

Percepção do risco de crédito e endividamento sustentável

Catarina Frade¹ e Fernanda Jesus²

Introdução

Na perspectiva da teoria económica, o crédito permite um ajustamento temporal entre os ciclos do rendimento e da despesa, adaptando as disponibilidades de financiamento ao tipo e à dimensão das necessidades dos indivíduos (Bertola e Hochguertel, 2005: 2). Por isso mesmo, o padrão de endividamento tenderá a reflectir a fase do ciclo de vida em que os indivíduos se encontram (habitação e educação quando jovens adultos, reforma e cuidados de saúde quando mais idosos, por exemplo).

O crédito oferece uma oportunidade de os indivíduos e as famílias anteciparem a aquisição de bens que melhoram o seu conforto, como a habitação, os equipamentos do lar ou o transporte individual. Um estudo da seguradora Cardif (2005) sobre a apetência para o crédito dos consumidores de vários países dá conta que 60% dos portugueses consideram-no uma '*solução prática para financiar as suas necessidades*'. Trata-se de um valor muito próximo dos 61% da média mundial e dos 63% da média europeia. Essa taxa de aceitação varia em função do destino do crédito: 86% para imobiliário, 82% para cuidados médicos, 65% educação, 60% carro, 58% obras e apenas 9% para viagens e férias. Pode dizer-se que se verifica uma tendência menos hedonista e mais instrumental-funcional das finalidades do crédito do que aquela que geralmente é percebida pela opinião pública.

Contudo, embora o crédito se apresente como uma vantagem para as famílias por lhes permitir tirar partido no presente de um rendimento que ainda virão a auferir, configura-se também como um factor de risco para quem tem de pagar no futuro os seus consumos presentes. Com as despesas cada vez mais justapostas aos rendimentos, muitas famílias dispõem de pouca ou nenhuma margem financeira para acomodar gastos ocasionais ou inesperados e para suportar perdas de rendimento. Rapidamente resvalam para situações de incumprimento e de insolvência.

Sabe-se que, no mercado financeiro, o *risco de crédito* – o risco de quem pede crédito falhar o seu reembolso – onera de sobremaneira o devedor que pode ver-lhe serem retirados os seus bens e posta em causa a sua solvabilidade. Os prejuízos para os credores financeiros são proporcionalmente menores, não só à conta dos aprovisionamentos que legalmente têm de fazer, mas também pela possibilidade de que dispõem de accionar seguros e garantias. Mesmo no caso dos chamados créditos comuns (os que não gozam de garantia), as baixas taxas de incumprimento que se registam são largamente compensadas pelos ganhos obtidos com os juros pagos pela esmagadora maioria dos que cumprem atempadamente.³

Assim sendo, a perspectiva que aqui se privilegia é da abordagem do risco que o crédito comporta para os consumidores individuais (e os agregados familiares), nomeadamente o modo como eles tendem a perceber esse risco e os termos em que a sua tomada de decisão individual pode favorecer ou comprometer um padrão de endividamento dito sustentável.

¹ Investigadora do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra (cfrade@ces.uc.pt).

² Investigadora Júnior do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra e doutoranda em Psicologia Social da FPCE-UC (fcostajesus@ces.uc.pt).

³ Segundo dados do Banco de Portugal (2011), em Setembro de 2010, a taxa de incumprimento no crédito a particulares era de 3,3% (1,9% no crédito à habitação e 8,5% no crédito para consumo e outros fins).

1. Percepção e tolerabilidade ao risco de crédito

A *percepção* que os indivíduos (e os seus grupos) têm de um risco – considerado aqui como a probabilidade de ocorrência de um efeito adverso ou negativo⁴ - corresponde ao modo como os indivíduos reconhecem esse risco e se relacionam com ele. Segundo Pidgeon [et al., 1992: 89], a percepção do risco compreende tanto as crenças, atitudes, julgamentos e sentimentos dos indivíduos, como as escalas de valores sociais ou culturais com que encaram um perigo e os seus benefícios. Essa percepção é, por conseguinte, *multideterminada*, resultando da interacção de processos cognitivos, da personalidade e de factores sociais, económicos e culturais (Slovic, 1992: 149). Deste modo, a avaliação do risco feita pelos indivíduos envolve uma multiplicidade de variáveis que ultrapassam as que interagem numa avaliação estritamente técnica.⁵

A percepção do risco determina a tolerabilidade individual e social face ao risco. A *tolerância* constitui um juízo de valor sobre o risco que um indivíduo ou grupo relativamente homogéneo de indivíduos se dispõe a aceitar, e que resulta da sua ponderação sobre as perdas e os benefícios derivados do evento ou actividade que gera o risco.⁶ Ganhos e perdas são, assim, dois elementos estruturantes dessa avaliação do risco, determinando a aversão individual e social a cada risco concreto. A tolerância tende, por isso, a variar no mesmo sentido dos ganhos estimados (Williams, 1998: 38). Esses ganhos podem não ser traduzidos monetariamente. Se um dado consumidor entender que uma casa maior lhe trará mais conforto pessoal e melhorará a sua imagem social pode estar disposto a recorrer a um empréstimo mais vultuoso e aumentar, desta forma, a sua taxa de esforço, o que, por sua vez, o torna mais vulnerável a factos imprevisíveis que o impeçam de pagar a dívida, como desemprego, doença ou divórcio. Já um outro consumidor, que sempre se recusou a contrair um crédito, seja de que tipo for, em proveito pessoal, pode dispor-se a contratá-lo se o mesmo se destinar a ajudar um filho ou um familiar próximo.⁷ A tolerância individual ao nível do endividamento, num caso e noutro, pode exceder o que, numa análise económica estrita, se mostra razoável (sustentável). Isso deve alertar para a complexidade e a dificuldade da tomada de decisão individual em contextos de risco, mormente de risco de crédito.

É a partir da percepção e da tolerância sobre um dado risco que os indivíduos e os grupos definem as medidas estratégicas para lidar com ele (gestão do risco). Um indivíduo que manifeste uma fraca tolerância em relação ao risco de crédito, poderá decidir não contrai-lo de todo, contrai-lo para pequenos montantes e por prazos curtos, ou, pelo contrário, só o contrair em casos-limite (ajuda a terceiros) e para compras avultadas (por exemplo, compra de habitação). Um nível de tolerância ao risco de crédito mais elevado favorece situações de multiendividamento, isto é, de contratação de vários créditos, o que, por seu lado potencia uma maior exposição

⁴ Para maiores desenvolvimentos sobre o conceito de risco, cf. Frade, 2009; 2007.

⁵ Nos estudos sobre risco é frequente a separação entre a avaliação do risco feita por peritos e cientistas (a que alguns chamam a *sound science*) e a avaliação dos leigos (o cidadão comum). Hoje, a decisão política em matéria de risco debate-se com a necessidade de associar à fundamentação ou avaliação técnica e científica do risco, a avaliação dita *intuitiva* dos cidadãos, por razões não apenas de democratização da tomada de decisão, mas de eficácia da mesma.

⁶ A *British Medical Association* (1990: 15) considera que existem pessoas que, em geral e por temperamento, são do tipo '*risk takers*' enquanto outras são mais '*risk avoiders*'. Esta generalização não deve fazer esquecer que a tolerância ou intolerância ao risco de um mesmo indivíduo, varia de risco para risco. Assim, o mesmo indivíduo pode manifestar uma enorme aversão ao risco associado à contratação de crédito (risco de crédito) e pouca ou nenhuma aversão aos riscos relacionados com o consumo de tabaco ou de álcool.

⁷ Isso mesmo foi verificado em estudos empíricos por nós realizados (cf. Frade et al., 2006).

objectiva do indivíduo ao risco de incumprimento.⁸ Isto quanto à decisão de correr ou não o risco. Uma vez tomada essa decisão, a discussão transfere-se para a gestão desse mesmo risco. Uma gestão mais estratégica poderá passar, por exemplo, pela prestação de garantias reais ou pessoais, pela subscrição de um seguro de protecção ao crédito, por criação de poupança prévia, pela contratação somente de uma parte do valor do bem a adquirir, pela renegociação do *spread*, por amortizações extraordinárias de capital ou pelo reembolso antecipado. Uma gestão menos comprometida contentar-se-á, por exemplo, com o pagamento pontual das prestações e a negociação do *spread* no momento inicial do negócio.

Deste modo, a decisão de um indivíduo de contrair ou não crédito e a posterior gestão que ele faz das suas obrigações financeiras é, em boa medida, determinada pela percepção que o mesmo tem sobre a sua probabilidade de incumprir-lo e as vantagens e desvantagens que prevê obter em todo o processo.

Os mecanismos que formatam a tomada de decisão individual são distintos dos que suportam a tomada de decisão das instituições financeiras quando analisam um pedido de concessão de crédito. Neste caso, as instituições dispõem de vários instrumentos de análise do perfil de risco de um consumidor, com destaque especial para os sistemas de *scoring* e os ficheiros de crédito.

O *scoring* é um sistema de pontuação, elaborado com o apoio de um programa estatístico computadorizado, que calcula a capacidade creditícia de um consumidor ou, por outras palavras, do seu risco de incumprir o pagamento de um crédito. Karen Gross (2005) chama-lhe «aquele número tão importante que determina o preço a que pedimos dinheiro emprestado.» Esta automatização da análise dos pedidos de crédito permite uma avaliação mais célere de um grande volume de pedidos. Este sistema constitui-se como uma ferramenta prática e de baixo custo para a gestão do risco de crédito por parte das instituições financeiras. Khalil e Parigi (2001: 1) estimam que com a sua utilização, a taxa de recusa de crédito dos principais bancos se situe entre os 15 e os 20% dos pedidos, o que possibilita uma redução do rácio de incumprimento a uma pequena fracção do total de crédito concedido: 1 a 2% do número de contratos celebrados.

Os *ficheiros de crédito* são bases de dados contendo informação sobre os devedores que participam no sistema financeiro. Essa informação é disponibilizada às instituições financeiras, sob a forma de fichas individuais contendo o perfil de crédito de um determinado devedor. Os ficheiros são alimentados por entidades que concedem crédito, as quais, por sua vez, e de acordo com o *princípio da reciprocidade*, são as únicas a poder aceder à informação. Quanto à entidade que os organiza e administra, os ficheiros de crédito podem ser *públicos* – os que são organizados pelo Estado ou por outras entidades públicas – e *privados* – os que são criados e mantidos por entidades privadas, com ou sem fins lucrativos, ligadas ou não a instituições financeiras. Atendendo ao tipo de informação que contêm, esses ficheiros podem ainda classificar-se em *positivos* ou *negativos*, sendo os primeiros bases de dados contendo todo o historial creditício do devedor e os segundos, bases de dados que registam somente os seus incidentes de pagamento.⁹

Do mesmo passo, a própria gestão do portefólio de contratos de crédito e dos respectivos incidentes de pagamento obedece a um controlo sistemático informatizado

⁸ Num estudo recente tendo por base os dados constantes da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, Luísa Farinha e Ana Lacerda (2010) concluem que, nos casos de multiendividamento, o risco de incumprimento tende a ser menor ou maior, se existir ou não crédito à habitação. Sugerem as autoras que tal se deve ao facto de o crédito à habitação ser concedido a famílias com rendimentos mais elevados e, por isso, menos expostas ao risco de incumprimento.

⁹ Além da pontuação dada pelo sistema de *scoring* e da radiografia extraída do ficheiro de crédito, uma instituição financeira mobiliza mais dois tipos de fontes para julgar a capacidade de endividamento e o risco de incumprimento de um devedor: a base de dados da própria instituição e os dados recolhidos junto do cliente (Frade, 2007: 427).

e pré-formatado, que permite sinalizar e agir rapidamente sobre as situações de incumprimento.

Todas estas ferramentas possibilitam aos credores financeiros uma gestão matematizada e praticamente impessoal do risco de crédito de cada indivíduo ou família. E não negando que as relações pessoais possam favorecer de algum modo a decisão final de conceder crédito ou de accionar os procedimentos de cobrança do mesmo (contacto longo e regular com a instituição, com o balcão, e especialmente com 'aquele' funcionário), o espaço negocial que vai além dos parâmetros fixados pela hierarquia da instituição é quase sempre escasso. A gestão altamente profissionalizada do risco é uma condição estrutural de funcionamento de um modelo de mercado financeiro globalizado e altamente concorrencial.

O contraste na avaliação e gestão do risco entre os dois pólos da relação é portanto esmagador, o que favorece o aparecimento de obstáculos à comunicação interpartes e à própria configuração da regulação pública do mercado de crédito aos consumidores.

É por isso vantajoso, como exercício apriorístico, procurar clarificar, no caso dos indivíduos, como se processa a sua tomada de decisão e de como esse procedimento pode determinar a sua percepção e o seu grau de tolerância do risco de incumprimento.

2. Os contornos da tomada de decisão de crédito

Pelo que acima tem vindo a ser exposto, depreende-se que a avaliação individual do risco de crédito assenta em características de subjectividade que levam a que cada um faça o seu próprio julgamento sobre esse risco. Esse julgamento pode não coincidir com o que resulta de uma análise económico-financeira estrita. Tal não significa que a subjectividade assuma contornos de irracionalidade, mas antes que a racionalidade subjectiva não segue as mesmas leis de uma ciência probabilística ou axiológica. Na verdade, trata-se de um processo decisório que envolve muitas e complexas variáveis e consequências imprevisíveis e ambíguas (Kilborn, 2005), e que obriga o indivíduo a adoptar estratégias de simplificação do real para conseguir produzir um julgamento contornando a inviável tarefa de processar a totalidade da informação, cujos contornos muitas vezes desconhece ou não consegue descodificar totalmente.

A psicologia cognitiva tem vindo a estudar diversos mecanismos de processamento de informação numa óptica descritiva, que ajudam a perceber como de facto o indivíduo julga e toma decisões em contextos específicos. O que neste ponto se apresenta não pretende ser uma análise exaustiva de todos estes mecanismos, mas apenas uma reflexão em torno dos resultados de alguns estudos, que se afiguram úteis na compreensão da tomada de decisão de crédito.

Em primeiro lugar, o processamento da informação que leva o indivíduo a julgar o risco de um crédito mais ou menos elevado pode estar a ser limitado pelos conhecimentos que este possui acerca dos mecanismos de funcionamento do mercado financeiro e daquele produto em particular. Não compreender o significado das taxas aplicadas a um contrato de crédito ou não saber interpretar as cláusulas associadas ao mesmo, às suas garantias ou aos seus seguros, poderá ditar uma má avaliação do peso do crédito no orçamento familiar e portanto uma incorrecta estimativa dos seus riscos. Por isso, a iliteracia financeira tende a tornar os indivíduos mais vulneráveis a contratar créditos menos ajustados ao seu perfil. Essa vulnerabilidade pode ser agravada quando além disso são expostos a campanhas publicitárias que apresentam os custos do crédito de forma dissimulada.

Na verdade, vários são os constrangimentos que levam à não consideração de toda a informação para um determinado julgamento. Aos limites de conhecimento acima referidos podemos acrescentar limites de tempo, de memória, de atenção ou de capacidade de processamento de informação. Estes limites dificultam que, na altura

da tomada de decisão, o indivíduo consiga ponderar cabalmente todas as alternativas possíveis, sobretudo em contextos de maior complexidade, como será o caso das questões financeiras.

Perante esses constrangimentos, os sujeitos desenvolvem estratégias decisórias simplificadas – *heurísticas* – que lhes possibilitam emitir juízos sobre diferentes alternativas. Alguns autores consideram que o funcionamento heurístico conduz a erros e enviesamentos no processamento de informação, pois contrapõem o julgamento subjectivo a uma qualquer norma decisória abstracta construída no plano teórico. O melhor exemplo desta perspectiva é a abordagem de Tversky e Kahneman, que, em 1974, defenderam que, na avaliação da probabilidade de um evento incerto ou do valor de uma quantidade incerta, as pessoas utilizam princípios heurísticos que reduzem a complexidade da tarefa a operações simples de julgamento. Para os autores, estas heurísticas são em gerais úteis, mas muitas vezes conduzem a erros sistemáticos graves¹⁰. Das três principais heurísticas propostas – *representatividade, disponibilidade e ajustamento e ancoragem* – as duas primeiras podem ser-nos úteis na compreensão da forma como os sujeitos avaliam o crédito, podendo *sobre* ou *subestimar* os seus benefícios ou as suas perdas.

A *representatividade* mostra que as pessoas julgam as probabilidades pelo grau em que A é representativo de B. Por exemplo, é mais provável que a pessoa A pertença ao grupo B se ela apresentar uma característica que seja considerada representativa desse grupo. A *disponibilidade* reflecte a tendência para julgar a frequência de uma classe ou a probabilidade de um acontecimento pela facilidade com que exemplos desse acontecimento possam ser trazidos à consciência. Se um indivíduo acreditar que o crédito permite a realização pessoal e conhecer bastantes casos de pessoas que conseguiram sem problemas atingir os seus objectivos com recurso ao crédito, tenderá a sobrestimar a probabilidade de vir a ser uma dessas pessoas se também ele recorrer ao crédito. Pelo contrário, se na sua memória estiverem mais presentes situações de pessoas sobreendividadas ou insolventes à conta das suas dívidas de crédito, o indivíduo julgará o endividamento como um comportamento muito arriscado e tenderá a identificar o crédito com a origem das dificuldades financeiras que as famílias estão a experimentar actualmente. Do mesmo passo, julgará elevada a probabilidade de, se ele próprio se endividar, poder sofrer consequências negativas semelhantes.

As pistas que os indivíduos usam para rapidamente processar informação abundante podem não se situar apenas no plano cognitivo de julgamento de probabilidades mas também num plano afectivo. A *hipótese do marcador somático* de Damásio (1994) sugere que as imagens cerebrais são acompanhadas/marcadas por sentimentos positivos ou negativos representados por estados somáticos que funcionam como alarme ou incentivo em relação a essa imagem. Por imagem pode pensar-se na representação de um objecto ou comportamento. Essa ligação entre imagens e estados somáticos seria uma consequência da aprendizagem ao longo da vida (Damásio, 1994). No mesmo sentido, Finucane [et al., 2000] propõem que as representações dos objectos e eventos na mente das pessoas está marcada por vários graus em termos de afecto e que este é consultado para fazer rápidas avaliações de risco e benefício, ao que chamam *heurística do afecto*.

Aplicando a hipótese do marcador somático (Damásio, 1994) e a heurística do afecto (Finucane et al., 2000) às decisões financeiras, podemos sugerir que a emoção

¹⁰ Outros autores analisam o modo de funcionamento heurístico não como um processo que conduz a falhas, mas concebendo-o através de uma visão mais adaptativa. Gigerenzer e Todd (1999) no programa das heurísticas Rápidas e Frugais defendem que o ser humano foi ajustando estas características de funcionamento às características das estruturas ecológicas com que se foi deparando.

despertada pela ideia de vir a usufruir de um bem ou serviço através do recurso ao crédito ou, pelo contrário, a emoção associada à situação de impossibilidade de pagar o crédito, são factores importantes na percepção do risco e, simultaneamente, do benefício associado a esse bem ou serviço. Deste modo, poderão servir como pista para o julgamento e tomada de decisão – desempenho de um papel heurístico – mais eficaz do que aceder e pesar os prós e contras. Finucane [et al., 2000] sugerem que o nível de confiança no afecto provavelmente varia de acordo com vários factores do contexto, incluindo a extensão em que os estímulos evocam imagens que estão claramente ligadas ou marcadas por sentimentos positivos ou negativos. Na verdade, uma pessoa quando contrai um crédito não sente que esteja a comprar dinheiro, mas sim um determinado bem ou serviço e os benefícios de ordem diversa que lhe estão associados. Contudo, negocia com instituições que, muito embora lhe vendam dinheiro, o apresentam em invólucros emocionalmente positivos como felicidade, realização, liberdade, pertença.

Para além desta linha de estudo dos atalhos de processamento, outras pesquisas em psicologia sugerem-nos que as pessoas, num conjunto diverso de situações, apresentam enviesamentos favoráveis ao seu *self*, manifestando julgamentos optimistas e ilusórios em relação às suas próprias capacidades. Perloff e Feltzer (1986) mostraram que os indivíduos têm tendência a sentir-se menos vulneráveis ao risco do que os outros e Klein e Kunda (1994) que se julgam melhores do que os outros no controlo dos riscos. Estes estudos suscitam também algumas questões sobre a forma como o indivíduo verdadeiramente percebe os riscos de um determinado crédito. À luz dos mesmos, a possibilidade de surgir um evento adverso que dificulte o cumprimento das obrigações de crédito contratadas é pouco valorizada (subestimação do risco pessoal de incumprimento) e as capacidades de superação das dificuldades, caso o evento aconteça, sobrevalorizadas (sobrestimação das capacidades de gerir o risco). Optimismo excessivo em relação aos seus rendimentos futuros e subestimação do risco de se tornarem incapazes de pagar o empréstimo são duas características observadas em consumidores endividados e sobreendividados (Ramsay, 2007: 249; Ziegel, 2006: 306; Schwartz, 2003: 63).

Os enviesamentos a favor do *self* acontecem não só na avaliação de um evento futuro ou das consequências de uma decisão presente, mas também na atribuição de causas sobre aquilo que aconteceu. Um estudo de Miller (1976) sugere que os indivíduos sentem-se mais responsáveis pelos seus sucessos do que pelos seus fracassos.¹¹ Assim, a ocorrência de um evento negativo, como o incumprimento financeiro, poderá ser interpretada como uma consequência do acaso, da má sorte ou da crise, levando a que os esforços e a motivação na sua superação possam ser menores.

Outro efeito do julgamento individual importante para a compreensão da decisão de crédito diz respeito à *escolha intertemporal*. Contrariando o modelo económico clássico que assume que as preferências são consistentes ao longo do tempo, vários autores (Solnick, Kannenberg, Eckerman e Waller, 1980, Ainslie e Haendel, 1983, Kirby e Herrnstein, 1992, citado por Baron, 2007; Loewenstein e Elster, 1992, Laibson, 1994, citado por Rabin, 1996) mostram que as pessoas preferem acções que lhes permitam usufruir rapidamente dos resultados positivos e adiar os negativos. Ao avaliar dois acontecimentos futuros, aquele que está mais próximo do momento presente adquire um peso mais forte relativamente ao que está mais distante, mesmo

¹¹ Nas entrevistas a sobreendividados feitas em alguns estudos (Frade et al. 2006; 2008), era observável, com frequência, a tendência para imputarem a elementos externos toda a responsabilidade pelas suas dificuldades financeiras (a crise, a pressão dos bancos, a facilidade na obtenção de crédito, etc.).

que seja do mesmo sentido (positivo ou negativo).¹² Por isso um acontecimento positivo próximo é sobrevalorizado em relação a um acontecimento positivo futuro, mesmo que a sua quantidade ou qualidade possa ser inferior, e a anulação de uma consequência negativa com efeitos imediatos tem também maior peso face à possibilidade de anular uma consequência mais grave no futuro.

Esta preferência pela gratificação imediata é uma tendência concretizada nas compras a crédito. Na verdade, o crédito possibilita o usufruto imediato de um bem ou serviço pelo qual se irá pagar mais tarde, ou seja, podemos ter hoje (mais valorizada) a consequência positiva e adiar (menos valorizada) a negativa (o pagamento). Percebe-se assim que, mesmo que um indivíduo esteja ou possa estar consciente dos reais custos da sua escolha (conhece o montante total do crédito a pagar e o respectivo fraccionamento temporal), o peso destes custos para o seu julgamento é subjectivamente descontado devido ao adiamento dos pagamentos, podendo desta forma mascarar a avaliação do risco do crédito.¹³

As pesquisas na área da tomada de decisão mostram não só que os ganhos e as perdas associados a uma acção podem ser valorizados de forma distinta conforme o momento em que acontecem, mas também que uma acção pode ser, num mesmo tempo, julgada de forma diferente caso os seus ganhos ou as suas perdas assumam maior saliência relativa. A Teoria dos Prospectos (Kahneman e Tversky, 1979) sugere que os sujeitos avaliam a qualidade ou o valor de cada alternativa mediante um ponto de referência que eles próprios constróem. Os ganhos ou as perdas vão então ser determinados face aos desvios (positivos ou negativos) em relação a esse ponto de referência.

«... os veículos de valor são mudanças de riqueza ou bem-estar, em vez de estados finais. (...) O nosso aparelho perceptivo está afinado para avaliação de mudanças ou diferenças, mais do que para a avaliação de magnitudes absolutas» (Kahneman e Tversky, 1979: 277).

A construção ou definição dessa linha de referência que filtra a percepção das consequências da decisão pode reflectir factores internos (de forma mais ampla, os valores ou atitudes de cada sujeito e, de forma mais concreta, as suas necessidades ou expectativas face ao alvo de decisão) ou pode ser determinada pelos contextos¹⁴. As diferenças inter-individuais e a multiplicidade de contextos espaço-temporais em que os julgamentos de crédito ocorrem, e em que essas linhas de referência são determinadas, traduzem a complexidade subjectiva da valorização dos ganhos e das perdas associados a um crédito, uma complexidade fora do alcance das instituições financeiras, dos reguladores e até dos conselheiros de crédito. Justificam, por exemplo, que 64,2% dos sobreendividados que recorrem à ajuda da DECO¹⁵ afirmem que, se fosse hoje (o seu novo ponto de referência) não voltariam a contrair crédito.

¹² Note-se que este efeito só acontece em escolhas com efeitos imediatos ou muito próximos do momento presente.

¹³ Em entrevistas realizadas a consumidores sobreendividados, foi possível perceber que, no momento de contraírem crédito, o pesou sobretudo o valor da prestação no momento e o seu 'cabimento' no orçamento familiar, do que o custo total do crédito (Frade et al.: 2008).

¹⁴ Numa crítica ao pressuposto da invariância da descrição, Tversky e Kahneman apresentam em 1981 um exemplo concreto do *efeito de enquadramento*, em que dois problemas de decisão rigorosamente equivalentes que apenas diferem na descrição – um salienta mais as perdas, outro mais os ganhos – originam escolhas diferentes por parte dos indivíduos. Este é um efeito que, no que ao consumo diz respeito, a publicidade tão bem tem sabido explorar.

¹⁵ Dados do Observatório do Endividamento dos Consumidores, calculados através da análise amostral aos inquéritos preenchidos, desde 2005, por sobreendividados que recorrem aos Gabinetes de Apoio ao Sobreendividado da DECO.

Pode então dizer-se que a avaliação do risco de crédito não é uma medida objectiva. As abordagens acima referidas permitem perceber como a percepção e o processamento de informação podem conduzir a uma subestimação dos riscos de incumprimento. São, exemplificativamente, situações em que a necessidade ou o desejo de adquirir um determinado bem criam pontos de referência ou contextos em que os ganhos adquirem grande saliência relativa, aliadas a tendências de gratificação imediata e valorização dos recursos do *self*. Parece, desta forma, que o carácter de irresponsabilidade muitas vezes associado aos comportamentos de crédito, sobretudo na opinião pública, pode constituir uma visão redutora deste fenómeno. A tomada de decisão de crédito dos indivíduos está envolta em contornos de subjectividade, o que por sua vez conduz a um julgamento sobre o seu risco de crédito, o qual exprime a sua tolerância perante este. Esse julgamento dificilmente coincidirá em absoluto com o perfil de risco que lhe é atribuído pela análise matematizada dos credores profissionais.

Assim sendo, a definição do que seja um modelo ou limiar sustentável de endividamento não pode descurar os modos de julgar dos indivíduos, nomeadamente aqueles que acabam de ser expostos.

3. O aferir da sustentabilidade do endividamento

A sustentabilidade como conceito desenvolveu-se no domínio do ambiente (com o relatório Brundtland, de 1987), mas desde então tem sido apropriada como qualificativo e/ou objectivo para acções, políticas e comportamentos nos mais diversos domínios. Na área aqui tratada, do postulado do consumo sustentável rapidamente se transita para o do endividamento sustentável, cujos contornos não estão claramente definidos.

Endividamento sustentável, em termos muito amplos e por analogia com o domínio ambiental, pode significar a capacidade de contrair crédito sem comprometer a possibilidade de o reembolsar quando tal seja devido.

Para as instituições financeiras e mesmo para as associações de defesa do consumidor, o entendimento de endividamento sustentável está traduzido, em boa medida, num conceito económico amplamente divulgado: o de *taxa de esforço*. A taxa de esforço equivale ao rácio entre o serviço da dívida – juros mais amortização do(s) empréstimo(s) – e o rendimento disponível dos indivíduos, num mesmo e determinado período. Este rácio, que é referenciado em termos agregados pelo Banco de Portugal, é considerado um indicador sobre o risco de incumprimento e de sobreendividamento dos agregados familiares, uma vez que através dele se avalia o peso que as prestações de crédito têm no rendimento mensal e anual do agregado.

O valor mais recente disponível para a taxa de esforço dos consumidores portugueses é de 30% (Farinha, 2008). Na óptica das recomendações de associações de defesa do consumidor, como a DECO – que aponta para uma taxa de esforço máxima de 40% do rendimento disponível – ou de instituições financeiras, como a banca luxemburguesa ou italiana – que situam esse valor em cerca de um terço do rendimento – o valor apurado para o caso português é considerado um valor sustentável. A sustentabilidade é aqui medida em termos objectivos e serve como valor-guia para os próprios consumidores. O seu apuramento resulta de um normal exercício contabilístico, embora na sua génese esteja uma vasta experiência na análise tanto de pedidos de concessão de crédito (pelos instituições financeiras), como de apoio na renegociação de dívidas (no caso das associações de consumidores).

A principal virtualidade da taxa de esforço enquanto critério de aferição da sustentabilidade do endividamento é o ser muito simples de calcular e utilizar, dispensando quaisquer juízos adicionais de outra natureza. Contudo, a própria objectividade do critério é responsável igualmente pelas suas insuficiências. O facto de se apostar apenas num valor percentual, ignorando os valores absolutos do

rendimento e da despesa, pode comprometer a validade do critério. É muito discutível que uma taxa de esforço de 30% ou 40% traduza um mesmo nível de risco num rendimento de 500€ e de 5.000€, por exemplo. E em orçamentos muito limitados, uma taxa de esforço mínima pode mesmo assim ser incomportável para o indivíduo ou para o agregado familiar. Além do mais, a taxa de esforço só mede o peso das dívidas de crédito no rendimento, não entrando em linha de conta com as demais despesas do agregado (despesas 'não-crédito'). O volume destas pode tornar inviável ou muito diminuta a possibilidade de contrair qualquer crédito. Donde, a taxa de esforço como critério da sustentabilidade do endividamento carece, no mínimo, de análises complementares relacionadas com o rendimento disponível em valor absoluto e com a estrutura da despesa do agregado familiar.

No entanto, as limitações da taxa de esforço na determinação da sustentabilidade do endividamento não se ficam apenas por estas insuficiências associadas ao cálculo. Resultam também da sua natureza estritamente objectiva e numérica. A subjectividade inerente ao julgamento do risco de crédito e à definição do grau de tolerabilidade ao mesmo, que se discutiu nos pontos anteriores, não é em absoluto contemplada numa fixação matemática do limiar de risco.¹⁶

A definição – exterior ao indivíduo – de um limite de taxa de esforço terá neste domínio da subjectividade a vantagem de servir como referência geral para os indivíduos e como sinalizador primário de situações de manifesta subestimação do peso do crédito no orçamento. Contudo, será sempre um indicador incompleto do risco de incumprimento se não for complementado por uma análise do risco percebido por cada indivíduo e dos comportamentos que ele adopta face a esse risco (a gestão que dele faz).

A variável *taxa de esforço* dá uma medida de sustentabilidade que pode pouco ou nada coincidir com aquela que um indivíduo, perante a tomada de decisão de crédito, toma para si. E o mesmo se poderá observar durante a vida do empréstimo. Essa divergência pode ajudar a explicar por que razão alguns indivíduos se endividam excessivamente (face a um critério objectivo) e outros não esgotam o seu *plafond* de endividamento. Pode igualmente ajudar a perceber por que razão uns indivíduos conseguem acomodar subidas significativas na sua taxa de esforço sem entrarem em ruptura financeira (pelo menos durante algum tempo) e outros entram imediatamente em colapso, não obstante as suas taxas de esforço serem similares.

Estes diferentes comportamentos reflectem não só diferentes avaliações do risco, mas também diferentes formas de o gerir. Para dois indivíduos com o mesmo rendimento e a mesma taxa de esforço, o desemprego pode ter impactos distintos na capacidade de reembolso do crédito. A motivação no ajustamento ou diminuição de outros consumos e a existência de uma rede de suporte (família alargada e amigos) cuja ajuda financeira possa ser activada são dois exemplos de estratégias de sustentabilidade que a taxa de esforço não consegue espelhar.¹⁷

Análises de cariz objectivo e subjectivo de sustentabilidade do crédito construídas de forma dialéctica são portanto vantajosas quer para os indivíduos endividados, quer para as instituições de crédito, quer ainda para as associações de defesa do consumidor quando abordam estes casos. Para os primeiros, introduz alguma normalização do juízo subjectivo, ao permitir-lhes comparar as avaliações pessoais de risco com os parâmetros adoptados pelo mercado. Para os segundos,

¹⁶ A avaliação do risco não se sustenta apenas numa análise meramente probabilística do mesmo, antes integra a construção social que dele é feita pelos indivíduos e pelos grupos que com ele se relacionam. A tradicional dicotomia conceptual entre *risco objectivo* e *risco como construção social* é hoje considerada por vários autores como superada, dando lugar a uma lógica de complementaridade entre as duas concepções (Frade, 2007).

¹⁷ Sobre as estratégias de enfrentamento activadas por consumidores sobreendividados, cf. Frade [et al., 2006].

possibilita uma visão mais ampla e flexível da multiplicidade de factores ponderados no julgamento de risco, possibilitando-lhes, assim, ajustar os produtos financeiros às condições, aos formatos de consumo e à hierarquia de valores dos consumidores, o que por sua vez terá reflexos positivos nos seus sistemas de avaliação do risco de crédito. Para os últimos, facilita a elaboração de planos escalonados de pagamento viáveis e a inclusão económica e social dos sobreendividados.

O reconhecimento da importância da componente subjectiva na tomada de decisão de crédito ou de outras decisões de investimento tem vindo a ser feita por algumas instituições financeiras que, através de pequenos questionários, procuram conhecer e dar a conhecer aos consumidores o seu perfil de investidor, com base na sua percepção do risco associado ao mercado financeiro e nas suas características pessoais (mais *risk takers* ou mais *risk avoiders*). Esta informação é depois transformada em recomendações acerca dos produtos de poupança e investimento que a instituição dispõe para cada perfil-padrão. Mas as potencialidades desta informação podem permitir ir mais longe e levar a uma concepção totalmente personalizada do tipo de crédito e/ou do produto de investimento capaz de se ajustar às características sócio-económicas e de funcionamento psicológico do indivíduo.

Essa personalização será porventura a melhor forma de cumprir aquele que é hoje considerado um princípio ético-jurídico de actuação dos credores financeiros na concessão de crédito: o princípio do *empréstimo responsável*. Segundo este princípio, os credores deverão munir-se de todas as informações relevantes que lhes permita avaliar com rigor a probabilidade de incumprimento de um potencial cliente, e com isso determinar o nível de endividamento apropriado (sustentável) desse cliente, medido em termos de duração do empréstimo, tipo de produto e condições do contrato. Espera-se que o produto financeiro oferecido seja o mais ajustado às características globais do consumidor (incluindo-se aqui a sua avaliação subjectiva do risco e a tolerância ao mesmo) e à finalidade do crédito.¹⁸

Conclusão

À semelhança de *Janus*, o crédito também tem duas faces: a do prazer associado ao consumo imediato; a da restrição pela hipoteca do rendimento futuro ao pagamento de consumo presente. Esta ambivalência reflecte-se igualmente na ponderação que é feita das vantagens e desvantagens que decorrem do recurso a um empréstimo para aquisição de casa, automóvel, computador ou férias.

A acessibilidade ao crédito que hoje existe, mesmo que não tão ampla como antes da actual crise financeira mundial, permite que muitos indivíduos e famílias almejem uma miríade de equipamentos e serviços que, durante décadas, lhes esteve vedada por estes serem exclusivos de classe mais abastadas ou inexistentes. A *democracia do gasto* (Cross, 2000: 9-10) anda de mãos dadas com uma oferta diversificada e sedutora das suas formas de pagamento, mormente das que permitem comprimir a variável tempo e dispensar uma longa espera pelos recursos financeiros necessários.

Mais do que saber se o crédito lhes é concedido ou não, o que as famílias têm sobretudo que decidir é quanto estão dispostas a pagar por ele. Esse preço será o

¹⁸ A tentativa de enquadrar este princípio na revisão da Directiva do Crédito ao Consumo (Directiva 87/102/CEE), logo na proposta inicial de 2002 (arts. 8º e 9º da Proposta), sofreu um doloroso revés ao ser praticamente excluída das versões de 2005 e de 2007. A versão que veio a ser sufragada no texto final da directiva é de longe menos ambiciosa do que a que constava da proposta inicial (cf. art. 7ºA da Directiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores).

ponto de equilíbrio entre ganhos e perdas, tal como elas são percebidas pelo indivíduo.

Na construção desse ponto, o indivíduo analisa apenas um pequeno conjunto de dados que lhe parecem mais importantes ou que são mais fáceis de processar, utiliza informação mais disponível na sua memória, é afectivamente auxiliado por uma marcação somática das alternativas mais ou menos arriscadas, é motivacionalmente compelido a avaliar a favor de si mesmo e percebe subjectivamente os valores associados aos ganhos e perdas das suas escolhas.

A partir destes elementos, emerge uma ideia de risco e do grau de aceitação ou rejeição do mesmo, ou seja, da tolerância do indivíduo face a ele. Esta avaliação subjectiva do risco de crédito não é convergente com a avaliação técnica feita pelos operadores do mercado financeiro, seja porque não tem em consideração as mesmas variáveis, seja porque as avalia de modo distinto.

Por tudo isto, o parâmetro de sustentabilidade do endividamento difere entre os que oferecem e os que procuram crédito (a título não profissional). E, embora o referencial da taxa de esforço, que está hoje difundido nas práticas de empréstimo, possa permitir uma primeira aferição do risco de incumprimento, não proporciona, dada a sua natureza estritamente objectiva e contabilística, uma compreensão holística dos factores psicossociais que influenciam a gestão individual do risco de crédito. Do mesmo passo, uma avaliação exclusivamente subjectiva, pode conduzir a percepções enviesadas sobre a (in)capacidade de cumprimento.

A junção destas duas abordagens permitirá desenvolver uma análise à sustentabilidade que se presume mais responsável e responsabilizadora, uma vez que conduzirá a decisões mais ponderadas e a compromentimentos mais elevados durante o período de vida do empréstimo, por parte de ambos os contraentes.

Bibliografia

- Banco de Portugal (2011), *Boletim Estatístico*, n.º 1, Janeiro. Disponível em URL [Consult. 22 Jan 2011]: <http://www.bportugal.pt>.
- Baron, James N. (1988), The employment relation as a social relation. *Journal of the Japanese and International Economies*, 2 (4), p. 492-525.
- Bertola, Giuseppe e Hochguertel, Stefan (2005), *Household Debt and Credit*, Working Paper. Disponível em URL http://www.ecri.be/ecri/public/Household_Debt_Credit.pdf.
- British Medical Association (1990), *The BMA Guide to Living with Risks*, Harmondsworth: Penguin.
- Cardif (2005), Protéger son budget, comportements et attentes des consommateurs dans 14 pays, *Comunicado de Imprensa* (versão portuguesa e versão francesa).
- Cross, Gary (2000), *An All-Consuming Century. Why Commercialism Won in Modern America*, Nova Iorque: Columbia University Press.
- Damásio, António (1994), *O erro de Descartes: Emoção, razão e cérebro humano*, 20ª ed., Mem Martins: Publicações Europa-América.
- Farinha, Luísa (2008), O Endividamento das Famílias Portuguesas: Evidência Recente com Base nos Resultados do IPEF 2006-2007, *Relatório de Estabilidade Financeira do Banco de Portugal*, p.141-166. Disponível em URL [Consult. 5 Dez 2010]: http://www.bportugal.pt/PT/EstudosEconomicos/Publicacoes/RelatorioEstabilidadeFinanceira/REFAnteriores/Documents/ref_07_p.pdf.
- Farinha, Luísa; Lacerda, Ana (2010), Incumprimento no crédito aos particulares: qual o papel do perfil de crédito dos devedores?, *Relatório de Estabilidade Financeira do Banco de Portugal*, Novembro, p. 145-165. Disponível em URL [Consult. 5 Dez 2010]: http://www.bportugal.pt/PT/EstudosEconomicos/Publicacoes/RelatorioEstabilidadeFinanceira/Publicacoes/AR201005_p.pdf.
- Finucare, Mellissa L.; Alhakami, Ali; Slovic, Paul; Johnson, Stephen. (2000), The affect heuristic in judgments of risks and benefits. In P. Slovic (Ed.) – *The perception of risk*, London: Earthscan Publication, p. 413-429.
- Frade, Catarina (2009), O direito face ao risco, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 86.
- Frade, Catarina (2007), A regulação do sobreendividamento, dissertação de doutoramento, Coimbra: FEUC.
- Frade, Catarina. et al. (2008), *Um perfil dos sobreendividados em Portugal*, Coimbra: CES/OEC.
- Frade, Catarina et al. (2006), *Desemprego e sobreendividamento: contornos de uma 'ligação perigosa'*, Coimbra CES/OEC.
- Gigerenzer, Gerd; Todd, Peter (1999), Fast and frugal heuristics: The adaptive toolbox. In G. Gigerenzer, P. Todd e ABC Group (Eds.) – *Simple heuristics that make us smart*, New York: Oxford University Press, p. 3-34.
- Gross, Karen (2005), Financial Literacy Education: Panacea, Palliative, or Something Worse?, *St. Louis University Public Law Review*, 24, p. 307–312.
- Kahneman, Daniel, e Tversky, Amos (1979), Prospect theory: An analysis of decision under risk, *Econometrica*, 47 (2), p. 263-292.
- Khalil, Fahad; Parigi, Bruno (2001), Screening, monitoring and consumer credit, *EUI Working Paper*. Disponível em URL [Consult. 5 Dez 2010]: <http://www.decon.unipd.it/personale/curri/parigi/kpfall2001.pdf>.
- Kilborn, Jason (2005), *Behavioral economics, overindebtedness e comparative consumer bankruptcy: Searching for causes and evaluating solutions*. Paper apresentado na conferência organizada pela Tel Aviv University School of Law, Tel Aviv.

- Klein, William; Kunda, Ziva (1994), Exaggerated self-assessments and the preference for controllable risks, *Organizational Behavior e Human Decision Making Processes*, 59 (3), p. 410-427.
- Loewenstein, George; Elster, Jon (Eds.) (1992), *Choice over time*, New York: Russell Sage Foundation.
- Miller, Dale T. (1976), Ego involvement and attributions for success and failure, *Journal of Personality and Social Psychology*, 34 (5), p. 901-906.
- Perloff, Linda; Fetzer, Barbara(1986), Self-Other judgments and perceived vulnerability to victimization, *Journal of Personality and Social Psychology*, 50 (3), p. 502-510.
- Pidgeon, Nick et al. (1992), Risk Perception. In The Royal Society (Ed.) – *Risk: Analysis, Perception and Risk Management*, Londres: The Royal Society, p. 89-134.
- Rabin, Matthew (1997), Psychology and economics, *Journal of Economic Literature*, 36 (1), p. 11-46.
- Ramsay, Iain (2007), Comparative Consumer Bankruptcy, *University of Illinois Law Review*, 1, p. 241-274.
- Schwartz, Saul (2003), Personal Bankruptcy Law: A Behavioural Perspective. In J. Niemi-Kiesiläinen, I. Ramsay e W. Whitford (Eds.) – *Consumer Bankruptcy in Global Perspective*, Oxford: Hart Publishing, p. 61-82.
- Slovic, Paul (1992), Perception of Risk: Reflections on the Psychometric Paradigm. In S. Krimsky e D. Golding (Eds.) – *Social Theories of Risk*, Westport: Praeger.
- Tversky, Amos; Kahneman, Daniel (1981), The framing of decisions and psychology of choice. *Science*, 211, p. 453-458.
- Tversky, Amos; Kahneman, Daniel (1974), Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185, p. 1124-1131.
- Williams, David R. (1998), *What is Safe? The Risks of Living in a Nuclear Age*, Cambridge: The Royal Society of Chemistry.
- Ziegel, Jacob (2006), Facts on the Ground and Reconciliation of Divergent Consumer Insolvency Philosophies, *Theoretical Inquiries in Law*, 7 (2), p. 299-321.