



**Universidade do Minho**  
Escola de Economia e Gestão

Miguel Ângelo Ferreira Sousa da Silva

**O efeito da confiança dos depositantes e  
tomadores de empréstimos**

Dissertação de Mestrado em Economia Monetária  
Bancária e Financeira

**Orientador:** Professor Doutor Carlos Arriaga Costa

# Declaração

**Nome:** Miguel Ângelo Ferreira Sousa da Silva

**Endereço Eletrónico:** [Miguel\\_silva\\_1992@hotmail.com](mailto:Miguel_silva_1992@hotmail.com)

**Título da Dissertação de Mestrado:** O efeito da confiança dos depositantes e tomadores de empréstimos

**Orientador:** Professor Doutor Carlos Arriaga Costa

**Ano de Conclusão:** 2017

**Designação do Mestrado:** Economia Monetária Bancaria e Financeira

DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO EM VIGOR É PERMITIDA A REPRODUÇÃO  
DE QUALQUER PARTE DESTA DISSERTAÇÃO

Universidade do Minho, 2017-10-30

Assinatura: \_\_\_\_\_

## **AGRADECIMENTOS**

O presente estudo foi realizado ao longo destes últimos doze meses. A pesquisa e seleção da informação foi trabalhosa, assim como a organização dos dados e a aplicação da metodologia.

Hoje sinto que aprendi muito, não só a nível de conhecimentos económicos na área da banca, mas também a nível pessoal. Mas nada disto seria possível sem o apoio e suporte de algumas pessoas.

Sou especialmente grato ao Professor Doutor Carlos Arriaga, por me acompanhar neste tema, pelo apoio e orientação, pelas suas críticas construtivas e pelo cuidado na leitura e correção do texto.

Não posso deixar de agradecer à Universidade do Minho pelas ótimas condições de estudo e trabalho que me concedeu ao longo de todo o meu percurso académico.

Por fim, o meu muito obrigado á minha família e aos meus amigos que, de uma forma direta ou indireta, contribuíram para que conseguisse levar este trabalho até ao fim. Um especial obrigado a todos aqueles que partilharam o meu inquérito e responderam ao mesmo, e fizeram com que os seus amigos respondessem e eu tivesse um bom número de resposta para poder desenvolver o meu trabalho. Queria agradecer a paciência, tempo e disponibilidade que demonstraram ao longo deste trabalho.

# “O Efeito da confiança dos depositantes e tomadores de empréstimos”

## RESUMO

Este estudo é sobre o efeito da confiança dos clientes nos bancos num período de crise bancária.

A crise económica – financeira internacional que se iniciou em 2008 com o colapso do Banco de investimentos Lehman Brothers parece ter desestabilizado a relação tradicional existente entre bancos e seus clientes. Todavia, a relação bancária tem sido traduzida num relacionamento de maior ou menor prazo, entre bancos e clientes.

A teoria tradicional do relacionamento bancário refere a existência de assimetrias de informação entre as duas partes envolvidas nesse relacionamento (Ross (1977), Leland e Pyle (1977), Battacharya (1979) e Vermaelen (1981)). Por outro lado, a confiança entre bancos e clientes num contexto de assimetria de informação pode tornar-se uma variável fundamental no relacionamento bancário (Dilek Bülbül\* (2013)).

A recente crise bancária que afetou o setor bancário e financeiro a nível mundial poderá ter tido efeito na confiança que os clientes tinham em relação ao seu banco, onde o caso recente do BES é um exemplo ainda vivo no setor bancário nacional.

Vários bancos portugueses registaram problemas quer ao nível do crédito quer ao nível de capital que exigiram tomada de medidas, nomeadamente o da necessidade de recapitalização. O clima criado pela crise financeira levou a uma maior desconfiança nos mercados interbancários que se repercutiu aos clientes dos bancos.

Em que medida a crise bancária minou a confiança dos depositantes? Quais as consequências? Que mudanças na concessão de crédito? Que alternativas se colocam aos pequenos investidores?

Este projeto contém uma revisão da literatura sobre o tema, nomeadamente sobre as principais teorias da relação de clientela dos bancos que justifiquem a importância da confiança num sistema de informação assimétrico e imperfeito.

Para o estudo empírico foi utilizado um questionário junto de clientes de bancos quer a nível de depositantes quer a nível de tomadores de empréstimos. A hipótese que se queria testar era que a idade, habilitações literárias e o género teriam algum impacto na confiança, todavia, os resultados da investigação não mostram diferenças estatisticamente

significativas em relação às variáveis em estudo, muito embora tenha havido alguma perda de confiança nos bancos, no entanto não se revelou muito significativa.

## **ABSTRACT**

This study is about the effect of customer confidence in banks in a period of banking crisis.

The international economic and financial crisis that began in 2008 with the collapse of the Lehman Brothers Investment Bank seems to have destabilized the traditional relationship between banks and their customers. However, the banking relationship has been translated into a longer or shorter relationship between banks and clients.

The traditional banking relationship theory refers to the existence of information asymmetries between the two parties involved in this relationship (Ross (1977), Leland and Pyle (1977), Battacharya (1979) and Vermaelen (1981)). On the other hand, trust between banks and clients in a context of information asymmetry can become a key variable in banking relationships (Dilek Bülbül \* (2013)).

The recent banking crisis that has affected the banking and financial sector worldwide may have had an effect on clients' confidence in their bank, the recent case of BES is a still alive example in the national banking sector.

Several Portuguese banks experienced problems both in terms of credit and the level of capital that required action, including the need for recapitalization. The climate created by the financial crisis led to a greater distrust in the interbank markets that was passed on to the clients of the banks.

To what extent has the banking crisis undermined depositors' confidence? What are the consequences? What changes in lending? What alternatives are put to small investors?

This project contains a review of the literature on the subject, namely on the main theories of the clientele relationship of the banks that justify the importance of trust in an asymmetric and imperfect information system.

For the empirical study, a questionnaire was used with bank clients, both at the level of depositors and at the level of borrowers. The hypothesis we wanted to test was that age, educational qualifications and gender would have some impact on confidence, however, the results of the research did not show statistically significant differences in relation to the study variables, although there was some loss of confidence in the banks, but it was not very significant

# ÍNDICE

<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMO</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>LISTAS DE FIGURAS</b> .....	ix
<b>LISTA DE TABELAS</b> .....	x
<b>GLOSSÁRIO</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
1. Introdução .....	1
<b>CAPÍTULO II</b> .....	3
2. Revisão da Literatura .....	3
2.1. Conceitos.....	3
2.1.1. Banco.....	3
2.1.2. Banco de Investimentos .....	3
2.1.3. Bancos Comerciais.....	4
2.1.4. Falências bancárias.....	5
2.1.5. Crise Bancária .....	6
2.1.6. Efeito de Contágio.....	6
2.1.7. Crédito Habitação.....	7
2.1.8. Taxa de Juros.....	8
2.1.9. Certificados do Tesouro .....	8
2.1.10. Fundos de Investimento .....	8
2.1.11. Obrigações.....	9
2.1.12. Planos Poupança Reforma (PPR).....	11
2.1.13. Segurança .....	12
2.1.14. Incerteza .....	13
2.1. Revisão da literatura do relacionamento bancário .....	14
2.2.1. Assimetria de informação.....	14
2.2.2. Confiança .....	22
<b>CAPÍTULO III</b> .....	25
3. Estudo empírico .....	25
3.1. Metodologia .....	25

3.2. Variáveis .....	28
3.2.1. Idade .....	28
3.2.2. Género .....	31
3.2.3. Grau de habilitações literárias .....	33
3.2.4. Situação perante o trabalho .....	34
3.2.5. Género vs Idade.....	35
3.2.6. Número de Contas bancarias.....	36
3.2.7. Confiança .....	37
3.2.7.1. Confiança na abertura da conta .....	37
3.2.7.2. Confiança aquando o preenchimento do inquérito.....	38
3.2.7.3. Passado Vs Presente .....	39
3.2.8. Afirmações .....	40
3.2.8.1. “A crise ocorrida em alguns bancos, como o caso BES fez diminuir a confiança nos bancos” .....	40
3.2.8.2. “Os bancos Portugueses deixaram de ser seguros” .....	41
3.2.8.3. “Faz sentido voltar ao tempo de ter o dinheiro de baixo do colchão” .....	43
3.2.8.4. “Na escolha de um Banco valorizo o Banco que ofereça a taxa de juro mais favorável” .....	44
3.2.8.5. Na escolha de um Banco valorizo o Banco que me dê segurança ao dinheiro depositado. ....	44
3.2.9. Contas Bancarias .....	45
3.3. Modelo .....	49
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>52</b>
4. Discussão e Conclusão .....	52
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>54</b>
5. Bibliografia .....	54
Anexos .....	57

## **LISTAS DE FIGURAS**

Figura 1- Variável Idade .....	28
Figura 2- Variável Género .....	31
Figura 3- Variável Grau de habilitações literárias .....	33
Figura 4 - Variável Situação atual .....	34
Figura 5- Género Vs Idades .....	35
Figura 6- Número de contas Bancárias.....	36
Figura 7- Confiança face o banco na abertura da conta .....	37
Figura 8- Confiança aquando o preenchimento do questionário .....	38
Figura 9 - Presente Vs Passado.....	39

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1- variável Idade .....	28
Tabela 2- Relação idade com a confiança na abertura da conta .....	29
Tabela 3- Percentagens .....	29
Tabela 4- Relação entre idades e confiança no momento de resposta ao inquérito .....	30
Tabela 5 - Variável Género .....	31
Tabela 6- Relação entre géneros e a confiança no banco na abertura da conta.....	31
Tabela 7 - Relação entre géneros e a confiança no banco no momento de resposta do inquérito.....	32
Tabela 8- Variável Grau Literário .....	33
Tabela 9 - Variável Situação Atual.....	34
Tabela 10- Género Vs Idades .....	35
Tabela 11- Número de contas bancárias.....	36
Tabela 12- Confiança face o banco na abertura da conta .....	37
Tabela 13- Confiança aquando o preenchimento do inquérito.....	38
Tabela 14- Passado Vs Presente .....	39
Tabela 15- Resultados sobre a pergunta: " a crise ocorrida em alguns bancos, como o caso BES fez diminuir a confiança nos bancos" .....	40
Tabela 16- Variável idade.....	40
Tabela 17- Variável género .....	41
Tabela 18 - Habilitações literárias .....	41
Tabela 19- Respostas a pergunta: "Os bancos Portugueses deixaram de ser seguros" . ..	42
Tabela 20 - Variável idade.....	42
Tabela 21 - Variável Género .....	42
Tabela 22- Variável habilitações literárias .....	42
Tabela 23- "Voltar ao tempo de ter o dinheiro de baixo do colchão" .....	43
Tabela 24 - Variável Idade .....	43
Tabela 25- Taxas de juro favoráveis.....	44
Tabela 26- Segurança do banco.....	45
Tabela 27- Tabela de bancos .....	46
Tabela 28 - Anos de ligação com o banco principal.....	46
Tabela 29- Relação de idade com os anos da conta principal .....	47

## **GLOSSÁRIO**

BES - Banco Espírito Santo

PPR – Plano Poupança Reforma

CGD – Caixa Geral de Depósitos

BPI – Banco Português de Investimento

# CAPÍTULO I

## 1. Introdução

O tema deste estudo é sobre o efeito da confiança dos depositantes e tomadores de empréstimos nos bancos. Pretende-se estudar o nível de confiança dos depositantes e dos tomadores de empréstimos e se foram verificadas alterações na confiança com a recente crise bancária-financeira.

De acordo com a literatura, a relação entre os bancos e os clientes é uma relação complexa derivada da dupla relação dos clientes com os bancos. Os mesmos clientes dos bancos encontram-se como depositantes e tomadores de empréstimos. Quando são depositantes, estes procuraram bancos que lhe ofereçam uma taxa de juro mais atrativa, e quando são tomadores de empréstimos, estes procuram bancos cujas taxas são mais baixas.

Por outro lado, a relação entre os agentes na atividade económica é efetuada em níveis de informação muito diferente entre eles exercida ainda num ambiente de competição imperfeita. No que toca às partes envolvidas no setor bancário, a relação entre os clientes e o seu banco acentua essa imperfeição e que fica traduzida nos termos diferenciados dos contratos estabelecidos.

No que respeita à confiança gerada entre clientes e os bancos, a mesma é normalmente gerada no relacionamento de longo prazo com os clientes. Todavia, colocam-se sempre ao banco dúvidas se o cliente honrará os seus compromissos de reembolso, se o cliente executará o plano de financiamento proposto. Por outro lado, o cliente colocará outras questões em relação ao seu banco, como se o banco deixará de apoiar o projeto financiado em caso de dificuldades de pagamento ou mesmo se as informações de financiamento foram totalmente explicadas ao cliente.

A presente dissertação foi desenvolvida com o objetivo principal de estudar a confiança dos depositantes e tomadores de empréstimos nos bancos.

Para a realização deste estudo foi realizado um inquérito á comunidade com um objetivo de identificar e caracterizar comportamentos dos clientes face os bancos.

Para o seu desenvolvimento foi elaborado o seguinte esquema:

- Procedeu-se primeiro à revisão bibliográfica dos principais conceitos que envolvem a problemática do relacionamento bancário e das principais teorias que explicam esse relacionamento;
- Procedeu-se em seguida ao estudo empírico construído a partir de um questionário sobre a confiança dos clientes face o seu banco;
- Procedeu-se análise dos resultados com base na análise descritiva das principais variáveis, diferenças significativas e teste de correlação;
- Por fim, procedeu-se á discussão dos resultados e principais conclusões.

# **CAPÍTULO II**

## **2. Revisão da Literatura**

Neste capítulo será realizada uma revisão dos principais conceitos utilizados na atividade bancária e a principal literatura sobre a teoria do relacionamento bancário.

### **2.1. Conceitos**

#### **2.1.1. Banco**

O Sistema bancário é o principal segmento do sector financeiro da economia tendo, como tal, um predominante papel no financiamento das atividades económicas.

Segundo Freixas e Rochet (1997), o banco é uma instituição em que as suas operações correntes consistem em conceder empréstimos e receber depósitos. As “operações correntes” distinguem as instituições bancárias das empresas de carácter industrial e comercial que emprestam dinheiro aos seus clientes ou obtém empréstimos dos seus fornecedores. A combinação de “empréstimos e depósitos”, é também uma característica típica dos bancos comerciais uma vez que, os bancos financiam os seus empréstimos com base nos depósitos que os agentes efetuam.

Merton (1995), afirma que a existência de bancos é explicada pelo papel que têm no processo de alocação de recursos e, mais especificamente, na alocação de capital. O sistema financeiro facilita a eficiência da alocação do ciclo de vida do consumo e do capital físico no setor industrial. A evolução do mercado de títulos conduziu a uma disparidade funcional, passando os mercados financeiros a dispor de alguns serviços financeiros intermediários, utilizados exclusivamente para oferta. Assim temos, por exemplo, mercados de futuros contratados pelo banco.

#### **2.1.2. Banco de Investimentos**

São as entidades especializadas na obtenção de meios monetários ou de outros instrumentos financeiros para as empresas privadas ou para que os governos possam realizar investimentos.

As principais atividades destes bancos são empréstimos a longo a prazo para financiar capital próprio das empresas, ou a de encaixar a comercialização de títulos nos mercados de capitais (ações, obrigações e outros), onde o objetivo é encontrar clientes que estejam disponíveis a comprar ações, obrigações e entre outros produtos, oferecerem serviços de consultoria para o desenvolvimento de aquisição, fusões ou divisões de empresas.

Outro aspeto importante é oferecer outros serviços financeiros como gestão de investimentos, financiamento temporário, comercialização de divisas, *leasings*, financiamento de projetos, engenharia financeira.

Os bancos de investimento só podem aumentar o seu capital fazendo empréstimos, não podendo operar de forma simultânea como bancos comerciais, o que os impede de captar depósitos.

A crise financeira que se instalou nos EUA, em 2008, foi causada principalmente pela falência de muitos bancos de investimento como o Lehman Brothers. Um banco de investimento tem risco mais elevado que a banca comercial pois está dependente das flutuações da bolsa de valores, das taxas de juros, mercados esses bastantes especulativos.

Uma das causas para as alterações observadas no nível de confiança dos depositantes e tomadores de empréstimos, é o facto de nos últimos anos aparecerem notícias sobre falência de bancos. À medida que os mercados financeiros se tornam mais globais, estes vão-se tornando também canais de expansão de crises. Este efeito de contágio começou a ser evidenciado com a crise financeira asiática de 1997 a 1999, e desde então o risco sistémico do setor bancário foi objeto de estudo de investidores.

### **2.1.3. Bancos Comerciais**

É um tipo de instituição financeira que presta serviços, tais como captação de depósitos à vista, concessão de empréstimos a pessoas físicas e jurídicas e investimentos básicos tais como depósitos de poupança. Diferencia-se dos bancos de investimento pela possibilidade de intermediação ao canalizar os depósitos para crédito. São ainda caracterizados pelas suas características universais ao realizarem todas as funções bancárias.

#### **2.1.4. Falências bancárias**

Finel-Honingman e Sotelino (2014) referem que desde há muito tempo que os bancos enfrentam situações de incumprimento. No séc. XV os bancos italianos foram obrigados a lidar com os incumprimentos por parte das monarquias europeias, que resultou na falência de alguns deles. Ao longo da história a lista de insolvências de bancos é extensa, que afetam, tanto em países desenvolvidos, como em vias de desenvolvimento. Ainda segundo estes autores, na década de 90, a crise financeira finlandesa (1991-1993) teve perdas equivalentes a 8 % do PIB, a Suécia (1991) a 6 % do PIB e na Noruega (1987-1990) a 4% do PIB. A crise das “instituições de poupança e empréstimos” nos EUA (1984-1991) correspondeu a 3 % do PIB. Estes eram bancos locais que emprestavam dinheiro e aceitavam depósitos. Com a desregulamentação financeira dos anos 80, estes foram autorizados a realizar transações financeiras mais complexas, competindo com grandes bancos comerciais. Ainda segundo estes autores, em 1985, muitos dos bancos estavam à beira da falência, e os consumidores começaram a retirar o seu dinheiro. O governo americano garantiu muitos dos depósitos individuais, e por conta disso, teve grande responsabilidade financeira quando os bancos quebraram. O custo do resgate chegou a US\$ 150 bilhões, mas a crise fortaleceu os grandes bancos ao diminuir a concorrência representado pelos pequenos, e abriu caminho para a onda de fusões e consolidações no setor bancário dos anos 90.

Resumindo, a falência bancária é quando um banco não dispõe de recursos para fazer pagamentos ou prestar crédito. Também significa não dispor da liquidez necessária para garantir as transações nos mercados de valores.

Fatores que explicam a falência bancária:

- Longo período de calma nos mercados financeiros, onde existe forte concorrência entre os bancos;
- Longos ciclos de crédito, em que os bancos podiam emprestar por longos períodos e devedores cada vez mais endividados;
- Depois de períodos de inovação financeira;
- Depois de fraude financeira.

Pode-se dizer que o principal acelerador de falência bancária é o pânico, traduzido pela desconfiança que o público tem sobre o sistema bancário, com as corridas ao levantamento de dinheiro, o que precipita a má situação dos bancos que se encontram mais vulneráveis.

Finel-Honingman e Sotileno (2014) referem ainda que outros aceleradores de falências bancárias são a vulnerabilidade macroeconómica interna e externa, os *booms* de empréstimos, o colapso nos preços de ativos, os surtos de entrada de capital, o aumento do passivo bancário com o aumento das maturidades e os desfasamentos entre divisas, o forte envolvimento governamental e o pouco controlo nos empréstimos associados, os falsos incentivos para proprietários, gestores, depositantes e supervisores e por fim regimes cambiais vulneráveis.

### **2.1.5. Crise Bancária**

É quando o receio sobre a impossibilidade de pagamento se instala, e os clientes se dirigem à instituição bancária para resgatar o seu dinheiro.

Quando isto acontece, as reservas bancárias desaparecem rapidamente. A instituição bancária tentar repor essas reservas através da contração de empréstimos, venda de ativos ou recusando nova concessão de crédito.

A autoridade monetária máxima (bancos centrais ou o emprestador de última instância) tem a difícil tarefa de decidir se encerra o banco em questão, ou lhe disponibiliza uma linha de crédito e apoio público para restaurar a confiança do público nessa instituição.

### **2.1.6. Efeito de Contagio**

É o risco sistémico, que corresponde ao acumular de perdas que vão ocorrer cumulativamente no futuro causado por um evento singular como pode ser o caso de uma falência bancária.

As turbulências causadas internacionalmente por crises financeiras levam estudiosos a análises dos impactos destas, ganhando destaque os conceitos de efeito de contágio e de interdependência. Efeito de contágio pode ser entendido como uma quebra na estrutura de transmissão de choques previamente existentes entre os países. Caso os choques

transmitidos não sejam intensos o suficiente para promover esta mudança na inter-relação entre as economias, diz-se que o cenário de interdependência foi mantido.

A partir das metodologias sugeridas por Forbes e Rigobon (2002) e Corsetti, Pericoli e Sbracia (2005), verificaram-se indícios de efeito de contágio entre quinze economias em oito episódios de crises financeiras. Os dois trabalhos propõem alternativas de ajustes nos coeficientes de correlação entre os países, os quais são utilizados como Proxy para a inter-relação entre as economias, no intuito de corrigir problemas de heterocedasticidade nos dados que levariam a enviesamentos indesejados nos resultados.

O modelo de Corsetti, Pericoli e Sbracia (2005), como esperado, apresentou-se mais eficiente em encontrar indícios de efeito de contágio, uma vez que abrange variações nas componentes dos retornos não consideradas pelo modelo de Forbes e Rigobon (2002). Os resultados, corroborados por testes de robustez, indicam a crise asiática de 1997 como a mais contagiosa, seguida pelo ataque terrorista de 11 de setembro de 2001, crise brasileira de 1999, bolha da internet de 2000 e crise do *Subprime*. Os outros episódios não apresentaram indícios de contágio, o que indicam choques restritos ao país de origem da crise.

### **2.1.7. Crédito Habitação**

É um tipo especial de crédito concedido geralmente por instituições financeiras com a finalidade específica de construção, reforma ou aquisição de habitação. Em geral, o tomador de financiamento é uma pessoa física, e, em muitos países, este tipo de crédito tem condições especiais, geralmente na forma de juros mais baixos para as camadas mais pobres da população e/ou para aquisição da primeira casa própria.

Os empréstimos à habitação podem ser contratados com taxas de juro variável ou com taxas de juros fixas.

### **2.1.8. Taxa de Juros**

O juro é simplesmente o preço do valor da moeda. O juro é dado pelo montante pago pela quantidade de moeda que se pede emprestada ou pelo montante que se recebe quando se faz uma aplicação financeira. O valor monetário que se pede emprestado ou que se aplica é também conhecido por capital.

Está presente na generalidade das operações financeiras que permitem ao cliente pedir um empréstimo, com o objetivo de adquirir ou financiar algo para o qual não dispõe de valor monetário suficiente no momento, tendo que pagar juros à instituição de crédito, pode-se também aplicar a moeda, constituindo, por exemplo, um depósito bancário por um determinado período de tempo, recebendo um juro que representa a remuneração do capital aplicado.

O juro é expresso em unidades monetárias (euros), mas quando é apresentado em proporção do capital fala-se de taxas de juros, a qual se exprime na forma de percentagem (%).

### **2.1.9. Certificados do Tesouro**

São instrumentos de dívida pública, destinados à poupança das famílias, apresentando taxa fixa garantida.

A subscrição de certificados do tesouro pode ser efetuada diretamente nos balcões das entidades para o efeito contratados pelo IGCP, E.P.E e os CTT, assim como através da internet por acesso ao Aforro Net, no caso de já ser aderente a este serviço disponibilizado pelo IGCP e E.G.E.

A subscrição de certificados do tesouro, iniciaram-se a partir de 31 de Outubro de 2013 (Dia Mundial da Poupança).

### **2.1.10. Fundos de Investimento**

São carteiras de elevado valor detidas por inúmeros investidores, que aplicam o seu dinheiro em ações, obrigações, depósitos e entre outros. O seu património é gerido por uma equipa de especialistas, a sociedade gestora, que pertence quase sempre a uma instituição financeira. Cada investidor torna-se assim numa espécie de coproprietários de uma parte

da carteira total do fundo. Esta carteira é geralmente composta por ações e/ou obrigações, mas uma parcela pode também estar aplicada noutros produtos, como os depósitos bancários.

A sociedade gestora do fundo tem de respeitar a estratégia do investimento, tal como definida no prospeto, ou seja, se este prevê que a sociedade gestora apenas pode aplicar em ações portuguesas é logo proibida a possibilidade de apostar em ações e/ou obrigações de outros países.

A forma mais adequada de distinguir os fundos é com base nos títulos em que investem:

- **Fundos monetários ou de curto prazo (tesouraria)** – Com composição maioritária, em títulos de grande liquidez (depósitos a prazo, papel comercial, etc.);
- **Fundos de obrigações** - Com composição maioritária em obrigações;
- **Fundos de ações** - fundos em que as ações predominam;
- **Fundos multi-ativos (mistos)** - quando investem em obrigações e ações e definem barreiras para o peso das aplicações na carteira;
- **Fundos flexíveis** - quando investem em obrigações e ações e tendem a não definir barreiras para o peso dos vários tipos de aplicações na carteira;
- **Fundos de fundos** - têm como particularidade uma carteira composta por UP de outros fundos;
- **Fundos de investimento alternativo (FIA)** - caracterizam-se por uma grande liberdade na determinação da política de investimento;
- **Fundos de poupança-reforma (PPR)** - têm uma composição semelhante aos fundos multi-ativos, mas a lei atribuí-lhes um estatuto especial;
- **Fundos de capital garantido** - oferecem uma garantia total ou parcial dos montantes investidos à custa de um menor rendimento potencial.

### 2.1.11. Obrigações

É um valor mobiliário, representativo de dívida de uma empresa ou do Estado em relação a terceiros. Este título de dívida que pode ser de curto, médio ou longo prazo (maturidade do empréstimo) confere ao seu detentor (obrigacionista) o direito a receber da

entidade emitente um prémio de emissão ou de reembolso, bem como eventualmente, juros nos termos estipulados na data de emissão do valor mobiliário em questão.

O obrigacionista é, assim, um credor da entidade transmissora, visto que os fundos que empresta, são, posteriormente, reembolsados, podendo-lhe ser garantido, até essa data um prémio ou um rendimento periódico (o juro).

#### Principais elementos que caracterizam uma obrigação:

- **Valor Nominal:** o valor nominal de um título é o seu valor facial, o valor expresso no título. Este valor não é necessariamente o valor pago pelo título.
- **Preço de emissão:** é o preço que tem de pagar quem pretende adquirir (subscrever) uma obrigação no momento da sua emissão. O preço de emissão pode ser diferente do valor nominal. No caso de uma emissão em que o preço pago é acima do valor nominal, a diferença apelida-se de prémio de emissão. Quando o preço é abaixo do valor nominal, a diferença chama-se desconto de emissão.
- **Taxa de juro nominal:** é a taxa anual utilizada para calcular o valor dos juros a pagar ao obrigacionista. No momento da emissão é fixada a taxa, quando se trata de obrigações de taxa fixa, ou é definida a fórmula de cálculo, nos casos de obrigações de taxa variável.
- **Juro bruto:** valor que, normalmente, é pago periodicamente e que é determinado multiplicando a taxa de juro pelo valor nominal. Ao montante de juro bruto é deduzido o montante do imposto. A periodicidade de juros tipicamente pode ser, mensal, trimestral, semestral ou anual.
- **Reembolso:** valor pago pela entidade emissora ou obrigacionista para amortizar a dívida efetuada. O reembolso poderá ser parcial ou na totalidade no momento do vencimento final.
- **Data de vencimento:** é o momento do último reembolso de capital.
- **Yield-to-maturity (Taxa atuarial de rendibilidade):** é a “taxa de retorno esperada” do investimento, considerando que o investidor adquire o título ao

preço atual e a mantém na sua posse até à respetiva maturidade e no pressuposto que recebe todos os juros inerentes.

- **Rating da emissão:** é um processo que permite aferir da possibilidade de incumprimento por parte da entidade emissora, medindo, por conseguinte, o risco de crédito associado.

O risco de incumprimento é superior nas obrigações emitidas por empresas. Neste caso, a empresa emissora pode ver-se em situação de incumprimento por falência ou noutras circunstâncias. Para auxiliar a comunidade financeira a avaliar este risco, as obrigações de empresas são avaliadas, ou seja, classificadas por uma agência de *rating*, como a Standard & Poor's, a Moody's Investment Services Inc, ou a Fitch. Estas empresas utilizam letras maiúsculas na sua notação de *rating* que vão do triplo A (o mais elevado) ate ao D (em incumprimento) para avaliar a qualidade do crédito da obrigação.

Outro fator a ter em conta é o risco de perda relativa, em caso de venda antes da data da sua maturidade. Dependendo das condições do mercado, o preço corrente da obrigação pode ser mais baixo do que o preço à data da sua emissão. Além disso, com a venda antecipada da obrigação, perdem-se também os juros acumulados entre a data de venda e a data de reembolso da obrigação.

### **2.1.12. Planos Poupança Reforma (PPR)**

São planos de poupança de médio ou longo prazo, que poderão contribuir para financiar um complemento de reforma e simultaneamente fazer face a situações de necessidade.

Foram criados em 1989 para incentivar a poupança e garantir um complemento de reforma aos subscritores. São especialmente atrativos pelos benefícios fiscais que proporcionam. De ressaltar que os planos de poupança reforma com a vertente educação deixaram de ser contemplados.

Em matéria fiscal, têm condições vantajosas, no que toca às saídas, é possível resgatar aos 60 anos sobre a forma de capital ou de renda vitalícia, também em caso de desemprego de longa duração, incapacidade permanente ou doença grave de qualquer

pessoa do agregado familiar. No entanto, no caso de ocorrer outras situações pode sempre resgatar o valor investido, mas tem que devolver os benefícios fiscais.

### **2.1.13. Segurança**

Os fundos de investimento não poderiam deixar de estar sujeitos à conhecida regra financeira: quanto maior o risco, maior a rentabilidade. Mas a verdade é que, nos fundos, nem todos os riscos são da mesma natureza. Uns proveem do mercado onde se investe, outros da própria gestão do fundo.

Como nem todos os fundos têm a mesma composição, nem todos correm os mesmos riscos. Uns apostam na rentabilidade e, por isso, correm um risco maior. É o caso dos fundos de ações portuguesas ou internacionais. Outros, como os fundos de tesouraria que apostam na segurança e, por isso, o rendimento a esperar é, forçosamente, mais reduzido, embora também mais regular.

Isto acontece porque os fundos de investimento não são aplicações que garantam, à partida, uma determinada rentabilidade. Esta está intimamente relacionada com as características dos títulos e dos mercados financeiros em que investem. O risco consiste, sobretudo, na possibilidade de não reaver a totalidade do dinheiro investido, devido à oscilação do valor dos títulos.

Portanto, o risco de cada fundo está dependente, sobretudo, da composição da sua carteira. Um fundo de ações é sempre mais arriscado do que um fundo de tesouraria: ninguém ignora que se correm mais riscos ao investir em ações do que em depósitos a prazo.

Contudo, é preciso não esquecer que, salvo algumas exceções, os fundos de investimento não garantem nenhum tipo de rendimento, nem o reembolso do capital investido. Esta regra é válida mesmo para os fundos à partida pouco arriscados, como os de tesouraria.

Também pode acontecer que o fundo seja mal gerido e perca parte do seu valor. Trata-se de um outro tipo de risco, diretamente relacionado com a competência da sociedade que gere o fundo. Uma das formas utilizadas para contornar este problema é analisar o histórico dos fundos e das sociedades gestoras. Em princípio, as gestoras e os fundos com um bom comportamento no passado oferecem mais garantias sobre o seu desempenho futuro.

#### **2.1.14. Incerteza**

Como é do conhecimento geral as pessoas enfrentam vários riscos, quer na sua vida quotidiana quer quando fazem um investimento. No entanto, existem instituições financeiras, como os mercados de seguros ou mercados de ações, que podem mitigar alguns destes riscos. Este termo é usado com diversos significados, incluindo filosofia, estatística, economia, finanças e outras áreas do saber e refere-se a uma situação em que não se pode prever exatamente o resultado de uma ação.

Na área que interessa para este estudo, em Economia, uma distinção clássica entre risco e incerteza é a proposta por Knight (1921). Segundo este autor, o risco é uma incerteza mensurável. Assim, o risco de que um evento ocorra é dado por uma distribuição de probabilidades. Porém, o autor define o conceito de incerteza, num sentido distinto da noção de risco, sendo a incerteza mensurável, enquanto que o risco designa uma situação, em que as possibilidades do futuro são conhecidas.

## **2.1. Revisão da literatura do relacionamento bancário**

### **2.2.1. Assimetria de informação**

Segundo Sofrano et al. (2009) o risco de reputação é considerado o pior tipo de risco bancário que uma instituição financeira esta sujeita. Na mesma linha de pensamento, Brown (2007) já tinha afirmado que a proteção de reputação de uma instituição financeira ser o maior desafio de gestão de risco enfrentado pelo seu conselho de administração.

O Bank of International Settlements (1997), indicava que o risco de reputação é particularmente danoso para os bancos, uma vez que a natureza dos seus negócios requer a manutenção da confiança dos depositantes de credores e do mercado em geral.

No entanto não existe na literatura de referência uma definição única para o risco de reputação. Representa uma categoria de risco mais evasiva com relação aos demais riscos bancários pois quantificar os seus efeitos é complexo e os mecanismos que geram estes riscos são difíceis de serem compreendidos.

O risco de reputação é considerado um risco secundário pois este depende de outros riscos primários, como risco de crédito, risco de estratégia, risco operacional, risco legal, risco de mercado e risco de liquidez ( Bank of International Settlements ,1997).

Muitos estudos foram realizados ao longo do tempo, sobre a assimetria de informação nos mercados financeiros levados a cabo por Ross (1977), Leland e Pyle (1977), Battacharya (1979) e Vermaelen (1981).

Ross (1977) analisou os pressupostos do Teorema de Modigliani – Miller que fala sobre a relevância da estrutura financeira, que assume implicitamente que o mercado possui informações completas sobre as atividades das empresas. Este autor refere também que se os agentes possuem informações privilegiadas, no entanto, a escolha de um cronograma de incentivo de gerência e de uma estrutura financeira sinaliza informações para o mercado, e em equilíbrio competitivo, as inferências obtidas a partir de avisos serão validadas. Uma implicação empírica desta teoria é que os valores das empresas aumentarão com alavancagem, uma vez que o aumento da alavancagem aumenta a percepção de valor de mercado.

Leland e Pyle (1977) escreveram um artigo onde referem que muitos mercados são caracterizados por diferenças informativas entre clientes e agentes. Sendo que os tomadores de empréstimos normalmente conhecem melhor os seus credores, a diligência e

retidão moral e os empresários possuem informações sobre os seus próprios projetos para os quais procuram financiamento. Os credores beneficiariam em conhecer as verdadeiras características dos tomadores de empréstimos, mas o risco moral dificulta a transferência direta de informações entre os participantes do mercado, onde não se pode esperar que os tomadores de empréstimos sejam inteiramente diretos sobre as suas características, nem empresários sobre seus projetos, pois pode haver recompensas substanciais. E a verificação de características verdadeiras por partes externas podem ser dispendiosas ou impossíveis. Sem transferência de informações, os mercados podem ter um desempenho fraco, no enquanto os empresários conhecem a qualidade de seus próprios projetos, os credores não podem distinguir entre eles, portanto o valor de mercado, deve refletir a qualidade média do projeto. Se o mercado colocasse um valor médio superior ao custo médio em projetos, o potencial de um projeto de baixa qualidade pode ser muito grande, uma vez que os empresários poderiam coloca-los num mercado desinformado (mantendo pouco ou nenhum patrimônio) e obter um lucro seguro. Mas isso argumenta que a qualidade média provavelmente será baixa, com a consequência de que mesmo os projetos que são conhecidos (pelo empreendedor) merecem financiamento não podem ser empreendidos devido ao alto custo do capital resultante da baixa qualidade média do projeto. Assim, onde existem assimetrias de informação substanciais e onde o fornecimento de projetos pobres é grande em relação ao fornecimento de bons projetos, os mercados de capital de risco podem não existir.

Para projetos de boa qualidade serem financiados, a transferência de informações deve ocorrer, onde o autor argumenta que o risco moral impede a transferência direta de informações. No entanto, as informações sobre a qualidade do projeto podem ser transferidas se as ações dos empresários podem ser observadas. Uma dessas ações, observável por causa das regras de divulgação, é a disposição da (s) pessoa (s) com informações privilegiadas para investir no projeto ou empresa, onde essa vontade de investir pode servir de aviso para o mercado de empréstimos da verdadeira qualidade do projeto, onde os credores colocam um valor no projeto que reflete a informação transferida.

Battacharya (1979) estudou o tema sobre a informação imperfeita, política de dividendos e falacia “o pássaro na mão”. Neste artigo, o autor pressupõe que os investidores externos têm informações imperfeitas sobre o lucro dos ganhos e que os dividendos em dinheiro são tributados a uma taxa maior que os ganhos de capital. Este autor estruturou o modelo para que os investidores finais vivenciem projetos contínuos para que as gerações sucessivas de investidores, obtivessem um resultado estático

comparativo que relaciona o nível de equilíbrio do pagamento de dividendos com o comprimento do planeamento dos investidores.

Vermaelen (1981) estudou o comportamento dos preços de títulos de empresas que recomparam suas próprias ações. Os resultados são consistentes com um mercado em que os investidores avaliam os valores mobiliários, de modo que os lucros de arbitragem esperados sejam excluídos. Os resultados também são consistentes com a hipótese de que as empresas oferecem prémios para suas próprias ações, principalmente para informações positivas, onde o mercado usa o prémio, a fração alvo e a fração de participações privilegiadas, a fim de avaliar os valores. A observação das recompras através de oferta pública são seguidas de aumentos anormais no lucro por ação e que, principalmente, pequenas empresas realizam ofertas de recompra que fornecem um suporte adicional.

Yeyati, Pería e Schmukler (2010), estudam o comportamento dos depositantes quando existe um risco macroeconómico e determinam o impacto que tem nas corridas bancárias em economias emergentes. Estes investigadores investigaram se o comportamento dos depositantes está associado às corridas aos bancos ou a episódios de contágio. Para este estudo usaram evidências sobre os bancos da Argentina e Uruguai entre 2000 e 2002, em que o risco macroeconómico se torna importante. Para estes autores, os fatores macroeconómicos podem explicar as diferenças entre os depósitos e levantamentos. Durante as crises, a evolução das características específicas do banco, é normalmente impulsionado por fatores macroeconómicos, enquanto o conteúdo informativo de algumas variáveis específicas de um banco não o mostrarem. Estes autores concluíram com base em acontecimentos em bancos de duas economias emergentes, que os fatores macroeconómicos são fatores significativos no comportamento dos depositantes num período de crise, que por vezes acabam por ofuscar o papel principal das características específicas do banco. Estes autores estudaram também o papel principal que é desempenhado pelos fatores macroeconómicos e que indicam um conjunto de informações a que os participantes do mercado respondem, onde é mais amplo do que normalmente é considerado pela literatura existente sobre o assunto. Mostraram o valor de usar as medidas do nível bancário de exposição a fatores macroeconómicos e de permitir um impacto independente do risco macroeconómico para entender como os depositantes se comportam. Uma das conclusões importantes do trabalho desenvolvido por estes autores, é que o pilar 3 do tratado de Basileia II se move na direção certa, abordando as limitações do supervisor (tanto em termos de capital como também o resultado de problemas da agencia), para fazer cumprir a implementação da regulamentação. No entanto, esta regulamentação enfrenta

ainda graves deficiências, particularmente no contexto das economias emergentes, onde a reação do mercado é muitas vezes impulsionada por condições macroeconómicas largamente fora do controlo dos administradores do banco, questionando a visão da sensibilidade do mercado como um dispositivo de disciplina. Estes autores concluíram o trabalho dizendo que os muitos esforços foram gastos nos últimos anos para fortalecer os bancos nas economias emergentes. Mas surpreendentemente, no entanto, foi dado um destaque relativamente menor na limitação da exposição ao risco macroeconómico que em última instância pode levar todo o sistema. O documento contribuiu para preencher a falha existente, mostrando assim que um esforço mais equilibrado é justificado para aumentar a estabilidade e a resiliência do setor bancário onde prevalece o risco macroeconómico. O modelo construído pelos autores descreve as relações entre os principais fatores de impacto. Além disso, os processos que se encontram por trás do modelo parecem divididos em abordagens de cima para baixo e de baixo para cima. Cada um dos processos tem diferentes tarefas a serem alcançadas e diferentes decisões ou ações que devem ser realizadas. Para mudar a perceção e aumentar a confiança no sistema bancário, certas mudanças devem ser feitas no banco. As mudanças podem ser bem-vindas como oportunidades, mas também estão conectadas com resistência que pode ter efeito interno e externo negativo. Portanto, devemos não só levar em consideração que há um fator de impacto chave para formar a confiança dos clientes nos bancos, mas também como as mudanças propostas podem afetar os fatores-chave por detrás da construção da confiança e quais as ações a serem tomadas que levaram aos resultados desejados. O modelo de fatores de gerência de mudanças que influenciam a formação de confiança em bancos comerciais pode ajudar na gerência do grupo bancário a tomar as decisões certas e apontar a direção de como proceder, ao tentar melhorar a confiança no banco. Na verdade, para determinar a importância de cada relação na formação da confiança no banco comercial, é necessária uma pesquisa mais aprofundada. Devido a isso, mais dados devem ser reunidos e uma análise mais aprofundada deve ser conduzida para definir com maior precisão a significância do impacto entre fatores-chave no modelo estabelecido. Portanto, os autores vão realizar pesquisas específicas na região do Báltico para obter dados para verificar o modelo estatisticamente.

Smith (1991), elaborou um estudo sobre o pânico bancário, onde se verificaram suspensões nos levantamentos de depósitos e mostrou os locais onde ocorreram esses pânicos. Elaborou ainda algumas notas sobre o contágio do medo em relação aos bancos. Depois de desenvolvido o estudo, este autor mostra que os modelos existentes de

prestações de liquidez de Bancos, podem ser facilmente modificados para incorporar características organizacionais do sistema bancário. Quando estes são introduzidos, esses modelos podem facilmente explicar pânicos observados sem depender de assimetrias de informação ou múltiplos equilíbrios.

Arriaga (2011) cita Kreps (1994), onde este fez um estudo que lhe indica que uma pequena proporção de empresas [M], é suficiente para exercer uma influência negativa sobre as antecipações que se tomam sobre todas as empresas, o que inclui as de baixo risco, ainda citado por Arriaga, uns anos mais tarde Tirole (1996) seguiu uma ideia semelhante considerando que a reputação de um grupo condiciona atividade de um agente que pertença a outro grupo. Para estes investigadores, as empresas de má reputação [M], são aquelas que têm maior dificuldade em reembolsar a sua dívida.

Grossman et Stiglitz (1980) realizaram estudos sobre a informação privilegiada detida por alguns participantes no mercado. Estes autores analisaram as condições de equilíbrio em função do tipo de informação detido pelos participantes no mercado. Uma das suas conclusões é que a informação tem um custo (de obtenção) e, como tal, deverá ser incorporada na remuneração dos agentes informados.

Mudd, Pashev, e Valev (2010), procederam a um inquérito na Bulgária em 2008 e 2009, mostraram que as pessoas que tenham vivido uma perda durante uma crise bancária anterior são significativamente mais propensos a esperar uma nova crise. Estes autores concluíram que uma má experiência afeta o seu comportamento sobre a banca, com isto os indivíduos que viveram perdas durante uma crise anterior, estes eram mais propensos a retirar os seus fundos no meio da crise bancária internacional em 2009. Os resultados apresentados por Mudd, Pashev, e Valev (2010) mostram que as experiências negativas ocorridas numa crise bancária fazem com que aumentem as expectativas para que aconteça uma nova crise, na qual os depositantes sofrerão perdas. Para estes autores, o importante não é apenas uma memória social do que está influenciando as expectativas. Embora exista uma consciência sobre a crise do passado, já que tal acontecimento continua a ser lembrado por políticos e jornalistas, estes autores mostraram que as expectativas são afetadas pelas experiências pessoais de uma perda durante a crise dos inquiridos. A robustez desse resultado em pesquisas realizadas ao longo de um ano e em ambientes económicos diferentes minimiza as preocupações com o enviesamento de informação. Além disso, os dados da segunda pesquisa indicam que não são apenas expectativas que são afetadas, mas que as experiências de perda também afetam as decisões financeiras domésticas. Embora os resultados sejam baseados numa pesquisa realizada na Bulgária, estes autores afirmam

que o mesmo efeito seria observado em outros países onde as pessoas perderam dinheiro durante uma crise bancária. Osili e Paulson (2009) verificaram que os inquiridos imigrantes de países que sofreram uma crise bancária têm menos probabilidades de ter uma conta corrente nos Estados Unidos. No entanto, seus dados não distinguem entre imigrantes que sofreram perdas e aqueles que não o fizeram. Os estudos realizados por Mudd, Pashev, e Valev (2010) sugerem que os efeitos encontrados por Osili e Paulson (2009) são provavelmente maiores para os imigrantes que sofreram uma perda durante uma crise, em comparação com aqueles que simplesmente viveram uma crise bancária.

Desde o trabalho pioneiro de King e Levine (1993), o papel do setor financeiro no crescimento económico passou a ser aceite. No entanto, a maioria dos estudos de crise bancária concentra-se apenas na resolução da causalidade e nas contrações de produção a curto prazo. A questão dos efeitos negativos a longo prazo recebeu pouca atenção. Num estudo da BID (2004), os autores acham que uma crise bancária reduz o crescimento económico de longo prazo em cerca de 1 ponto percentual. Embora os autores não investiguem os canais deste efeito, os resultados sugerem que uma crise tem efeitos persistentes sobre as expectativas e a tomada de decisão a longo prazo, o que pode muito bem causar um fraco crescimento económico durante vários anos após a crise. Com base no estudo da BID e da análise feita por estes autores utilizando os dados da pesquisa búlgara, acreditam que investigar as consequências a longo prazo das crises bancárias a nível individual e familiar é uma linha de pesquisa promissora.

Garratt e Keister (2009) usaram métodos experimentais para estudar quais fatores que contribuem para afetar a relação entre depositantes e bancos. Esta experiência foca-se nos casos em que o cliente deixa o seu dinheiro depositado ou retira-o mais cedo, e se uma “corrida bancária” ocorre quando existem demasiados levantamentos. Na experiência destes autores e na análise dos dados resultantes, originam várias ideias sobre as quebras de ligações e ocorrência de corridas bancárias. Primeiro, há uma forte evidência de que a capacidade de pagamento das pessoas ser sensível à presença de incerteza agregada sobre a procura de levantamento, mesmo quando essa incerteza por si só representar pouca ou nenhuma ameaça à insolvência do banco. As retiradas fortuitas aleatórias do modelo imitam o tipo de incerteza que provavelmente estará presente em condições macroeconómicas desfavoráveis ou em momentos de dificuldade financeira. Os autores realçam que é necessário um pouco de atenção na extrapolação desses resultados para o comportamento do consumidor durante as crises financeiras. No entanto, a descoberta de que os indivíduos se coordenam com o equilíbrio dominante de pagamento, menos

frequentemente na presença de incerteza agregada, é interessante e potencialmente importante. Em segundo lugar, os autores referem a importância de indivíduos receberem múltiplas oportunidades para retirar (com feedback) ou se apenas numa única oportunidade. Inicialmente, os sujeitos eram igualmente suscetíveis de se retirarem na primeira oportunidade em ambos os tratamentos, mas a exposição a corridas bancárias teve um efeito maior (positivo) em retiradas futuras no tratamento com múltiplas oportunidades de retirada. Este resultado indica que a abordagem padrão do banco de modificações é executada usando um jogo de ação única e simultânea não ser o mais apropriado. Além disso, os resultados sugerem que, em países onde as pessoas têm histórico de exposição a crises financeiras, o comportamento de retirar o dinheiro pode depender do sistema em vigor para proporcionar oportunidades de retirada e sobre o fluxo informativo sobre a atividade de retirada de outros. Finalmente, a análise do comportamento de retirar o dinheiro com várias oportunidades gera informações sobre a tomada de decisão individual num ambiente dinâmico com incerteza. Foram ainda testadas várias regras de corte para caracterizar as decisões individuais nesta configuração. Este efeito desapareceu ao longo do tempo, uma vez que as taxas aumentadas de retiradas imediatas tornaram a regra do pânico (ou seja, retirar imediatamente) um preditor superior.

Johnson (1997) estudou o efeito das características do banco sobre as mudanças de opinião da empresa-cliente que podem ser ocasionadas por anúncios de empréstimos bancários. O objetivo do estudo é avaliar a importância da reputação do banco comercial. Para este investigador, os efeitos de avaliação são positivamente relacionados ao volume de depósitos bancários e rácio de capital, e inversamente relacionadas com a proporção da provisão de perda de empréstimos. Os resultados implicam que as empresas de alta qualidade que precisam levantar capital externo têm incentivos para desenvolver relacionamentos com grandes bancos. Os resultados sugerem que, apesar da regulamentação, o mercado não vê os bancos como um conjunto uniforme de fornecedores de capital. Em vez disso, de uma forma consistente com os resultados empíricos anteriores para empresas de auditoria e bancos de investimento, a variação entre os bancos comerciais facilita a capacidade do mercado para se diferenciar entre as empresas. Neste artigo, o autor refere a reputação do auditor e do banqueiro de investimentos para argumentar que a dimensão e a qualidade do banco influenciam a avaliação do mercado do valor dos serviços de seleção e monitoramento fornecidos pelos bancos comerciais aos seus clientes corporativos. Para testar esta hipótese, os autores examinaram o impacto através de proxies observáveis quanto à dimensão e qualidade do banco, nas respostas dos preços das ações

da empresa cliente aos anúncios de empréstimos bancários. Controlando a dimensão da empresa do cliente e as características do contrato de empréstimo, sendo que os efeitos do preço das ações dos anúncios de empréstimos bancários estão positivamente relacionados ao volume do depósito bancário e ao capital próprio, e estão inversamente relacionados às provisões relativas à perda relativa de empréstimos.

Billett, Flannery e Garfinkel (1995) estudaram o efeito dos preços das ações nos empréstimos bancários e verificaram que os efeitos dos preços das ações dos anúncios de empréstimos bancários estão positivamente relacionados com as classificações de títulos dos bancos. Afirmando que as classificações de títulos dos bancos não estão relacionadas a esses efeitos do preço da ação depois de controlar o volume dos depósitos do banco, a relação de capital e o índice de perda de empréstimos. Os resultados fornecem evidências consistentes com os argumentos de que a reputação do banco comercial é importante nos mercados de capitais e implica que empresas que possam desenvolver relacionamentos com bancos de alta qualidade, sustentam aumentos mais favoráveis no valor da empresa em relação aos associados a bancos de baixa qualidade. A importância da dimensão e da qualidade dos bancos comerciais para as empresas clientes é amplamente consistente com a evidência de efeitos de reputação entre empresas de auditoria e banqueiros de investimento e com modelos teóricos que veem os bancos comerciais como processadores efetivos de informações corporativas privadas e monitores e certificadores credíveis de atividades firmes. Tal como acontece com outros estudos empíricos de reputação, o autor mostra ainda que a ausência de medidas de reputação validadas significa também que as variáveis proxy escolhidas podem realmente medir fatores que vão além da reputação. Os autores mostram que os resultados são robustos para o controle de uma variedade de características de empréstimo e do tipo de empresas, e sugere que os proxies de reputação não estão apenas medindo essas características.

Segundo ainda Billett, Flannery e Garfinkel (1995), os resultados também têm implicações para a regulamentação bancária. Se a reputação do banco é um elemento importante dos serviços que os bancos oferecem aos tomadores de empréstimos, os bancos de alta qualidade estabelecerão políticas e empreenderão ações que salvaguardem o valor de seu capital de reputação. O facto de que um banco deve permanecer solvente para ganhar quase-aluguéis em seu capital de reputação, esta situação deve induzir os bancos de alta qualidade a adotar comportamentos avessos ao risco e que promovam a reputação do banco ao invés de praticar comportamentos de risco que possam levar a insolvência e prejudicar a reputação dos bancos. Essa tendência será fortalecida se os gerentes do banco

não possuem capital humano específico. Em contraste, os bancos com pouco capital perdem um menor fluxo de futuros “quase-rendas” se se tornarem insolventes e, portanto, têm menos incentivos para evitar comportamentos de risco. Os resultados implicam que os reguladores devem alocar esforços maiores para proporcionar um monitoramento mais intenso e frequente dos bancos que têm menos capital de reputação em jogo. Em contraste, os bancos de alta reputação podem ter interesse de estarem mais alinhados com os reguladores e, portanto, exigirem um exame menos intenso e menos frequente.

### **2.2.2. Confiança**

Skvarciany e Iljins (2015) estudaram que a confiança em bancos comerciais é um dos fatores vitais que afetam o sucesso das atividades dos bancos comerciais.

No entanto, o nível de confiança nos bancos parece ter vindo a diminuir nos últimos anos não obstante os estudos destes autores reforçarem a confiança como um elemento vital para a atividade bancária. Estes autores centram ainda a confiança nas formas de gestão e na mudança dos processos de negócios através do que é designado por gestão de mudança. Após resumirem os resultados da pesquisa, os autores identificaram sete fatores na construção da confiança. Para tal, determinaram os fatores da gestão de mudança que influenciam a formação de confiança no método de avaliação. Como resultado, foi criado o modelo de fatores de gestão de transformação que influenciam a formação de confiança nos bancos comerciais. Por outras palavras, o modelo mostra como fatores de gestão de alterações poderem influenciar a mudança no nível de confiança baixos para níveis mais elevados, podendo assim aumentar a competitividade do banco. A par da literatura científica sobre a formação de confiança nos bancos comerciais, estes autores verificaram ainda que a gestão de mudanças desempenha um papel fundamental na construção de confiança. Para identificar os fatores que têm impacto na formação de confiança, foi conduzida uma investigação empírica. Como resultado desta investigação foram definidos sete fatores mais influentes para estabelecer a confiança nos bancos e seis fatores mais importantes na perceção da mudança de confiança. Os fatores de impacto para a confiança nos bancos comerciais são então os seguintes: informação, confiabilidade, imagem de um banco, reputação de um banco, satisfação com os serviços do banco, competência dos funcionários, privilégios para clientes fiéis. Foram também mencionados alguns fatores de gestão da mudança da confiança, que são os: compromisso de alta administração, visão e

planeamento de visão, plano de comunicação, envolvimento dos clientes, moral e motivação da equipa, e inovação.

Bülbü (2013) investigou os determinantes da confiança nas redes bancárias e, por isso, identificou várias forças que determinam o efeito estabilizador da rede bancária. O autor usou uma base de dados única de 249 bancos de poupança alemães, onde os resultados empíricos mostraram uma intensa interação com os grupos centrais e que sustentam uma construção da confiança dentro da rede. Os bancos maiores e com forte posição competitiva investem menos num relacionamento mais profundo com a rede. Além disso, a própria credibilidade do banco é uma componente relevante na construção de confiança. Os bancos estão mais dispostos a confiar se eles acreditarem que podem influenciar as decisões do grupo bancário. Estes resultados podem ajudar a explicar como as redes bancárias podem funcionar, mesmo em períodos de crise financeira.

Neste trabalho, Bülbü (2013), investigou ainda os determinantes da confiança nas redes bancárias e argumenta que o nível de confiança é importante para a estabilidade de um sistema, orientando a explicação da recente crise financeira. O autor refere que o colapso da confiança desempenhou um papel fundamental na recente crise, com isto entendeu ser necessário perceber os determinantes da confiança nas redes bancárias sendo o primeiro passo para obter uma melhor compreensão dos sistemas financeiros modernos.

Usando o Grupo Financeiro de Bancos de Caixas alemães como um caso concreto para investigar os determinantes da confiança de competência nas redes bancárias, Bülbü (2013), identificou várias forças que determinam o efeito estabilizador das redes bancárias. Uma importante implicação dos resultados é que a intensa interação com os grupos centrais apoia a construção de confiança dentro da rede e ajuda a estabilizar a rede bancária. O grupo, como um todo, pode beneficiar se as interações com os coordenadores centrais forem intensificadas. Além disso, uma rede bancária ficará estabilizada se os bancos pertencentes à rede possuírem maior equidade, influenciando assim a sua perceção em relação aos outros. A confiabilidade de um banco é relevante para a construção de confiança dentro da rede bancária. Segundo o autor, o grupo bancário deverá garantir que os bancos menores e sub-redes menores sejam assegurados de possuírem o mesmo poder dentro do grupo bancário. Essa sensação de igualdade entre as instituições que pertencem a um grupo bancário, independentemente de dimensão ou tipo, é essencial para a estabilidade de uma rede bancária. Além disso, também é evidente que os bancos com forte posição competitiva e elevada rentabilidade parecem investir menos num relacionamento mais profundo com a rede. Na verdade, as diversas análises aos bancos permitem descobrir

uma variedade de padrões que explicam porque as redes bancárias parecem funcionar bem, mesmo em períodos de crises financeiras. Este artigo contribui assim, para a compreensão do funcionamento das redes bancárias.

## CAPÍTULO III

### 3. Estudo empírico

#### 3.1. Metodologia

Este estudo pretende analisar a forma como os clientes se relacionam com os seus bancos e como se gera a confiança nesse relacionamento. Para tal, foi efetuada uma inquirição junto de uma amostra de conveniência da população de alguns concelhos do Norte de Portugal

Em seguida, são apresentadas as variáveis explicativas, a variável dependente, o modelo econométrico, assim como a hipótese a testar. Por fim, são definidos os processos econométricos que serão utilizados, justificando as razões da sua escolha, assim como a sua adequação ao estudo que se pretende desenvolver.

Para desenvolver o estudo, foi elaborado um pequeno questionário, na qual o público-alvo são indivíduos entre os 18 e os 80 anos. O inquérito foi realizado *online*, das quais se obtiveram 370 respostas e que permitiram o estudo empírico sobre a confiança nos bancos.

As variáveis explicativas que foram utilizadas neste inquérito são: idade, género, grau de habilitações e a sua situação perante o trabalho (estudante, trabalhador, desempregado e reformado), com o objetivo principal de perceber qual o grau de confiança face ao setor bancário, sendo a variável confiança a nossa variável dependente.

Este estudo pretende ainda determinar que fatores contribuem para escolher determinado banco e como se desenvolve a confiança nesse banco. Pretende, por isso, analisar a eventual alteração de confiança na relação bancária quer no início da relação (com o seu banco ou bancos) quer no presente e tentar perceber que fatores contribuíram para tais alterações. Para tal, no inquérito realizado foram colocadas perguntas que nos permitem refletir sobre a confiança dos clientes nos seus bancos.

Para a realização deste trabalho foi inicialmente necessário elaborar algumas definições dos conceitos que foram utilizados no inquérito, tais como confiança, reputação e pânico bancário, sendo estas as principais definições do estudo.

Os dados são compostos por uma população muito variada quer pelo género, idade e grau de habilitações. A hipótese a testar é que o género, a idade e as habilitações dos clientes contribuem para explicar o grau de confiança com os seus bancos.

As variáveis que vamos utilizar para determinar o impacto no grau de confiança são a idade e o género da pessoa, qual o grau de literacia e a situação atual da pessoa perante o trabalho (Estudante, trabalhador, reformado, entre outros).

Para testar a confiança, entre outras vamos ainda utilizar os seguintes indicadores: “Motivo de escolha do banco “ e “ qual o grau de satisfação quando abriu a conta e qual o grau de satisfação no momento da elaboração do inquérito”, pois o propósito será estudar se o grau de confiança sofreu algum tipo de alteração ao longo dos anos.

Para o estudo serão realizados cálculos as variâncias, desvio padrão e correlação, as quais vou fazer uma breve definição de cada contexto.

- Variância: É uma medida de dispersão estatística que indica “o quão longe”, os seus valores se encontram do valor esperado. A variância pode ser calculada da seguinte forma:

$$\text{Variância} = E(\chi^2) - [E(\chi)]^2$$

Em estatística, o conceito de variância também pode ser usado para descrever um conjunto de observações. Quando um conjunto das observações é uma população, é chamado de variância de população. Se o conjunto das observações é uma amostra estatística, chamamos-lhe de variância amostral.

- Desvio Padrão: é a medida mais comum da dispersão estatística (representado pelo símbolo  $\sigma$ ). Ele mostra o quanto de variação ou “dispersão” existe em relação à média (ou valor esperado). Um baixo desvio padrão indica que os dados tendem a estar próximos da média e um desvio padrão indica que os dados estão espalhados por uma gama de valores.
- Correlação: em estatística descritiva, o coeficiente de correlação de Pearson, mede o grau de correlação entre duas variáveis de escala métrica (intervalar ou de

rácio/razão). Este coeficiente, normalmente representado por  $\rho$  assume valores entre -1 e 1.

- ✓  $\rho=1$  Significa uma correlação perfeita positiva entre as duas variáveis.
- ✓  $\rho=-1$  Significa uma correlação negativa perfeita entre as duas variáveis – isto é, se uma aumenta, a outra diminui sempre.
- ✓  $\rho=0$  Significa que as duas variáveis não dependem literalmente uma da outra. No entanto, pode existir uma dependência não linear. Assim, o resultado  $\rho$  deve ser investigado por outros meios.

## 3.2. Variáveis

### 3.2.1. Idade

Como podemos ver pela tabela 1, a amostra tem como mais representativa, indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 29, na qual representam 69,46 % da amostra.

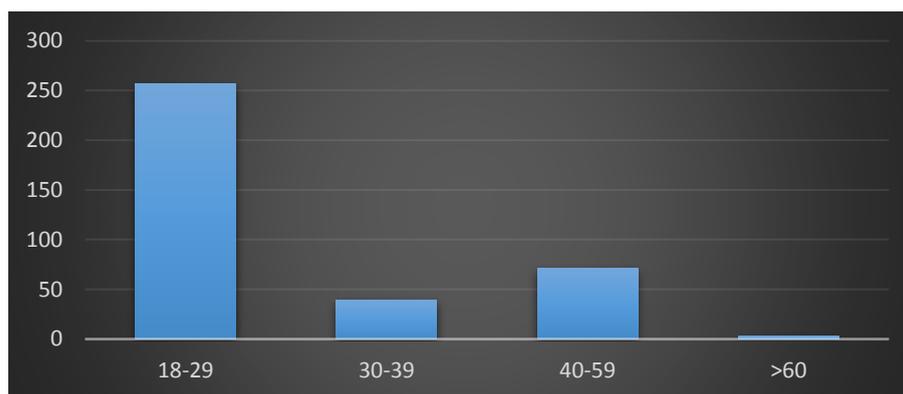
Neste mesmo capítulo, será feito posteriormente um estudo de correlação para determinar se a idade se pode associar com o nível de confiança depositado no banco, quer como depositante quer como tomador de empréstimos.

Dados sobre como esta representada a amostra da população em estudo na variável idade:

*Tabela 1- variável Idade*

Idade	Contagem	Percentagem
18-29	257	69,46%
30-39	39	10,54%
40-59	71	19,19%
>60	3	0,81%

*Figura 1- Variável Idade*



Fazendo o cálculo do desvio padrão entre as classes de idades, obtivemos  $\sigma = 0,825984$  e usando a fórmula da variância acima referido obtivemos que a variância é de 0,68225, o que nos indica que esta população se encontra próximo da média. Sendo que a média das idades encontra-se entre os 18 e os 29 anos

Estudando a relação da idade com o nível de confiança aquando abertura da conta, obtivemos os seguintes resultados:

*Tabela 2- Relação idade com a confiança na abertura da conta*

	Muito Boa	Boa	Razoável	Fraca	Muito Fraca
18-29	78	122	46	2	0
30-39	12	19	6	1	0
40-59	37	28	4	0	1
>60	1	2	0	0	0

Como podemos observar por esta tabela, não existe uma relação direta com a idade e a confiança com os bancos. Com os resultados obtidos com esta amostra, podemos observar que os valores são normais em todas as classes de idades. A classe de idades dos 18 aos 29 são a classe etária onde existe uma maior percentagem de indivíduos que consideram ter uma confiança Muito Boa.

Com isto observamos que a correlação entre a idade e a confiança na abertura da conta é negativa. Pois ao realizar o teste de correlação obtivemos que o valor de  $\rho = -0,03634247$ , o que significa que as duas variáveis não dependem literalmente uma da outra, o que não implica que exista uma dependência não linear.

*Tabela 3- Percentagens*

	18-29	30-39	40-59	>60
Muito Boa	31,5%	31,6%	52,9%	33,3%
Boa	49,2%	50,0%	40,0%	66,7%
Razoável	18,5%	15,8%	5,7%	0,0%
Fraca	0,8%	2,6%	0,0%	0,0%
Muito Fraca	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%

Através desta tabela, podemos observar que, com exceção da classe etária dos 40-59 anos todos têm uma maior representação no nível de confiança situada em “Boa”, sendo que os inquiridos com idades compreendidas entre os 40 e os 59 anos obtiveram ainda uma maior representação no nível de confiança, situada em “Muito Boa”.

De seguida será feito o mesmo estudo para comparar se a idade tem alguma relação com nível de confiança no momento da inquirição.

Para tal, foi elaborado também uma tabela com a relação entre as idades e confiança no momento da resposta ao questionário.

*Tabela 4- Relação entre idades e confiança no momento de resposta ao inquérito*

	Muito Boa	Boa	Razoável	Fraca	Muito Fraca
18-29	49	124	74	6	1
30-39	9	17	8	4	1
40-59	11	31	23	3	3
>60	0	0	2	0	1

Como podemos observar por esta tabela também não existe relação direta entre as idades e a confiança com os bancos aquando a resposta ao inquérito, mas fazendo o cálculo da correlação verificamos que o valor de  $\rho=0,009451293$ , o que comprava que não existe relação entre confiança e as idades.

Concluindo assim através do cálculo da correlação, que as duas variáveis não dependem literalmente uma da outra, o que não implica que exista uma dependência não linear.

Como podemos observar em comparação com as tabelas anteriores, houve uma diminuição na proporção de indivíduos entre 18 e os 29, cuja confiança se encontrava situada em “Boa”, passando agora a observar-se um aumento no grau de confiança “Razoável”. Havendo uma pequena alteração da confiança, no entanto mantem-se ainda positiva, apesar do pequeno decréscimo encontrado.

### 3.2.2. Género

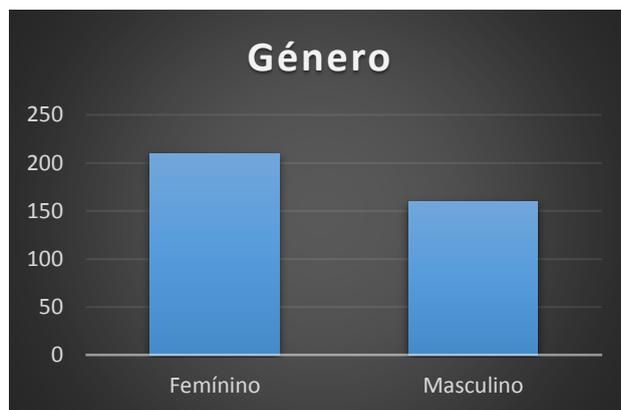
Na variável explicativa género da nossa amostra podemos concluir que a população mais representada são pessoas do género feminino que representam 56,76 % da amostra, e do género masculino que representam 43,24 %. Podemos afirmar que a variável género não é muito significativa nesta amostra, pois a população usada encontra-se equilibrada.

Neste mesmo capítulo será também feito um estudo de correlação para determinar se o género apresenta correlação com a confiança depositada no banco, na qual a população em estudo possui pelo menos uma conta nesse banco ou possui qualquer outro tipo de relação com aquela entidade bancária.

Tabela 5 - Variável Género

Género	Contagem	Percentagem
<b>Feminino</b>	210	56,76%
<b>Masculino</b>	160	43,24%

Figura 2- Variável Género



Agora estudando a relação entre o género e a confiança em relação ao banco no ato da abertura da conta

Tabela 6- Relação entre géneros e a confiança no banco na abertura da conta

Relação	Feminino	Masculino
<b>Muito Boa</b>	67	61
<b>Boa</b>	103	68
<b>Razoável</b>	34	22
<b>Fraca</b>	1	2
<b>Muito Fraca</b>	1	0
<b>Nenhuma</b>	1	0

Como podemos ver pela tabela 6, existe uma relação negativa entre o género e a confiança, o que nos indica que não há relação entre a variável género e a confiança. Pois nos dois tipos de géneros são idênticos no que toca à confiança que se tem em relação ao banco.

Ao realizar o teste de correlação obtivemos que o valor de  $\rho$  é aproximadamente 0, o que nos leva a concluir que as duas variáveis não dependem literalmente uma da outra. No entanto, pode existir uma dependência não linear.

Fazendo o mesmo estudo de associação entre o género e a confiança no momento em que os inquiridos responderam ao questionário, as respostas são dadas na tabela 7.

*Tabela 7 - Relação entre géneros e a confiança no banco no momento de resposta ao questionário*

	<b>Feminino</b>	<b>Masculino</b>
<b>Muito Boa</b>	46	23
<b>Boa</b>	94	72
<b>Razoável</b>	58	47
<b>Fraca</b>	7	6
<b>Muito Fraca</b>	2	4

Como podemos ver na tabela 7, a relação entre género e confiança no momento de resposta ao questionário, apresenta-se igualmente situada ao nível acima de razoável para ambos os géneros, o que nos leva a concluir que o género continua a não ter um impacto significativo na confiança no banco, apesar da crise vivenciada pelos bancos.

Realizando também para este caso o teste de correlação obtivemos também, que o valor de  $\rho$  é aproximadamente 0, o que nos leva também a concluir que as duas variáveis não dependem literalmente uma da outra. No entanto, pode existir uma dependência não linear. Todavia, podemos ainda aferir da análise desta tabela, que houve uma maior descida em número no caso masculino, passando de 61 para 23 no caso de a confiança ser Muito Boa, o mesmo acontecendo no caso feminino, mas, no entanto, em menor número.

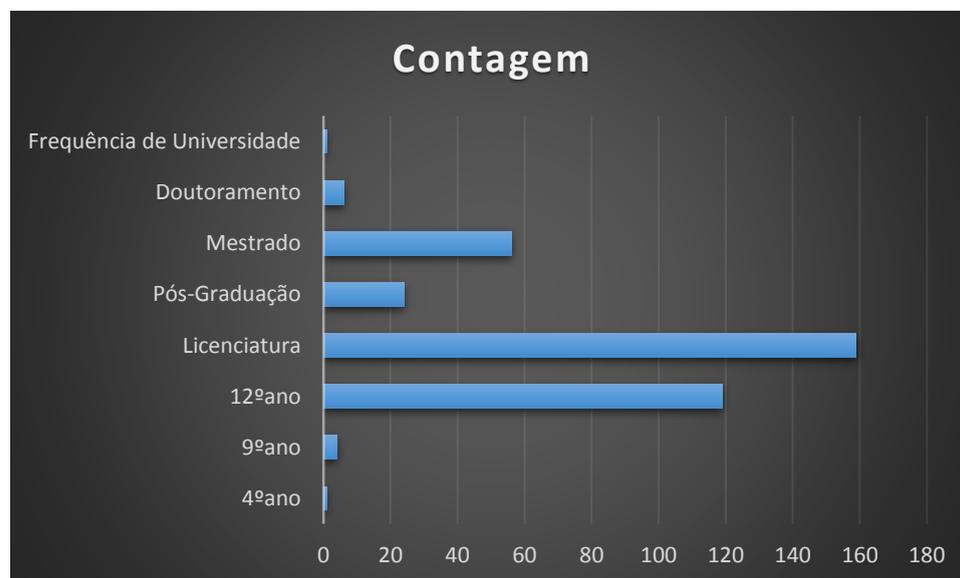
### 3.2.3. Grau de habilitações literárias

Após uma análise da amostra em causa, podemos observar que a população mais representativa é a que corresponde ao grau de Licenciatura, onde representa 42,97% da amostra em estudo e a segunda mais representativa é a que corresponde ao 12º ano de escolaridade, que representa 32,16% da amostra.

Tabela 8- Variável Grau de habilitações literárias

Grau de habilitações	Contagem	Percentagem
4ºano	1	0,27%
9ºano	4	1,08%
12ºano	119	32,16%
Licenciatura	159	42,97%
Pós-Graduação	24	6,49%
Mestrado	56	15,14%
Doutoramento	6	1,62%
Frequência de Universidade	1	0,27%

Figura 3- Variável Grau de habilitações literárias



Podemos observar que o nível académico maioritário dos inquiridos é elevado, pois a maioria tem pelo menos o nível académico de licenciado como base.

### 3.2.4. Situação perante o trabalho

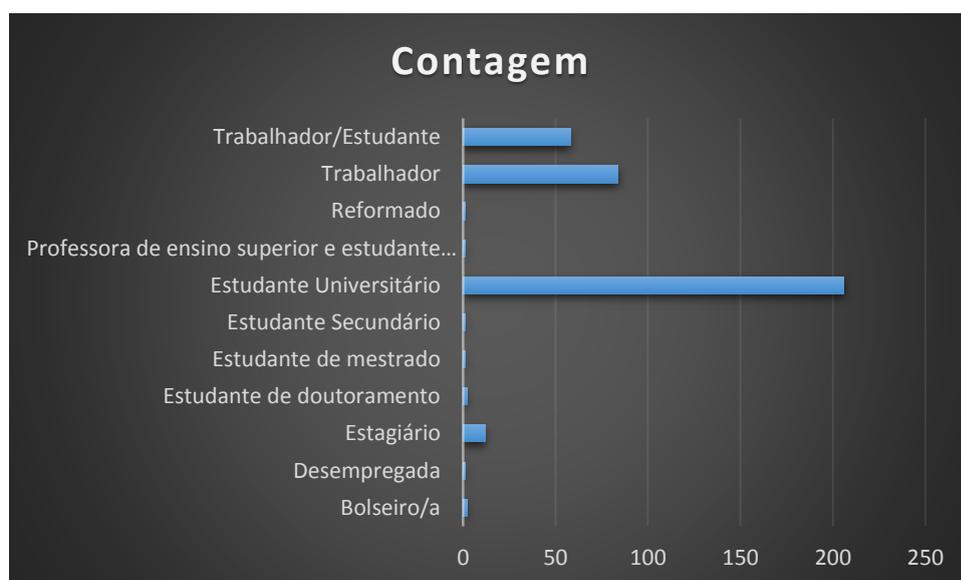
Como podemos ver pelas representações seguintes na nossa amostra, a situação atual mais representativa são estudantes universitários que representam 55,68% da amostra e depois as outras mais representativas são trabalhadores e trabalhadores/estudantes que representam 22,70% e 15,68% respetivamente.

Continuaremos com o estudo de correlação para determinar se a situação atual perante o trabalho se encontra relacionado com a confiança face aos seus bancos.

Tabela 9 - Variável Situação Atual

Situação Atual	Contagem	Percentagem
Bolseiro/a	2	0,54%
Desempregada	1	0,27%
Estagiário	12	3,25%
Estudante de doutoramento	2	0,54%
Estudante de mestrado	1	0,27%
Estudante Secundário	1	0,27%
Estudante Universitário	206	55,83%
Professora de ensino superior e estudante de doutoramento	1	0,27%
Reformado	1	0,27%
Trabalhador	84	22,76%
Trabalhador/Estudante	58	15,72%

Figura 4 - Variável Situação atual



Na amostra que utilizámos, a situação dos respondentes face ao trabalho, é constituída por jovens e estudantes universitários, podendo por esse facto ter especificidades próprias ao nível de confiança, pois a ligação deste grupo com o seu banco pode ser apenas para pagamentos e levantamentos.

### 3.2.5. Género vs Idade

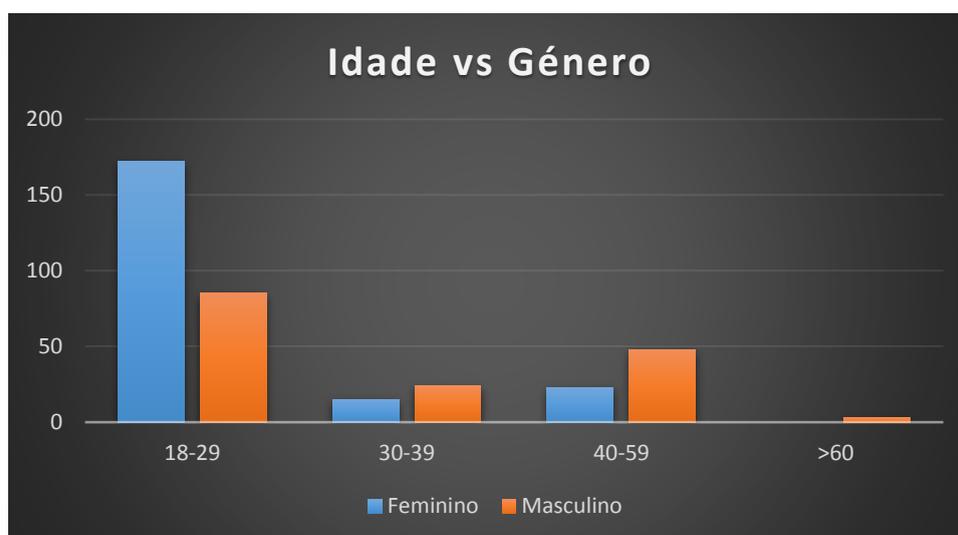
Do questionário realizado, pode-se agora fazer um cruzamento das idades e género da população em estudo e como se distribuem por estas duas variáveis:

*Tabela 10- Género Vs Idades*

Idade	Feminino	Masculino
<b>18-29</b>	172	85
<b>30-39</b>	15	24
<b>40-59</b>	23	48
<b>&gt;60</b>	0	3
<b>Total Geral</b>	<b>210</b>	<b>160</b>

Como podemos ver pela tabela 10, tanto no género feminino como no masculino a classe etária mais representativa situa-se entre os 18-29.

*Figura 5- Género Vs Idades*



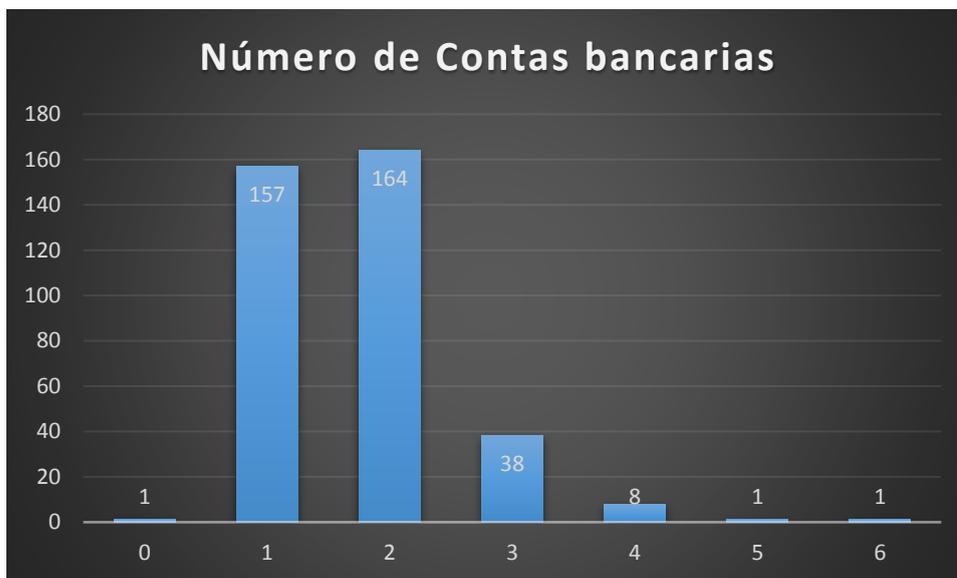
### 3.2.6. Número de Contas bancárias

Outra variável em estudo é o número de contas bancárias possuídas pelo respondente. A maior parte dos respondentes possui 1 ou 2 contas, o que representa 42,43% e 44,32% respectivamente.

Tabela 11- Número de contas bancárias

Número de Contas Bancárias	Contagem	Porcentagem
0	1	0,27%
1	157	42,43%
2	164	44,32%
3	38	10,27%
4	8	2,16%
5	1	0,27%
6	1	0,27%

Figura 6- Número de contas Bancárias



### 3.2.7. Confiança

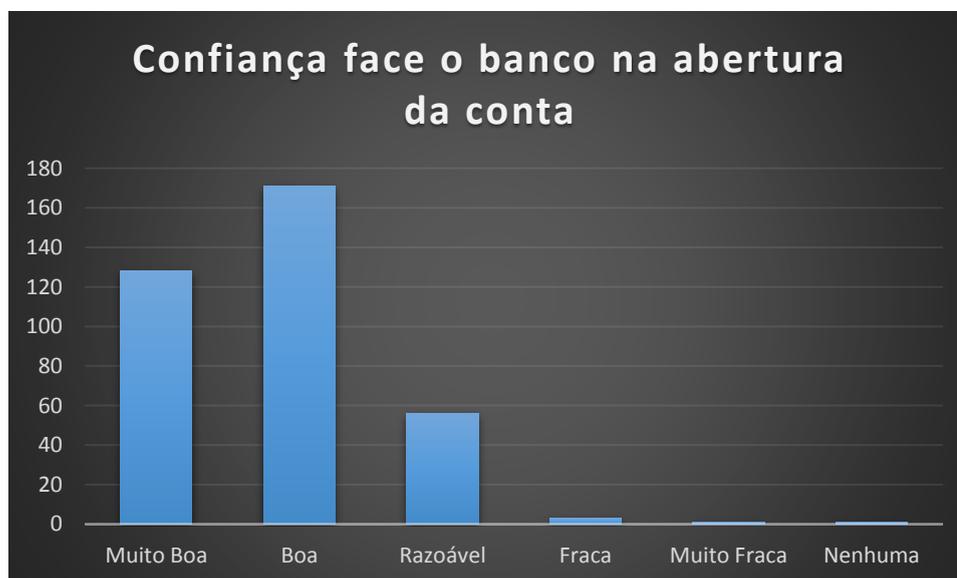
#### 3.2.7.1. Confiança na abertura da conta

Nesta secção das 370 respostas ao inquérito, teve que se excluir 10 respostas inconclusivas, que só iriam trazer imprecisões ao estudo em causa. De seguida será representada a dispersão da amostra.

*Tabela 12- Confiança face o banco na abertura da conta*

Relação	Contagem	Percentagem
Muito Boa	128	35,56%
Boa	171	47,50%
Razoável	56	15,56%
Fraca	3	0,83%
Muito Fraca	1	0,28%
Nenhuma	1	0,28%

*Figura 7- Confiança face o banco na abertura da conta*



Podemos concluir que a população inquerida na abertura da conta tinha uma boa relação com o seu banco, ou teria uma expectativa elevada face o banco que escolheu para abrir conta ou fazer um empréstimo. Como podemos ver pela tabela 12, o nível de

confiança é considerado bom. Será agora interessante estudar se essa relação face ao banco continua igual ou sofreu alterações, e caso aconteça perceber o motivo.

### 3.2.7.2. Confiança aquando o preenchimento do inquérito

Tabela 13- Confiança aquando do preenchimento do questionário

Relação	Contagem	Percentagem
Muito Boa	69	19,22%
Boa	166	46,24%
Razoável	105	29,25%
Fraca	13	3,62%
Muito Fraca	6	1,67%

Figura 8- Confiança aquando o preenchimento do questionário



Através da tabela 13 e gráfico da figura 8 ficamos a saber que em média a confiança com o seu banco é Boa, havendo uma pequena descida percentual face à confiança na abertura da conta em 1.26%

### 3.2.7.3. Passado Vs Presente

Nesta secção será estudada a confiança face ao banco do respondente, se houve alterações ao longo dos anos, e assim compreender se se verificaram alterações de perceção e atitude.

Tabela 14- Passado Vs Presente

Relação	Passado	Presente
Muito Fraca	1	6
Fraca	3	13
Razoável	56	105
Boa	171	166
Muito Boa	128	69

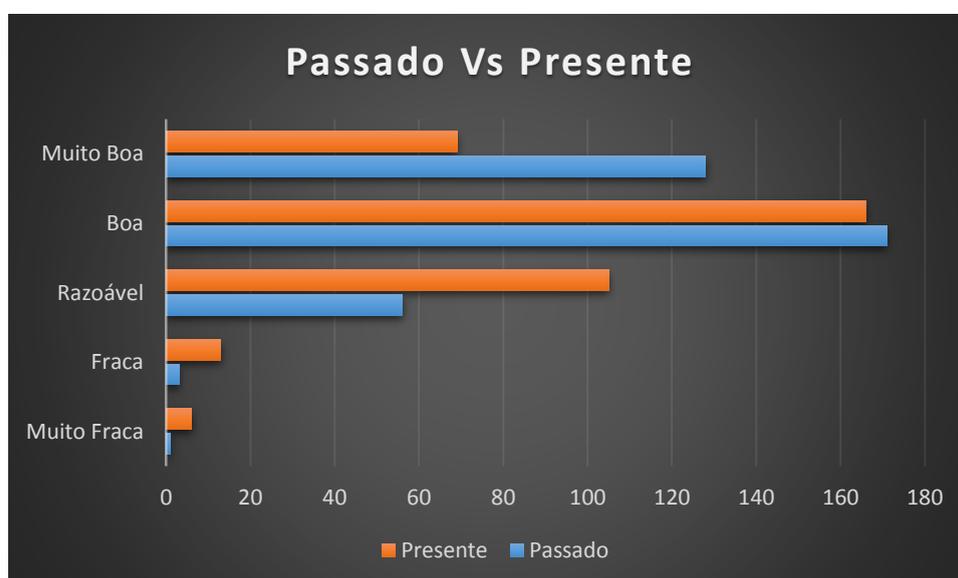


Figura 9 - Presente Vs Passado

Como podemos ver pela representação gráfica da figura 9, a confiança da população em estudo face ao seu banco tem tido algumas alterações, é notório que aqueles clientes cuja confiança era Muito Boa na abertura da conta, no presente veio decrescer, o que nos levar a colocar a hipótese de que os acontecimentos observados recentemente no setor bancário possam ter contribuído para tal alteração. Com efeito, observamos que o número de clientes cuja confiança é considerada razoável tem vindo a aumentar.

Podemos assim concluir que as dificuldades que os bancos estão a passar e os rumores da crise bancaria, são alguns dos fatores para a alteração deste grau de confiança do banco.

Podemos observar pela tabela 14 que o nível de confiança que sofreu uma maior queda percentual foi a de Muito Bom e aquele que teve um maior aumento foi o nível Razoável. Todavia, apesar de ter havido esta descida do nível de confiança, esta encontra-se ainda positiva e a diminuição não é considerada significativa.

### 3.2.8. Afirmações

Nesta secção serão analisadas algumas perguntas específicas consideradas no questionário, cujos resultados nos vão ajudar a tirar uma conclusão mais assertiva sobre a motivação do cliente bancário. Serão abordadas 4 perguntas, cuja resposta era se concordava ou discordava com uma determinada afirmação.

#### 3.2.8.1. “A crise ocorrida em alguns bancos, como o caso BES fez diminuir a confiança nos bancos”.

Esta pergunta foi colocada no questionário com a intenção de perceber se as notícias que têm circulado sobre a crise bancaria e sobre alguns bancos portugueses, mais concretamente sobre o BES, teve algum impacto na confiança dos depositantes e tomadores de empréstimos. Para tal, vão ser apresentados alguns resultados nas tabelas 15 a 18. Vamos cruzar as respostas dadas a esta questão com as variáveis idade, género e grau de habilitações literárias com as respostas à pergunta em causa.

*Tabela 15- Resultados sobre a pergunta: " a crise ocorrida em alguns bancos, como o caso BES fez diminuir a confiança nos bancos"*

Opinião	Contagem	Percentagem
Concordo	292	78,92%
Não Concordo	37	10,00%
Não tenho opinião	41	11,08%

*Tabela 16- Variável idade*

Opinião	>60	18-29	30-39	40-59
Concordo	2	199	29	62
Não Concordo	0	26	4	7
Não tenho opinião	1	32	6	2

Tabela 17-Variável género

Opinião	Feminino	Masculino
Concordo	157	135
Não Concordo	21	16
Não tenho opinião	32	9

Tabela 18 - Habilitações literárias

	Concordo	Não Concordo	Não tenho opinião
4ºano	0	0	1
9ºano	3	1	0
12ºano	87	17	16
Licenciatura	131	14	14
Pós-Graduação	20	2	2
Mestrado	47	2	7
Doutoramento	4	1	1

Podemos assim observar que a população em estudo, na sua maioria é da opinião que a crise bancária e as notícias sobre o BES colocam uma desconfiança sobre os bancos portugueses. E se considerarmos as variáveis de cruzamento verificamos que acontece o mesmo nas variáveis idade, género e habilitações literárias.

### 3.2.8.2. “Os bancos Portugueses deixaram de ser seguros”

Depois de ser estudada a confiança nos bancos, vamos agora analisar se a população da amostra em causa pensa que os bancos portugueses deixaram de ser seguros.

A tabela 19 indica as respostas afirmativas ou negativas sobre a pergunta “os bancos portugueses deixaram de ser seguros”.

Tabela 19- Respostas a pergunta: "Os bancos Portugueses deixaram de ser seguros".

	Contagem	Percentagem
Concordo	126	34,05%
Não Concordo	147	39,73%
Não tenho opinião	97	26,22%

Esta tabela representa a opinião das pessoas consoante a variável idade.

Tabela 20 - Variável idade

	Concordo	Não Concordo	Não tenho opinião
18-29	71	108	78
30-39	16	14	9
40-59	36	25	10
>60	3	0	0

A tabela 21 representa a opinião das pessoas consoante o seu género.

Tabela 21 - Variável Género

	Concordo	Não Concordo	Não tenho opinião
Feminino	66	78	66
Masculino	60	69	31

A tabela 22 representa as pessoas consoante as suas habilitações literárias

Tabela 22- Variável habilitações literárias

	Concordo	Não Concordo	Não tenho opinião
4ºano	1	0	0
9ºano	3	1	0
12ºano	28	53	39
Licenciatura	56	63	40
Pós-Graduação	13	7	4
Mestrado	22	21	13
Doutoramento	3	2	1

Neste caso, o resultado das respostas já não é tão consensual, pois apesar de as pessoas responderem anteriormente que o seu nível de confiança tem vindo a diminuir, continuam a ter a opinião de que os bancos portugueses são seguros.

### 3.2.8.3. “Faz sentido voltar ao tempo de ter o dinheiro de baixo do colchão”

Esta pergunta surgiu com interesse de perceber se as pessoas preferem correr os riscos que advém de ter o dinheiro em casa a preferir ter o dinheiro “seguro” no banco.

Tabela 23- "Voltar ao tempo de ter o dinheiro de baixo do colchão"

	Contagem	Porcentagem
Concordo	64	17,30%
Não Concordo	248	67,03%
Não tenho opinião	58	15,68%

Como já era de esperar a maioria das pessoas (67,03%) continua a preferir ter o seu dinheiro nos bancos, mas não poderia deixar de referir que o resultado das pessoas que responderam que preferiam voltar ao “tempo de ter o dinheiro de baixo do colchão” surpreendeu pelo número de pessoas que assim o indicaram, cerca de 64 (17,30%).

Seria agora interessante estudar qual classe de idades respondeu afirmativamente.

Tabela 24 - Variável Idade

Concordo	
18-29	40
30-39	5
40-59	17
>60	2

Quando se colocou esta pergunta foi com a intenção de avaliar a hipótese de que os jovens têm menos confiança nos bancos do que as pessoas de mais idade, como já foi referido anteriormente. A razão desta hipótese tem a ver com o fator habilitações ser diferente, o que leva a um grau de literacia diferente e isso levar a uma perceção diferente da confiança nos bancos. Por outro lado, como a relação bancária é uma relação de longo prazo, as pessoas mais velhas têm uma ligação com o seu banco há mais tempo que as pessoas mais novas.

Ao estudar os 64 indivíduos que concordaram com a afirmação, 40 indivíduos possuem idades compreendidas entre os 18 e os 29 anos, onde a representação é de 62.5% da população em estudo.

#### **3.2.8.4. “Na escolha de um Banco valorizo o Banco que ofereça a taxa de juro mais favorável”**

Nesta pergunta, a intenção é a de saber se os clientes dos bancos, quando vão a um balcão abrir uma conta procuram as melhores condições possíveis, portanto, quando o cliente vai como depositante procura o banco que lhe ofereça uma taxa de juro mais elevada, para assim obter mais proveitos, quando o cliente vai como tomador de empréstimos, vai com intenção de encontrar o banco que lhe ofereça a taxa de juro mais baixa, para que no final do empréstimo tenha que pagar menos pelo dinheiro que teve que pedir emprestado. Podemos ver pelos resultados do inquérito, que as respostas dadas vão ao encontro da hipótese referida, no então cerca de 19,46 % das pessoas inqueridas dizem não ligar a este aspeto. Outros fatores poderão ainda influenciar a escolha do banco como a reputação, a proximidade geográfica, entre outros.

*Tabela 25- Taxas de juro favoráveis*

	Contagem	Percentagem
Concordo	224	60,54%
Não Concordo	72	19,46%
Não tenho opinião	74	20,00%

#### **3.2.8.5. Na escolha de um Banco valorizo o Banco que me dê segurança ao dinheiro depositado.**

Ultimamente a opinião pública tem vindo a referir a segurança de ter o dinheiro no banco, ou mesmo se ainda é seguro continuar com a conta ou retirar o dinheiro, pois têm surgido muitos casos mal explicados sobre a situação dos bancos portugueses, trazendo insegurança para aquelas pessoas cujos conhecimentos bancários são insuficientes. Assim, os casos que têm aparecido nas notícias são de pessoas que investiram o seu dinheiro em

ações de risco, e como correu mal, o banco viu-se em sérias dificuldades de insolvência, o que levou a que as pessoas que tinham feito os tais investimentos a perder todo o seu rendimento. Daí, tentámos averiguar se as pessoas dão ou não importância ao fator segurança quando colocam o seu dinheiro no banco.

*Tabela 26- Segurança do banco*

	<b>Contagem</b>	<b>Percentagem</b>
<b>Concordo</b>	363	98,11%
<b>Não Concordo</b>	1	0,27%
<b>Não tenho opinião</b>	6	1,62%

Como podemos observar pelos resultados do inquérito, as pessoas quando procuram um banco para depositar ou pedir um empréstimo, tomam em consideração a percepção do banco ser seguro.

### **3.2.9. Contas Bancárias**

No estudo surgiu também o interesse de perceber o número de contas que as pessoas possuem, se assumem um dos seus bancos como banco principal, se são titulares de conta em mais do que um banco ou várias contas no mesmo banco e conhecer também a duração temporal das suas contas.

Após uma análise aos resultados obtidos, determinou-se que a maior parte das pessoas possuem 1 ou 2 contas (42,43% e 44,32% respetivamente), e que em raras exceções possuem 3 ou 4 contas (10,27% e 2,16% respetivamente).

Assim, das 370 pessoas inquiridas, responderam 334 (90%), que assumem uma das suas contas como principais, o que nos permite constatar que têm uma relação consistente com o banco. Das 334 pessoas que responderam considerar um dos seus bancos como principal, responderam também qual o banco que consideram como principal, e os bancos que obtiveram mais respostas foram os seguintes, como podemos ver pela tabela 27:

Tabela 27- Tabela de bancos

	<b>Contagem</b>
<b>CGD</b>	169
<b>Santander Totta</b>	32
<b>BPI</b>	25
<b>Millennium BCP</b>	24
<b>Novo Banco</b>	19
<b>Montepio Geral</b>	18
<b>Crédito Agrícola</b>	8

Nesta tabela podemos observar que das 334 pessoas que consideraram um dos seus bancos como principal, que a maioria tem maior confiança na Caixa Geral de Depósitos, o que nos leva a concluir que este banco deve ser aquele que transmite mais confiança aos clientes. Um dos fatores que pode contribuir para a confiança é o facto de a CGD ser um banco do Estado e com isso ter menor possibilidade de sofrer problemas, como a insolvência.

Outro estudo realizado foi analisar há quanto tempo as pessoas possuem conta, para assim determinar se a ligação com o banco é de longo ou curto prazo, e também tentar compreender se são as pessoas mais velhas ou as pessoas mais novas as que têm uma ligação mais longa com o seu (/s) banco (/s).

A tabela 28 apresenta a duração do relacionamento com o banco principal, distribuída por intervalos de tempo:

Tabela 28 - Anos de ligação com o banco principal

	<b>Contagem</b>
<b>Menos de 1 ano</b>	15
<b>Entre 1 e 5 anos</b>	99
<b>Entre 5 e 10 anos</b>	76
<b>Entre 10 e 20 anos</b>	73
<b>Mais de 20 anos</b>	37
<b>Desde sempre</b>	33

A tabela 29 apresenta a distribuição da duração do relacionamento bancário por classes de idade:

*Tabela 29- Relação de idade com os anos da conta principal*

	<b>18-29</b>	<b>30-39</b>	<b>40-59</b>	<b>&gt;60</b>
<b>Menos de 1 ano</b>	13	1	1	0
<b>Entre 1 e 5 anos</b>	89	6	4	0
<b>Entre 5 e 10 anos</b>	60	10	5	1
<b>Entre 10 e 20 anos</b>	40	13	20	0
<b>Mais de 20 anos</b>	7	2	26	2
<b>Desde sempre</b>	20	4	9	0

Como podemos observar pelos resultados obtidos, a classe de idade que tem mais tempo de ligação com o seu banco os que se encontram entre os 40 e os 59 anos de idade. Os jovens entre os 18 e os 29 anos são aqueles que têm menos tempo de relação com o seu banco.

Se fizermos uma análise mais detalhada considerando a classe de idade dos 18 aos 29, reparamos que dos inquiridos, cerca de 40 responderam que já têm uma ligação com o banco entre os 10 e os 20 anos e cerca de 20 responderam que já tinham a conta desde sempre, o que nos leva a concluir que estes casos são aqueles cujos familiares abriram uma conta para fazer algumas poupanças a pensar no futuro dos jovens.

Considerando a pergunta “ se no seu banco principal tem a maioria do seu dinheiro” 82 % dos inqueridos responderam afirmativamente que sim, cerca de 16% responderam que não e cerca de 2% preferiram não responder a esta pergunta.

Outra questão, foi a de determinar que fatores contribuiriam para as pessoas escolherem um determinado banco como principal. Ao longo do inquérito obtivemos as mais variadas respostas, mas as opções que foram mais referidas foi que as pessoas dão importância à reputação, ao atendimento, ao reconhecimento e por fim aqueles que oferecem taxas de juros mais atrativas.

Para um estudo mais aprofundado, foi feito um estudo apenas aos 334 respondentes que referiram que consideram o seu (/s) banco (/s) como principal, e tentar perceber que tipo de relações têm com o seu banco, se apenas o usam para depósitos ou tomadores de

empréstimos. Dos 334 inquiridos, cerca de 275 pessoas usam o banco principal para depósitos e cerca de 63 pessoas usam este para empréstimos. Foi também questionado, considerando apenas as pessoas que responderam ter empréstimos junto do seu banco, se teriam mais do que um empréstimo e 14 responderam afirmativamente que tinham mais do que um empréstimo, em que 13 pessoas disseram possuir 2 empréstimos e 1 pessoa diz possuir pelo menos 3 empréstimos bancários.

No questionário, quando se perguntou que tipo de poupança em produtos-investimento tem com o seu banco principal obtivemos as mais diversas respostas, como títulos de tesouro, seguros, ações e entre outros. Dos 370 inquiridos apenas 70 responderam que tinham outro produto com o seu banco e os produtos que são mais utilizados são os fundos de investimento, ações e PPR.

Foi também questionado qual a finalidade dos respondentes terem mais do que um banco, onde obtivemos as mais diversas respostas, como produtos-investimento, para pagar as despesas, para receber o salários e outros mencionaram ainda que tiveram que abrir esta conta para facilitar a entidade empregadora para fazer a transferência do salario ao fim do mês.

### 3.3. Modelo

A hipótese base deste estudo é a seguinte: as pessoas mais novas têm um grau de confiança com o seu banco mais baixa que as pessoas mais velhas.

A razão desta hipótese tem a ver com o fator das habilitações literárias serem diferentes por classe etária, o que leva a graus de literacia financeira diferentes.

Tendo em conta as características das variáveis em estudo, as quais possuem características ordinais (confiança, habilitações literárias, situação face ao trabalho), nominais (género) e discretas (idade em anos), Com isto foram utilizados dois modelo econométrico que permite analisar as razões da confiança nos bancos é o modelo Probit multinomial, atendendo à variável dependente do estudo apresentar características ordinais (escala de likert que vai de Muito Boa a Muito Fraca).

O modelo 1 foi utilizado para calcular a confiança na abertura da conta, onde a variável dependente é a confiança inicial:

$$\text{ConfiançaInicial} = \beta_0 + \beta_1 \text{Idade}_i + \beta_2 \text{Genero}_i + \varepsilon_i$$

Legenda:

$\text{Idade}_i = \text{idade no momento do inquerito}$

$\text{Genero}_i = \text{masculino ou feminino}$

As estatísticas descritivas destas variáveis foram realizadas nas secções (3.2.1 e 3.2.2).

Passando agora para o método da estimação obtivemos os seguintes resultados:

Os resultados da estimação do modelo 1 não apresentaram variáveis estatisticamente significativas quer na idade quer no género, como podemos observar pelos seguintes resultados.

coeficiente	erro padrão	z	valor p
Idade	-0,0634753	0,0739371	-0,8585 0,3906
Genero	0,160659	0,122853	1,308 0,1910

Média var. dependente 1,981081 D.P. var. dependente 1,839692  
 Log. da verosimilhança -458,0293 Critério de Akaike 950,0586  
 Critério de Schwarz 1016,588 Critério Hannan-Quinn 976,4847

O modelo 2 foi utilizado para calcular a confiança no momento da resposta ao inquérito, onde a variável dependente é a confiança final:

$$ConfiançaFinal_i = \beta_0 + \beta_1 Idade_i + \beta_2 Genero_i + \beta_3 HL_i + \beta_4 SitAtual_i + \varepsilon_i$$

Legenda:

*Idade<sub>i</sub>* = idade no momento do inquerito

*Genero<sub>i</sub>* = masculino ou feminino

*HL<sub>i</sub>* = Habilitações Literarias

*SitActual<sub>i</sub>* = Situação atual de emprego

As estatísticas descritivas destas variáveis foram realizadas nas secções (3.2.1,3.2.2,3.2.3 e 3,2,4). Passando agora para o método da estimação obtivemos os seguintes resultados:

Os resultados da estimação do modelo 2 não apresentaram variáveis estatisticamente significativas quer na idade, género, habilitações literárias e situação face ao trabalho, como podemos observar pelos seguintes resultados:

coeficiente	erro padrão	z	valor p
Idade	0,105444	0,0828842	1,272 0,2033
Género	-0,0614010	0,123407	-0,4975 0,6188
Qualoseugrauli~	0,0584506	0,0460432	1,269 0,2043
Qualasuasituac~	-0,0250480	0,0456060	-0,5492 0,5828

Média var. dependente 1,894595 D.P. var. dependente 1,110298  
 Log. da verosimilhança -464,2790 Critério de Akaike 950,5581  
 Critério de Schwarz 993,6066 Critério Hannan-Quinn 967,6573

Após uma análise aos modelos econométricos, chegou-se a conclusão que na população em estudo, o fator idade não teve qualquer efeito nos resultados. Com isto podemos afirmar que a hipótese que se queria comprovar que a idade teria influência na confiança dos intervenientes não se comprova com esta amostra, no entanto foram feitos mais estudos para determinar se havia outro fator que tivesse influência na confiança dos depositantes e tomadores de empréstimos, mas isso não se veio também a comprovar em nenhuma das outras variáveis como género, habilitações literárias e a sua situação atual.

No entanto se relacionarmos a variável confiança com as respostas à questão “As últimas notícias sobre a crise bancária têm influência na confiança”, neste caso já se chega a um resultado interessante, de que as pessoas em estudo têm tendência a ter menos confiança no seu banco consoante vão surgindo notícias sobre a crise bancaria quer nacional quer internacional.

## CAPÍTULO IV

### 4. Discussão e Conclusão

Neste trabalho é desenvolvida uma análise sobre a confiança dos clientes nos bancos e do que envolve esta temática, como a assimetria de informação, falências e crise bancária. A hipótese desenvolvida ao longo deste trabalho, era a de testar quais as variáveis em estudo que teriam algum impacto na confiança dos clientes perante o (/s) seu (/s) banco (/s) e chegámos à conclusão que, não obstante a população mais velha ter uma relação mais duradoura com o seu banco, a idade parece não ter qualquer impacto na confiança no banco. No entanto, as notícias que têm surgido na comunicação social sobre crises bancárias quer nacionais quer a nível internacional, veio trazer algum desconforto na relação entre clientes e o seu banco, traduzida numa opinião de receio sobre as suas poupanças deixadas ao cuidado dos bancos.

Por exemplo, uma das perguntas do questionário era se as pessoas preferiam ter o dinheiro em casa ou num banco, e obtivemos 17% dos inquiridos a responder que preferiam ter “o dinheiro debaixo do colchão”, o que parece indicar que as pessoas têm vindo a perder a confiança que tinham no seu banco, preferindo correr o risco de ter o dinheiro mais acessível e vulnerável.

Segundo os resultados dos inquiridos, quando se perguntou que a crise ocorrida em alguns bancos, dando como exemplo o caso do BES, cerca de 78% dos inquiridos respondeu que concordavam que esse facto diminuindo a perceção de confiança no seu banco. No entanto, de seguida foi inquirido se os intervenientes achavam que os bancos portugueses deixaram de ser seguros e neste caso as opiniões já se dividem, em que 34% dizem concordar, 40% não concordar e 26% dizem não ter opinião sobre o assunto. Questionou-se, que quando fazem a escolha do banco se um dos fatores que valorizam é ter uma taxa de juro que lhe seja favorável, e cerca de 60% dos inquiridos afirmam ser um fator importante. Tal fato indica-nos que os depositantes procuram um banco que lhe ofereça taxas de juro mais rentáveis, para assim tirar mais proveito do dinheiro depositado, enquanto que os tomadores de empréstimos procuram um banco que lhe ofereça uma taxa de juro mais baixa possível.

Para concluir, este estudo serviu para analisar o nível de confiança no setor bancário nacional, e testarmos a hipótese referida no início deste estudo. No entanto, essa hipótese não correspondeu ao que se esperava inicialmente, podendo haver vários motivos para os

resultados obtidos, como a população escolhida nesta amostra de conveniência não ter uma interação muito forte com o seu banco. No entanto, a maioria respondeu que os últimos acontecimentos têm vindo alterar a confiança, sendo, todavia, ainda positiva.

Ao longo deste estudo muitas variáveis foram estudadas, para tentar compreender quais as que teriam influência na confiança perante o seu banco e como já foi dito anteriormente referido esperava-se que alguma variável como a idade, o género e habilitações literárias tivessem alguma influência na confiança, o que não se comprovou. Com isto, surgiu várias questões como por exemplo: se as pessoas envolvidas perceberam bem do que se tratava em cada pergunta realizada e se as pessoas inquiridas teriam uma fraca relação com o seu banco, pelo simples facto de não terem grandes quantidades de dinheiro e com isso contribuir para que as pessoas inquiridas não dessem grande relevo à evolução da crise bancária que tem afetado o território nacional.

# CAPÍTULO V

## 5. Bibliografía

Bank of International Settlements (1997). *Core Principles for Effective Banking Supervision*. Bank of International Settlements. Basel Committee on Bank Supervision.

Bhattacharya, S (1979). Imperfect Information, Dividend Policy, and "The Bird in the Hand" Fallacy. *The Bell Journal of Economics*, Vol. 10, No. 1 (Spring, 1979), pp. 259-270.

Billet, T.M., Flannery,J.M. e Garfinkel,A,J. (1995). The effect of lender identity on a Borrowing Firm's equity return, *The Journal of Finance*, Volume 50, June 1995, pp. 699-718.

Brown (2007). Understanding Reputational Risk: Identify, Measure, and Mitigate the Risk. *Federal Reserve of Philadelphia, SRC Insights - Volume 12 (2)*.

Bülbül, D. (2013), Determinants of trust in banking networks. *Journal of Economic behavior & organization* 85,236-248.

Corsetti,G., Pericoli,M. e Sbrancia,M. (2005). Some contagion,some interdependence: More Pitfalls in testo of financial contagion. *Journal of Internacional Money and Finance*. Volume 24, Issue 8, December 2005, Pages 1177-1199

Costa,A. (2011). La Valeur de la réputation bancaire en information incomplète. *Editions Universitaires Européennes*, Germany.

Finel-Honengman, I., e Sotilano, F., (2014). *Internacional Banking for a New Century*. *Routledge*, London-NY.

Forbes,J,K. e Rigobon,R. (2002). No contagion, only interdependence: Measuring stock market comovements, *The Journal of finance*.

Freixas,X. e Rochet,C,J. (1997). *Microeconomics of Banking*. MIT Press, Cambridge, Mass.

Garratt, R. e Keister, T. (2009). Bank runs as coordination failures: An experimental study. *Journal of economic behavior & organization* 71,300-317.

Grossman, S,Y. e Stiglitz,J,E. (1980). On the impossibility of informationally efficient markets. *The American Economic review*. Vol. 70, No. 3 (Jun), pp. 393-408.

Johnson,S,A. (1997). The effect of bank reputation on the value of bank loan agreements. *Journal of accounting, auditing & finance*.

Knight, F. (1921). *Risk, Uncertainty and Profit*, Boston, MA: Hart, Schaffner & Marx, Houghton Mifflin Co.

Leland e Pyle (1977). Informational Asymmetries, Financial Structure, and Financial Intermediation. *The Journal of Finance*, Vol. 32, No. 2, Papers and Proceedings of the Thirty-Fifth Annual Meeting of the American Finance Association, Atlantic City, New Jersey, September 16-18, 1976 (May, 1977), pp. 371-387.

Levy-Yeyati, E., Pería, M,S,M. e Schmukler,S,L. (2010). Depositor behavior under Macroeconomic risk: evidence from bank runs in emerging economies. *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol.42, No.4.

Merton,K,R. (1995). The Thomas Theorem and The Matthew effect. *Social Forces*, 74(2): 379-424, December 1995.

Mudd, S., Pashev, K. e Valev,N,T. (2010).The effect of loss experiences in banking crisis on future expectations and behavior. The B.E. *Journal of Macroeconomics*, vol. 10: Iss.1 (Topics), Article 32.

Ross, S. A. (1977). The Determination of Financial Structure: The Incentive-Signalling Approach. *The Bell Journal of Economics*, Vol. 8, No. 1 (Spring, 1977), pp. 23-40.

Skvarciany, V. e Iljins, J. (2015). The role of change management in trust formation in commercial banks. *Theory and practice*, 16(4):373-378.

Smith, B. D. (1991). Bank panics, suspensions and geography: some notes on the “contagion of fear”, in banking. *Economic Inquiry*, vol. XXIX, April 1991, 230-248.

Soprano et al. (2009). *Measuring operational and reputational risk - A Practitioner's Approach*. Wiley, NY

Vermaelen, T (1981). Common stock repurchases and market signalling: An empirical study. *Journal of Financial Economics* Volume 9, Issue 2, June 1981, Pages 139-183.

## Anexos

Questionário:

# O efeito da confiança nos depositantes e tomadores de empréstimos

Este inquérito tem como objectivo o estudo da confiança nos Bancos, no âmbito da tese elaborada no Mestrado em Economia Monetária Bancária e Financeira na Universidade do Minho. Tem como finalidade perceber qual a relação entre os depositantes e tomadores de empréstimos face aos bancos em que tem relação cliente/entidade.

## 1. Idade \*

- 18-29
- 30-39
- 40-59
- >60

## 2. Género \*

- Masculino
- Feminino

## 3. Qual o seu grau literário \*

- 4ºano
- 6ºano
- 9ºano
- 12ºano
- Licenciatura
- Pós-Graduação

**4. Qual a sua situação atual \***

- Estudante Secundário
- Estudante Universitário
- Trabalhador/Estudante
- Estagiário
- Trabalhador
- Reformado
- Outra opção...

**5. Em quantos bancos tem conta bancária \***

Texto de resposta curta

---

...

**5.1. Algum desses bancos considera o seu Banco Principal? \***

- Sim
- Não

**5.1.1. Se respondeu sim à pergunta anterior, indique qual:**

Texto de resposta curta

---

**5.1.2. Há quantos anos tem conta no banco que considera considera como Principal**

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 5 anos
- Entre 5 e 10 anos

- Mais de 20 anos
- Desde sempre
- Outra opção...

5.1.3. Tem no seu Banco Principal a maior parte do dinheiro depositado?

- Sim
- Não

5.1.4. Tem no seu banco principal algum empréstimo?

- Sim
- Não

5.1.4.1. Tem mais do que um empréstimo nesse banco?

- Sim
- Não

5.1.4.2. Se respondeu sim na pergunta anterior, diga quantos:

Texto de resposta curta

5.1.5. Tem outros produtos nesse banco(Banco Principal)? (por exemplo: fundos de investimento, ações e etc...)

- Sim
- Não

5.1.5.1 Se respondeu sim, na pergunta anterior refira qual/quais produtos possui

- Fundos de Investimento
- Ações
- Outra opção...

5.1.6. Recebe o seu salário através do seu Banco Principal

- Sim
- Não

...

5.2.1. Em relação aos outros bancos aonde tem conta bancária, tem nesses bancos a maior parte do dinheiro depositado?

Sim

Não

5.2.2. Tem nesses bancos algum empréstimo?

Sim

Não

5.2.3. Tem outros produtos nesses (por exemplo: fundos de investimento, ações e etc...)Bancos?

Sim

Não

5.2.3.1 Se respondeu sim, refira quais:

Texto de resposta curta

5.2.4. Recebe o seu salário através de algum desses bancos?

Sim

Não

6. Que motivo fez você escolher o Banco Principal ? \*

Taxas de Juros atrativas

Atendimento

Reputação

Reconhecimento

Outra opção...

6.1. Qual motivo fez você escolher outro banco para além do principal \*

- Taxas de Juros atrativas
- Atendimento
- Reputação
- Reconhecimento
- Não tem outra conta
- Outra opção...

7. Quando abriu a conta, qual era a sua confiança no seu Banco Principal? \*

- Muito Boa
- Boa
- Razoável
- Fraca
- Muito Fraca
- Outra opção...

8. Qual é a confiança agora no seu Banco Principal? \*

- Muito Boa
- Boa
- Razoável
- Fraca
- Muito Fraca
- Outra opção...

9. A crise ocorrida em alguns bancos, como o caso BES fez diminuir a confiança nos bancos \*

- Concordo
- Não Concordo
- Não tenho opinião

\*\*\*

10. Os Bancos Portugueses deixaram de ser seguros \*

- Concordo
- Não Concordo
- Não tenho opinião

11. Faz sentido voltar ao " tempo de ter o dinheiro de baixo do colchão" \*

- Concordo
- Não Concordo
- Não tenho opinião

12. Na escolha de um Banco valorizo o Banco que ofereça a taxa de juro mais favorável \*

- Concordo
- Não Concordo
- Não tenho opinião

13. Na escolha de um Banco valorizo o Banco que me dê segurança ao dinheiro depositado. \*

- Concordo
- Não Concordo
- Não tenho opinião