

Projecto propõe agências para aconselhamento

Empréstimos Cidadãos deveriam contar com a agências independentes para se aconselhar, diz projecto BEHAVE

Ana Cordeiro Santos, economista da Universidade de Coimbra e coordenadora de um projecto sobre decisões de crédito ao consumo, defendeu a criação de agências independentes que possam aconselhar os cidadãos na escolha dos empréstimos.

«Deveriam ser criadas agências independentes que pudessem digerir a informação relativa aos produtos financeiros, que não fossem comprometidas com o sistema financeiro, e também elas reguladas e supervisionadas», disse a coordenadora do projecto de investigação “BEHAVE - uma abordagem comportamental às decisões de crédito ao consumo”.

Segundo a investigadora do Centro de Estudos Sociais (CES), «o regulador financeiro apenas garante que os bancos fornecem a informação suficiente para a tomada de decisão da

pessoa», quando os cidadãos «aconselham-se em terceiros», muitas das vezes nos funcionários dos próprios bancos. A economia «está assente na visão de que toda e qualquer decisão é racional e que a pessoa escolhe sempre aquilo que é a opção do seu melhor interesse», sendo essa uma visão partilhada pelo regulador financeiro, disse à agência Lusa.

Contudo, face ao observado durante os quatro anos de projecto, «as pessoas não vão recolher toda a informação necessária e nem a comparam».

Ao invés, os cidadãos acabam por ter «uma aversão à decisão», por se tratarem normalmente de «bens duradouros com encargos repartidos ao longo do tempo», privilegiando o aconselhamento ao balcão do banco, sublinhou, referindo que, de acordo com o resultado de um questionário do projecto, apesar de os cidadãos apresentarem

uma «desconfiança generalizada» nos bancos (3,4 em 10), têm níveis de confiança mais elevados nos seus funcionários (6,2 em 10).

O psicólogo e membro do projecto Miguel Oliveira salientou também que o regulador considera que «a complexidade do produto financeiro legitima a complexidade da informação» dada ao consumidor. Todavia, «o excesso de informação», e a complexidade da mesma, leva a “um overload”, acabando por o consumidor «funcionar pela via mais facilitadora - pedir conselhos ao funcionário», que, por sua vez, poderá dar uma sugestão enviesada.

Face à “partilha” das decisões de crédito entre consumidor e banco, deveria haver uma partilha «dos custos do incumprimento dos contratos», diz por sua vez Catarina Frade, jurista e também investigadora do projecto BEHAVE. ◀