito			Z	Sig.	t	df	p-value
<i>Consumo</i>	Idade	Variâncias iguais assumidas	1,556	0,213	-1,536	369	0,125
		Variâncias iguais não assumidas			-1,571	248,629	0,117
<i>Habitação</i>	Idade	Variâncias iguais assumidas	0,866	0,353	-0,942	357	0,347
		Variâncias iguais não assumidas			-0,940	216,657	0,348

Quadro 5 Associação entre Idade (Categorias) e Incumprimento (χ^2)

				Idade (Categorias)			Total	
Tipo de Crédito				(<) 25	25-45	(>) 45		
<i>Consumo</i>	Incumprimento	Não	Contagem	22	81	148	251	
			Contagem Esperada	18,3	94,0	138,7	251,0	
			% do Total	5,9%	21,8%	39,9%	67,7%	
		Sim	Contagem	5	58	57	120	
			Contagem Esperada	8,7	45,0	66,3	120,0	
			% do Total	1,3%	15,6%	15,4%	32,3%	
	Total			Contagem	27	139	205	371
				Contagem Esperada	27,0	139,0	205,0	371,0
				% do Total	7,3%	37,5%	55,3%	100,0%
	<i>Habitação</i>	Incumprimento	Não	Contagem	12	201	33	246
				Contagem Esperada	15,1	200,8	30,2	246,0
				% do Total	3,3%	56,0%	9,2%	68,5%
Sim			Contagem	10	92	11	113	
			Contagem Esperada	6,9	92,2	13,8	113,0	
			% do Total	2,8%	25,6%	3,1%	31,5%	
Total			Contagem	22	293	44	359	
			Contagem Esperada	22,0	293,0	44,0	359,0	
			% do Total	6,1%	81,6%	12,3%	100,0%	
Teste χ^2		Valor	gl	p-value				
<i>Consumo</i>		9,880	2	0,007				
<i>Habitação</i>		2,849	2	0,241				

Quadro 6 Associação entre Estado Civil e Incumprimento (χ^2)

Tipo de Crédito			Estado Civil				Total		
			Solteiro	Casado/UF	Viúvo	Divorciado			
<i>Consumo</i>	Incumprimento	Não	Contagem	65	147	11	28	251	
			Contagem Esperada	63,6	138,7	13,5	35,2	251,0	
			% do Total	17,5%	39,6%	3,0%	7,5%	67,7%	
		Sim	Contagem	29	58	9	24	120	
			Contagem Esperada	30,4	66,3	6,5	16,8	120,0	
			% do Total	7,8%	15,6%	2,4%	6,5%	32,3%	
	Total	Contagem	94	205	20	52	371		
		Contagem Esperada	94,0	205,0	20,0	52,0	371,0		
		% do Total	25,3%	55,3%	5,4%	14,0%	100,0%		
	<i>Habitação</i>	Incumprimento	Não	Contagem	34	183	2	27	246
				Contagem Esperada	35,6	172,7	1,4	36,3	246,0
				% do Total	9,5%	51,0%	0,6%	7,5%	68,5%
Sim			Contagem	18	69	0	26	113	
			Contagem Esperada	16,4	79,3	0,6	16,7	113,0	
			% do Total	5,0%	19,2%	0,0%	7,2%	31,5%	
Total		Contagem	52	252	2	53	359		
		Contagem Esperada	52,0	252,0	2,0	53,0	359,0		
		% do Total	14,5%	70,2%	0,6%	14,8%	100,0%		
Teste χ^2		Valor	gl	<i>p-value</i>					
<i>Consumo</i>		7,629	3	0,054					
<i>Habitação</i>		10,710	3	0,013					

Quadro 7 Associação entre Habilitações Literárias e Incumprimento (χ^2)

Tipo de Crédito			Habilitações Literárias				Total		
			Sem Instrução	Ensino Primário	Ensino Secundário	Ensino Superior			
<i>Consumo</i>	Incumprimento	Não	Contagem	1	63	107	33	204	
			Contagem Esperada	1,3	61,6	110,6	30,5	204,0	
			% do Total	0,3%	20,5%	34,7%	10,7%	66,2%	
		Sim	Contagem	1	30	60	13	104	
			Contagem Esperada	0,7	31,4	56,4	15,5	104,0	
			% do Total	0,3%	9,7%	19,5%	4,2%	33,8%	
	Total	Contagem	2	93	167	46	308		
		Contagem Esperada	2,0	93,0	167,0	46,0	308,0		
		% do Total	0,6%	30,2%	54,2%	14,9%	100,0%		
	<i>Habitação</i>	Incumprimento	Não	Contagem		36	89	64	189
				Contagem Esperada		41,5	97,0	50,6	189,0
				% do Total		13,4%	33,1%	23,8%	70,3%
Sim			Contagem		23	49	8	80	
			Contagem Esperada		17,5	41,0	21,4	80,0	
			% do Total		8,6%	18,2%	3,0%	29,7%	
Total		Contagem		59	138	72	269		
		Contagem Esperada		59,0	138,0	72,0	269,0		
		% do Total		21,9%	51,3%	26,8%	100,0%		
Teste χ^2		Valor	gl	<i>p-value</i>					
<i>Consumo</i>		1,303	3	0,729					
<i>Habitação</i>		16,567	2	0,000					

Quadro 8 Associação entre Rendimento Individual e Incumprimento (*t-student*)

Tipo de Crédito		Incumprimento	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da média	
<i>Consumo</i>	R.A.L.	Sim	113	10424,0254	7372,43225	693,54009	
	Individual	Não	243	11635,8513	8889,68961	570,27385	
<i>Habitação</i>	R.A.L.	Sim	80	12125,9944	19029,25160	2127,53501	
	Individual	Não	174	14753,8818	10443,89527	791,74966	
			<i>Teste de Levene</i> (= variâncias)		<i>Teste-t</i>		
Tipo de Crédito			Z	Sig.	t	df	p-value
<i>Consumo</i>	R.A.L.	Variâncias iguais	2,717	0,100	-1,261	354	0,208
	Individual	assumidas					
		Variâncias iguais			-1,350	259,705	0,178
		não assumidas					
<i>Habitação</i>	R.A.L.	Variâncias iguais	0,091	0,763	-1,417	252	0,158
	Individual	assumidas					
		Variâncias iguais			-1,158	101,508	0,250
		não assumidas					

Quadro 9 Associação entre Rendimento do Agregado Familiar e Incumprimento (*t-student*)

Tipo de Crédito		Incumprimento	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da média	
<i>Consumo</i>	R.A.L.	Sim	117	14782,8310	10713,23003	990,43847	
	Agregado Familiar	Não	249	16184,4429	11189,68339	709,11737	
<i>Habitação</i>	R.A.L.	Sim	82	15947,9606	18886,63605	2085,68004	
	Agregado Familiar	Não	177	21471,2218	15530,62239	1167,35306	
			<i>Teste de Levene</i> (= variâncias)		<i>Teste-t</i>		
Tipo de Crédito			Z	Sig.	t	df	p-value
<i>Consumo</i>	R.A.L.	Variâncias iguais	0,004	0,948	-1,133	364	0,258
	Agregado Familiar	assumidas					
		Variâncias iguais			-1,151	236,355	0,251
		não assumidas					
<i>Habitação</i>	R.A.L.	Variâncias iguais	1,265	0,262	-2,482	257	0,014
	Agregado Familiar	assumidas					
		Variâncias iguais			-2,311	133,611	0,022
		não assumidas					

Quadro 10 Associação entre Situação Profissional e Incumprimento (χ^2)

Tipo de Crédito			Situação Profissional				Total		
			Empregado	Desempregado	Estudante	Reformado			
<i>Consumo</i>	Incumprimento	Não	Contagem	190	1	1	56	248	
			Contagem Esperada	196,0	2,7	0,7	48,7	248,0	
			% do Total	51,8%	0,3%	0,3%	15,3%	67,6%	
		Sim	Contagem	100	3	0	16	119	
			Contagem Esperada	94,0	1,3	0,3	23,3	119,0	
			% do Total	27,2%	0,8%	0,0%	4,4%	32,4%	
	Total	Contagem	290	4	1	72	367		
		Contagem Esperada	290,0	4,0	1,0	72,0	367,0		
		% do Total	79,0%	1,1%	0,3%	19,6%	100,0%		
	<i>Habitação</i>	Incumprimento	Não	Contagem	211	6	1	11	229
				Contagem Esperada	213,1	4,2	1,4	10,4	229,0
				% do Total	63,7%	1,8%	0,3%	3,3%	69,2%
Sim			Contagem	97	0	1	4	102	
			Contagem Esperada	94,9	1,8	0,6	4,6	102,0	
			% do Total	29,3%	0,0%	0,3%	1,2%	30,8%	
Total		Contagem	308	6	2	15	331		
		Contagem Esperada	308,0	6,0	2,0	15,0	331,0		
		% do Total	93,1%	1,8%	0,6%	4,5%	100,0%		
Teste χ^2		Valor	gl	<i>p-value</i>					
<i>Consumo</i>		7,770	3	0,051					
<i>Habitação</i>		3,205	3	0,361					

Quadro 11 Associação entre Profissão e Incumprimento (χ^2)

Tipo de Crédito			Profissão				
			Financeira	Não Financeira	Total		
<i>Consumo</i>	Incumprimento	Não	Contagem	13	177	190	
			Contagem Esperada	13,1	176,9	190,0	
			% do Total	4,5%	61,0%	65,5%	
		Sim	Contagem	7	93	100	
			Contagem Esperada	6,9	93,1	100,0	
			% do Total	2,4%	32,1%	34,5%	
	Total	Contagem	20	270	290		
		Contagem Esperada	20,0	270,0	290,0		
		% do Total	6,9%	93,1%	100,0%		
	<i>Habitação</i>	Incumprimento	Não	Contagem	48	163	211
				Contagem Esperada	37,7	173,3	211,0
				% do Total	15,6%	52,9%	68,5%
Sim			Contagem	7	90	97	
			Contagem Esperada	17,3	79,7	97,0	
			% do Total	2,3%	29,2%	31,5%	
Total		Contagem	55	253	308		
		Contagem Esperada	55,0	253,0	308,0		
		% do Total	17,9%	82,1%	100,0%		
Teste χ^2		Valor	gl	<i>p-value</i>			
<i>Consumo</i>		0,003	1	0,960			
<i>Habitação</i>		10,929	1	0,001			

Quadro 12 Associação entre Dimensão do Agregado Familiar e Incumprimento (χ^2)

<i>Consumo</i>	Incumprimento	Não	Contagem	76	91	52	30	2	0	251
			Contagem Esperada	78,5	83,2	54,1	29,1	5,4	0,7	251,0
	Sim		Contagem	40	32	28	13	6	1	120
			Contagem Esperada	37,5	39,8	25,9	13,9	2,6	0,3	120,0
	Total		Contagem	116	123	80	43	8	1	371
			Contagem Esperada	116,0	123,0	80,0	43,0	8,0	1,0	371,0
<i>Habitação</i>	Incumprimento	Não	Contagem	31	70	75	59	4	1	240
			Contagem Esperada	39,2	66,0	70,8	57,1	6,2	0,7	240,0
	Sim		Contagem	26	26	28	24	5	0	109
			Contagem Esperada	17,8	30,0	32,2	25,9	2,8	0,3	109,0
	Total		Contagem	57	96	103	83	9	1	349
			Contagem Esperada	57,0	96,0	103,0	83,0	9,0	1,0	349,0
Teste χ^2		Valor	gl			p-value				
<i>Consumo</i>		11,582	5			0,041				
<i>Habitação</i>		10,185	5			0,070				

Quadro 13 Associação entre Dimensão do Agregado Familiar e Rendimento do Agregado Familiar

(χ^2)

Tipo de Crédito			Rendimento do Agregado Familiar							Total
			1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00		
<i>Consumo</i>	Dimensão do Agregado Familiar	1	Contagem	0	6	86	12	5	2	111
			Contagem Esperada	0,3	2,1	56,7	34,0	11,2	6,7	111,0
			% do Total	0,0%	1,6%	23,5%	3,3%	1,4%	0,5%	30,3%
		2	Contagem	1	1	48	50	17	6	123
			Contagem Esperada	0,3	2,4	62,8	37,6	12,4	7,4	123,0
			% do Total	0,3%	0,3%	13,1%	13,7%	4,6%	1,6%	33,6%
		3	Contagem	0	0	36	29	10	5	80
			Contagem Esperada	0,2	1,5	40,9	24,5	8,1	4,8	80,0
			% do Total	0,0%	0,0%	9,8%	7,9%	2,7%	1,4%	21,9%
	4	Contagem	0	0	15	15	5	8	43	
		Contagem Esperada	0,1	0,8	22,0	13,2	4,3	2,6	43,0	
		% do Total	0,0%	0,0%	4,1%	4,1%	1,4%	2,2%	11,7%	
	5	Contagem	0	0	2	5	0	1	8	
		Contagem Esperada	0,0	0,2	4,1	2,4	0,8	0,5	8,0	
		% do Total	0,0%	0,0%	0,5%	1,4%	0,0%	0,3%	2,2%	
	6	Contagem	0	0	0	1	0	0	1	
		Contagem Esperada	0,0	0,0	0,5	0,3	0,1	0,1	1,0	
		% do Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	
	Total		Contagem	1	7	187	112	37	22	366
			Contagem Esperada	1,0	7,0	187,0	112,0	37,0	22,0	366,0
			% do Total	0,3%	1,9%	51,1%	30,6%	10,1%	6,0%	100,0%
	Teste χ^2		Valor	gl			p-value			
	<i>Consumo</i>		81,044	25			0,000			

Quadro 14 Associação entre Dimensão do Agregado Familiar e Estado Civil (χ^2)

Tipo de Crédito			Estado Civil				Total			
			Solteiro	Casado/UF	Viúvo	Divorciado				
<i>Consumo</i>	Dimensão do Agregado Familiar	1	Contagem	69	5	14	28	116		
			Contagem Esperada	29,4	64,1	6,3	16,3	116,0		
			% do Total	18,6%	1,3%	3,8%	7,5%	31,3%		
		2	Contagem	9	96	1	17	123		
			Contagem Esperada	31,2	68,0	6,6	17,2	123,0		
			% do Total	2,4%	25,9%	0,3%	4,6%	33,2%		
		3	Contagem	10	60	5	5	80		
			Contagem Esperada	20,3	44,2	4,3	11,2	80,0		
			% do Total	2,7%	16,2%	1,3%	1,3%	21,6%		
		4	Contagem	6	37	0	0	43		
			Contagem Esperada	10,9	23,8	2,3	6,0	43,0		
			% do Total	1,6%	10,0%	0,0%	0,0%	11,6%		
		5	Contagem	0	6	0	2	8		
			Contagem Esperada	2,0	4,4	0,4	1,1	8,0		
			% do Total	0,0%	1,6%	0,0%	0,5%	2,2%		
		6	Contagem	0	1	0	0	1		
			Contagem Esperada	0,3	0,6	0,1	0,1	1,0		
			% do Total	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%		
		Total			Contagem	94	205	20	52	371
					Contagem Esperada	94,0	205,0	20,0	52,0	371,0
					% do Total	25,3%	55,3%	5,4%	14,0%	100,0%
		Teste χ^2	Valor	gl	<i>p-value</i>					
		<i>Consumo</i>	194,897	15	0,000					

Quadro 15 Associação entre Tipo de Habitação e Incumprimento (χ^2)

Tipo de Crédito			Tipo de Habitação				Total		
			Própria C/ Encargos	Própria S/ Encargos	Arrendada	Familiar / Outros			
<i>Consumo</i>	Incumprimento	Não	Contagem	48	99	17	87	251	
			Contagem Esperada	56,2	83,2	20,3	91,3	251,0	
			% do Total	12,9%	26,7%	4,6%	23,5%	67,7%	
		Sim	Contagem	35	24	13	48	120	
			Contagem Esperada	26,8	39,8	9,7	43,7	120,0	
			% do Total	9,4%	6,5%	3,5%	12,9%	32,3%	
	Total	Contagem	83	123	30	135	371		
		Contagem Esperada	83,0	123,0	30,0	135,0	371,0		
		% do Total	22,4%	33,2%	8,1%	36,4%	100,0%		
	<i>Habitação</i>	Incumprimento	Não	Contagem	115	29	14	41	199
				Contagem Esperada	118,2	30,1	13,4	37,4	199,0
				% do Total	38,6%	9,7%	4,7%	13,8%	66,8%
Sim			Contagem	62	16	6	15	99	
			Contagem Esperada	58,8	14,9	6,6	18,6	99,0	
			% do Total	20,8%	5,4%	2,0%	5,0%	33,2%	
Total		Contagem	177	45	20	56	298		
		Contagem Esperada	177,0	45,0	20,0	56,0	298,0		
		% do Total	59,4%	15,1%	6,7%	18,8%	100,0%		
Teste χ^2		Valor	gl	<i>p-value</i>					
<i>Consumo</i>		15,208	3	0,002					
<i>Habitação</i>		1,510	3	0,680					

Quadro 16 Associação entre Prazo de Reembolso e Incumprimento (*t-student*)

Tipo de Crédito		Incumprimento	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da média	
<i>Consumo</i>	Prazo	Sim	120	168,9571	132,24024	12,07183	
		Não	251	163,7015	137,89142	8,70363	
<i>Habitação</i>	Prazo	Sim	113	194,3256	135,48998	12,74583	
		Não	246	202,2984	141,75975	9,03827	

Tipo de Crédito			<i>Teste de Levene</i> (= variâncias)		<i>Teste-t</i>		
Tipo de Crédito			Z	Sig.	t	df	p-value
<i>Consumo</i>	Prazo	Variâncias iguais assumidas	0,752	0,386	0,348	369	0,728
		Variâncias iguais não assumidas			0,353	243,548	0,724
<i>Habitação</i>	Prazo	Variâncias iguais assumidas	0,285	0,594	-0,502	357	0,616
		Variâncias iguais não assumidas			-0,510	226,747	0,610

Quadro 17 Associação entre Taxa de Juro e Incumprimento (*t-student*)

Tipo de Crédito		Incumprimento	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da média	
<i>Consumo</i>	Taxa Efetiva	Sim	120	7,4493%	2,22149%	0,20279%	
		Não	251	6,6164%	2,28084%	0,14397%	
<i>Habitação</i>	Taxa Efetiva	Sim	109	2,3924%	1,74213%	0,16687%	
		Não	242	1,6284%	1,30295%	0,08376%	

Tipo de Crédito			<i>Teste de Levene</i> (= variâncias)		<i>Teste-t</i>		
Tipo de Crédito			Z	Sig.	t	df	p-value
<i>Consumo</i>	Taxa Efetiva	Variâncias iguais assumidas	0,327	0,568	3,318	369	0,001
		Variâncias iguais não assumidas			3,349	240,138	0,001
<i>Habitação</i>	Taxa Efetiva	Variâncias iguais assumidas	5,288	0,022	4,558	349	0,000
		Variâncias iguais não assumidas			4,092	164,593	0,000

Quadro 18 Associação entre Taxa de Referência e Incumprimento (χ^2)

Tipo de Crédito			Taxa de Referência					
			Fixa	Variável	Total			
<i>Consumo</i>	Incumprimento	Não	Contagem	131	120	251		
			Contagem Esperada	129,9	121,1	251,0		
			% do Total	35,3%	32,3%	67,7%		
		Sim	Contagem	61	59	120		
			Contagem Esperada	62,1	57,9	120,0		
			% do Total	16,4%	15,9%	32,3%		
	Total	Contagem	192	179	371			
		Contagem Esperada	192,0	179,0	371,0			
		% do Total	51,8%	48,2%	100,0%			
		<i>Habitação</i>	Incumprimento	Não	Contagem	5	241	246
					Contagem Esperada	4,8	241,2	246,0
					% do Total	1,4%	67,1%	68,5%
Sim	Contagem		2	111	113			
	Contagem Esperada		2,2	110,8	113,0			
	% do Total		0,6%	30,9%	31,5%			
Total	Contagem	7	352	359				
	Contagem Esperada	7,0	352,0	359,0				
	% do Total	1,9%	98,1%	100,0%				
	Teste χ^2			Valor	gl	<i>p-value</i>		
<i>Consumo</i>			0,060	1	0,807			
<i>Habitação</i>			0,028	1	0,867			

Quadro 19 Associação entre Montante e Incumprimento (*t-student*)

Tipo de Crédito	Incumprimento	N	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da média		
<i>Consumo</i>	Montante	Sim	120	13642,2252	13554,91455	1237,38874	
		Não	251	18228,4861	67308,66731	4248,48541	
<i>Habitação</i>	Montante	Sim	113	70127,7565	40660,69665	3825,03659	
		Não	246	74450,2987	49822,67993	3176,57805	
			Teste de Levene (= variâncias)		Teste-t		
Tipo de Crédito		Z	Sig.	t	df	<i>p-value</i>	
<i>Consumo</i>	Montante	Variâncias iguais assumidas	1,855	0,174	-0,739	369	0,461
		Variâncias iguais não assumidas			-1,036	289,832	0,301
<i>Habitação</i>	Montante	Variâncias iguais assumidas	2,464	0,117	-0,807	357	0,420
		Variâncias iguais não assumidas			-0,869	262,650	0,385