

ESTRATÉGIA DE LITERACIA FINANCEIRA DIGITAL PARA PORTUGAL



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA



Financiado pela
União Europeia

Uma publicação
da OCDE traduzida
para português

ESTRATÉGIA DE LITERACIA FINANCEIRA DIGITAL PARA PORTUGAL

2023



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2023 • www.bportugal.pt

Publicado originalmente pela OCDE em inglês com o título: *A Digital Financial Literacy Strategy for Portugal* © OECD (2023), <https://www.oecd.org/finance/financial-education/a-digital-financial-literacy-strategy-for-portugal.htm>

Esta tradução não foi criada pela OCDE e não deve ser considerada uma tradução oficial da OCDE. A qualidade da tradução e a sua coerência com o texto da língua original do trabalho são da responsabilidade exclusiva do autor ou autores da tradução. Em caso de discrepância entre o trabalho original e a tradução, apenas o texto do trabalho original deve ser considerado válido.

© 2023, Banco de Portugal, para esta tradução.

As opiniões expressas e os argumentos utilizados nesta publicação não refletem necessariamente o ponto de vista oficial dos países membros da OCDE.

Este documento foi produzido com a assistência financeira da União Europeia. As posições aqui expressas não podem, em caso algum, ser tidas como refletindo a posição oficial da União Europeia.

O presente documento, bem como qualquer mapa e dados nele incluídos, não afetam o estatuto ou a soberania sobre qualquer território, a delimitação de fronteiras e limites internacionais nem a designação de qualquer território, cidade ou região.

Índice

Prefácio | 5

Agradecimentos | 7

I Importância e relevância de uma Estratégia de Literacia Financeira Digital | 9

- 1 A literacia financeira digital e a necessidade de uma estratégia | 11
- 2 Dar resposta às necessidades e lacunas existentes na formação financeira digital em Portugal | 14
- 3 Complementar e apoiar as políticas públicas em Portugal | 17

II Visão Estratégica, Objetivos e Governação | 19

- 1 Visão da Estratégia | 21
- 2 Objetivos da Estratégia | 21
- 3 Governação da Estratégia | 27
- 4 Calendário da Estratégia e Plano de Implementação | 28
- 5 Monitorização e avaliação da Estratégia | 28

III Plano de Implementação (2023-2028) | 31

- 1 Grupos-alvo prioritários para o Plano de Implementação (2023-2028) | 33
- 2 Ações para alcançar os Objetivos da Estratégia (2023-2028) | 34

IV Anexos | 41

- 1 Síntese das ações | 43
- 2 Indicadores de desempenho | 49

Referências | 52

Índice de quadros

Quadro IV.1.1 • Síntese das ações | **43**

Quadro IV.2.1 • Lista de possíveis indicadores de desempenho | **49**

Índice de figuras

Figura II.2.1 • Estrutura da Estratégia | **22**

Prefácio

Este documento apresenta uma Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal (doravante “a Estratégia”) e foi elaborado no âmbito do projeto *Design of a digital financial literacy strategy for Portugal* (Conceção de uma estratégia de literacia financeira digital para Portugal), desenvolvido pela OCDE para o Banco de Portugal com o apoio da Comissão Europeia. A Estratégia inclui um Plano de Implementação para o período 2023-2028.

A Estratégia tem por base as conclusões do relatório da OCDE intitulado *Digital financial literacy in Portugal: Relevance, evidence and provision* (OCDE, 2023) (doravante “relatório de diagnóstico”). Este relatório foi elaborado durante o período 2022-2023 e proporcionou dados e elementos de análise para a conceção da Estratégia, com base num exercício de recolha de dados, investigação e consulta junto de parceiros.

A Estratégia apresenta uma visão e objetivos a longo prazo, assentes em ações a desenvolver no curto e no médio prazo que visam orientar o Banco de Portugal e outros parceiros nacionais que tenham interesse em melhorar a formação financeira digital. Foi concebida de molde a responder às necessidades de literacia financeira digital da população portuguesa e tem em conta o ecossistema nacional de formação financeira digital.

A Estratégia destina-se a capacitar a população portuguesa a utilizar serviços financeiros digitais, bem como a contribuir para reduzir a exclusão financeira digital. Visa permitir que as pessoas utilizem os serviços financeiros digitais em segurança, através da adoção de atitudes e comportamentos seguros, contribuindo deste modo para uma maior resiliência às tentativas de fraude *online* e a ataques de cibersegurança. Visa igualmente tornar as pessoas mais conscientes dos seus enviesamentos comportamentais no acesso e na utilização de produtos e serviços financeiros através de canais digitais, bem como atenuar riscos conexos, como compras por impulso e o sobre-endividamento.

De um modo geral, a Estratégia tem por objetivo contribuir para um melhor bem-estar financeiro e uma maior resiliência das pessoas que vivem em Portugal. Ao incutir maior confiança nos serviços financeiros digitais, espera-se que a Estratégia beneficie igualmente o sistema financeiro português e, em última instância, contribua para o desenvolvimento inclusivo e sustentável da economia e da sociedade portuguesas.

O presente documento é o resultado da cooperação estabelecida entre o Banco de Portugal — que solicitou o apoio da Comissão Europeia ao abrigo do Instrumento de Assistência Técnica 2021 —, a Comissão Europeia e a OCDE, designada como parceiro de implementação do projeto.

A Estratégia constitui uma proposta que o Banco de Portugal deve adotar e implementar. A consecução da visão e dos objetivos da Estratégia dependerá da implementação e das ações desenvolvidas pelo Banco de Portugal e por outros parceiros, em conjugação com agendas de outras políticas públicas nesta matéria. A OCDE está disponível para continuar a prestar apoio ao Banco de Portugal neste âmbito.

Agradecimentos

A Estratégia foi elaborada por Thomas Montcourrier, Analista, OCDE, sob a supervisão de Chiara Monticone e Miles Larbey e a superintendência de Flore-Anne Messy, da Direção para os Assuntos Financeiros e Empresariais da OCDE.

O desenvolvimento da Estratégia beneficiou consideravelmente do apoio, contributo e revisão de Maria Lúcia Leitão, Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, Susana Narciso, Coordenadora da Área de Acompanhamento de Mercados e Formação Financeira, e Maria Carolina Campos, Coordenadora funcional da Área de Acompanhamento de Mercados e Formação Financeira, do Banco de Portugal, bem como do contributo da DG REFORM da Comissão Europeia.

O projeto foi financiado pela União Europeia através do Instrumento de Assistência Técnica (IAT) e executado pela OCDE, em cooperação com a Direção-Geral do Apoio às Reformas Estruturais (DG REFORM) da Comissão Europeia.

A Direção-Geral do Apoio às Reformas Estruturais da Comissão Europeia (DG REFORM) presta apoio à elaboração e implementação de reformas administrativas e estruturais favoráveis ao crescimento, mobilizando fundos da UE e conhecimentos técnicos especializados, em conformidade com os critérios e princípios a que se refere o artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2017/825.

A OCDE iniciou o seu projeto de literacia financeira em 2002 e criou a Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE) em 2008, sendo reconhecida a nível mundial como líder internacional no desenvolvimento de instrumentos de política, dados e investigação em matéria de formação e literacia financeiras.



I Importância e relevância de uma Estratégia de Literacia Financeira Digital

1 A literacia financeira digital e a necessidade de uma estratégia

2 Dar resposta às necessidades e lacunas existentes na formação financeira digital em Portugal

3 Complementar e apoiar as políticas públicas em Portugal

1 A literacia financeira digital e a necessidade de uma estratégia

1.1 Tendências atuais

A tecnologia e a digitalização estão a transformar a forma como os intervenientes no setor financeiro operam. A digitalização dos serviços financeiros concedeu mais oportunidades aos indivíduos para acederem a estes produtos, gerirem as suas finanças pessoais e planearem o seu futuro financeiro. Para muitos, tornou esse acesso mais rápido, mais conveniente e mais barato, através da utilização de aplicações móveis ou plataformas *online*.

A resposta à pandemia de COVID-19 provocou uma aceleração ainda maior da tendência para uma maior digitalização (OCDE, 2021b; Banco Mundial, 2022), o que levou muitas pessoas a utilizarem mais as ferramentas digitais (como programas, aplicações ou outro *software* disponível num canal digital para ajudar as pessoas a gerir as finanças pessoais), para cumprirem os requisitos de distanciamento social ou de confinamento. Muitos consumidores começaram a utilizar, pela primeira vez, canais digitais para realizar as suas operações financeiras diárias, mesmo os que estavam menos familiarizados com as novas tecnologias.

Ao mesmo tempo, uma maior digitalização introduziu maior complexidade, novos desafios e riscos para os consumidores financeiros (OCDE, 2021a). Entraram no mercado novos intervenientes (por exemplo, as *fintechs*) e produtos (por exemplo, os criptoativos), atuando por vezes de forma transfronteiriça. A digitalização aumentou a exposição dos consumidores a fraudes e burlas *online*, como esquemas de *phishing*, e também a riscos de segurança digital, como a pirataria informática ou o roubo de dados. Esta exposição pode comprometer a resiliência financeira e o bem-estar dos consumidores devido a perdas financeiras diretas e à perda de confiança.

Uma maior digitalização pode também conduzir a novos tipos de exclusão para determinados grupos da população, em especial os que têm poucas competências digitais ou os que não têm acesso a ferramentas digitais. Além disso, as operações efetuadas através de canais digitais podem levar alguns consumidores a tomar decisões financeiras impulsivas, dada a rapidez de acesso aos produtos e serviços financeiros. Tal pode ter consequências graves, como, por exemplo, um maior endividamento. A nível agregado, estes resultados negativos podem afetar a confiança nos serviços financeiros digitais, no sistema financeiro e na inovação tecnológica (OCDE, 2018).

Caixa 1 • Definições utilizadas na Estratégia

Formação financeira digital (“FFD”):

Por “formação financeira digital” entende-se as iniciativas/programas que fornecem informação, formação e orientação genérica sobre a utilização de serviços financeiros digitais.

Literacia financeira digital (“LFD”):

Uma combinação de conhecimentos, competências, atitudes e comportamentos necessários para que as pessoas conheçam e utilizem de forma segura os serviços financeiros digitais e as tecnologias digitais, com o objetivo de contribuir para o seu bem-estar financeiro (OCDE, 2022b).

Serviços financeiros digitais (“SFD”):

Operações financeiras que utilizam tecnologia digital, incluindo moeda eletrónica, serviços financeiros em canais *mobile*, serviços financeiros em canais *online* e serviços e produtos bancários contratados *online* (banca *online*) através de instituições bancárias e não bancárias. Os SFD podem abranger diversas operações monetárias, tais como depósitos, levantamentos, envio e receção de fundos, bem como outros produtos e serviços financeiros, incluindo pagamentos, créditos, poupanças, pensões e seguros. Os SFD podem ainda incluir outros serviços não transacionais, tais como a visualização de informação financeira pessoal por meio de dispositivos digitais (OCDE, 2017).

Formação financeira:

O processo através do qual os consumidores/investidores financeiros melhoram a compreensão que têm dos produtos, conceitos e riscos financeiros e, com recurso a informação, instrução e/ou aconselhamento objetivo, desenvolvem competências e confiança para se tornarem mais conscientes dos riscos e oportunidades de natureza financeira, tomarem decisões informadas, saberem onde se dirigir para obter ajuda e adotarem outras medidas eficazes para melhorar o seu bem-estar financeiro (OCDE, 2012).

Literacia financeira:

Uma combinação de sensibilização, conhecimentos, competências, atitudes e comportamentos no domínio financeiro necessários para tomar decisões financeiras adequadas e alcançar o bem-estar financeiro individual (OCDE, 2020b).

Resiliência financeira:

A resiliência financeira pode ser entendida como a capacidade de os indivíduos ou as famílias resistirem, enfrentarem e recuperarem de choques financeiros negativos. Estes choques negativos podem resultar de vários acontecimentos inesperados, incluindo os relacionados com o emprego, a saúde, alterações na composição familiar, danos causados ao património das famílias ou outras grandes despesas inesperadas. A capacidade de evitar a perda de recursos financeiros em tentativas de fraude/burla também pode apoiar a resiliência financeira (OCDE, 2021b; OCDE, 2020a).

Bem-estar financeiro

O bem-estar financeiro é considerado o objetivo último da formação financeira e inclui os seguintes elementos:

- Manter o controlo relativamente às suas finanças pessoais, sendo capaz de pagar contas a tempo, não ter dívida excessiva e fazer face às despesas.
- Ter uma “almofada” financeira para despesas inesperadas e emergências.
- Ter objetivos financeiros e estar no bom caminho para os atingir.
- Ser capaz de fazer escolhas que permitam aproveitar a vida (OCDE, 2020a).

Fontes: *OECD Council Recommendation on Financial Literacy* (OCDE, 2020b), *High-level Principles on National Strategies for Financial Education* (OCDE, 2012), *OECD/INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy* (OCDE, 2020a), *OECD/INFE Guidance on Digital Delivery of Financial Education* (OCDE, 2022b), *G20/OECD INFE Report on ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age* (OCDE, 2017) e *G20/OECD-INFE Report on Supporting Financial Resilience and Transformation through Digital Financial Literacy* (OCDE, 2021b).

1.2 A importância e a relevância da literacia financeira digital

As pessoas com níveis mais elevados de literacia financeira digital estão em melhores condições para fazer face aos riscos associados às finanças digitais, beneficiando simultaneamente das oportunidades oferecidas pelos serviços financeiros digitais. Comparativamente a pessoas com níveis limitados de literacia financeira digital, espera-se que as pessoas com literacia financeira digital:

- Acedam melhor e utilizem de forma mais adequada os serviços financeiros digitais (SFD).
- Tomem decisões financeiras mais informadas, conscientes e responsáveis, que se traduzam numa capacidade de escolher SFD que melhor se adequem às suas necessidades.
- Estejam mais aptas a lidar com a crescente sofisticação, complexidade e rápida inovação do setor financeiro digital.
- Tenham um melhor acesso a informação rigorosa, fiável e completa sobre as características dos SFD.
- Conheçam melhor os direitos dos consumidores e os procedimentos de resolução de conflitos.
- Estejam capacitadas para reagir caso sejam vítimas de fraude financeira num contexto digital.

Além disso, espera-se que o aumento dos níveis de literacia financeira digital reforce a resiliência e o bem-estar financeiro das pessoas (OCDE, 2021b), contribuindo simultaneamente para um crescimento económico sustentável e inclusivo, ao:

- Apoiar o desenvolvimento de hábitos seguros e uma tomada de decisões sólidas, com vista a gerir os riscos relacionados com os SFD e as ferramentas digitais. Deste modo, reforça-se a capacidade das pessoas para fazer face a choques financeiros negativos e evitar a perda de recursos financeiros que possam advir de fraudes financeiras, riscos cibernéticos ou utilização abusiva de dados pessoais (financeiros). Assim, conseguirão igualmente lidar com os riscos decorrentes de uma intensificação dos enviesamentos comportamentais num contexto digital (por exemplo, consumo excessivo ou sobre-endividamento devido a um acesso fácil a instrumentos digitais de pagamento ou crédito).
- Contribuir para reduzir a exclusão financeira digital.
- Apoiar a adoção de estratégias para elaboração do orçamento, a definição de objetivos a longo prazo e a capacidade de os atingir, com recurso a ferramentas de elaboração do orçamento fiáveis, incluindo aplicações móveis ou outras plataformas *online*, desenvolvidas por entidades imparciais e fidedignas.
- Apoiar o planeamento financeiro e incentivar a poupança a curto e a longo prazo através de um melhor acesso a instrumentos fiáveis que possam facilitar as decisões de poupança e incentivar as pessoas a adotar comportamentos adequados de aplicação de poupança. Com um melhor acesso a diferentes SFD e a diferentes prestadores, promove-se também uma diversificação das poupanças e dos investimentos.
- Contribuir para a estabilidade financeira através de uma melhor qualidade na tomada de decisões individuais e da melhoria da confiança nas finanças digitais e no sistema financeiro no seu conjunto.

Além dos esforços para apoiar a literacia financeira digital das pessoas, importa salientar que a resiliência financeira e o bem-estar financeiro dependem igualmente de outras políticas públicas — como a proteção dos consumidores financeiros — e de políticas económicas e sociais mais abrangentes. Por conseguinte, a Estratégia constitui um complemento a esforços mais vastos que visam promover um sistema financeiro seguro e inclusivo, como as políticas e práticas de inclusão financeira e de proteção dos consumidores financeiros.

1.3 A necessidade de uma Estratégia de Literacia Financeira Digital

As conclusões do relatório de diagnóstico (OCDE, 2023) mostram que a literacia financeira digital da população portuguesa parece, de um modo geral, limitada em determinados domínios, como a aplicação de medidas básicas de segurança *online*, a adoção de atitudes e comportamentos financeiros digitais seguros, ou os conhecimentos financeiros digitais.

Em consonância com a Recomendação da OCDE sobre Literacia Financeira de 2020 (OCDE, 2020b), a elaboração e implementação de uma Estratégia para melhorar a literacia financeira digital apoiará uma abordagem coordenada para dar resposta às necessidades da população portuguesa em matéria de literacia financeira digital. Ao melhorar os níveis de literacia financeira digital da população a médio e longo prazo, a Estratégia contribuirá para melhorar a resiliência e o bem-estar financeiro da população, e, em última instância, para melhorar a confiança nos setores digital e financeiro, componentes essenciais de uma economia estável e sustentável.

O Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, juntamente com parceiros públicos, privados e sem fins lucrativos, começaram a abordar estas questões através de iniciativas de formação financeira digital. No entanto, a atual oferta de formação financeira digital revela limitações em determinados domínios, nomeadamente em termos de abrangência, conteúdo e cobertura. É necessária uma Estratégia que colmate as lacunas e os desafios existentes na oferta de formação financeira digital, identificados nas fases preparatórias (ver a Caixa 2), apresentando uma abordagem à literacia financeira digital coerente, baseada em evidência e de longo prazo, envolvendo todos os parceiros relevantes.

2 Dar resposta às necessidades e lacunas existentes na formação financeira digital em Portugal

Espera-se que a Estratégia dê resposta às principais necessidades de literacia financeira digital da população portuguesa, bem como às lacunas e aos desafios existentes na oferta de formação financeira digital, identificados com base nas conclusões do relatório de diagnóstico (OCDE, 2023).

2.1 Dar resposta às necessidades da população portuguesa em matéria de literacia financeira digital

As principais necessidades identificadas da população portuguesa em matéria de literacia financeira digital são:

- **A necessidade de melhorar a inclusão (financeira) digital**, nomeadamente para certos subgrupos da população. Embora a utilização da internet seja generalizada em Portugal, com maior preponderância da utilização de *smartphones* do que de computadores, cerca de um quarto da população não utiliza ferramentas digitais para realizar certas atividades diárias ou para interagir com serviços financeiros. Das conclusões do relatório de diagnóstico resulta que metade das

peças que não utiliza a internet considera que a sua utilização é demasiado complicada, ao passo que quase um terço considera que não tem necessidade de a utilizar. O principal motivo referido para não fazer compras *online* ou utilizar serviços de *homebanking* é uma preferência pelo contacto pessoal, ao passo que a falta de conhecimento pode constituir um dos principais motivos para não interagir com outros SFD (como a utilização de serviços digitais de transferências ou carteiras digitais). Por último, entre os subgrupos da população que tendem a não utilizar ferramentas digitais para realizar determinadas atividades diárias ou para interagir com serviços financeiros, existe uma representação excessiva dos adultos mais velhos — nomeadamente, as pessoas com idade igual ou superior a 70 anos — e das pessoas com baixos rendimentos e/ou baixo nível de escolaridade.

- **A necessidade de promover a adoção de medidas básicas de segurança *online*.** Embora a maior parte da população portuguesa pareça adotar alguns procedimentos de segurança quando utiliza a internet (por exemplo, quando define palavras-passe ou utiliza *software* antivírus adequado), as conclusões do relatório de diagnóstico destacaram que certos procedimentos específicos de segurança *online* são adotados de forma limitada. É o caso das medidas de segurança que requerem uma atuação regular, como a atualização de palavras-passe. Além disso, ao utilizar ferramentas digitais como aplicações móveis, não existe uma plena aplicação de certas medidas de segurança (como verificar as autorizações de acesso concedidas no momento da instalação de uma nova aplicação móvel ou verificar se essa aplicação provém de uma fonte fidedigna).
- **A necessidade de reforçar as competências das pessoas para proteção dos seus dados pessoais quando utilizam ferramentas digitais.** As conclusões mostram que um quarto dos utilizadores da internet em Portugal não lê nem se certifica de que compreende as políticas de privacidade antes de fornecer dados pessoais e que mais de metade nunca solicita aos administradores de sítios Web que eliminem os seus dados pessoais quando deixam de ter intenção de utilizar esses sítios Web. Acresce ainda que é possível aumentar o número de pessoas em Portugal que age de forma cautelosa na partilha de informação em redes sociais.
- **A necessidade de melhorar determinadas componentes de conhecimentos financeiros digitais.** De um modo geral, menos de metade dos utilizadores da internet consegue responder corretamente à maioria das perguntas relativas a conhecimentos financeiros digitais. Uma parte significativa da população portuguesa possui um conhecimento limitado dos seus direitos em ambiente *online*, uma vez que, por exemplo, apenas um pouco mais de um terço dos utilizadores da internet está ciente da possibilidade de cancelar uma compra *online* efetuada na União Europeia no prazo de 14 dias. Menos de metade dos utilizadores da internet está ciente de que, de um modo geral, se aplicam os mesmos requisitos, independentemente de uma atividade financeira ser exercida *online* ou presencialmente, ao passo que 60% dos utilizadores da internet não estão cientes de que a regulação de algumas entidades que prestam serviços financeiros *online* pode não ser conduzida por autoridades de supervisão financeira portuguesas. Menos de um terço dos utilizadores da internet está ciente de que os seus dados pessoais — nomeadamente os publicados nas redes sociais — podem ser utilizados pelas instituições financeiras. Por último, mas não menos importante, é limitado o conhecimento sobre os criptoativos, especialmente em termos de riscos, regulamentação ou se têm curso legal.
- **A necessidade de ajudar as pessoas a adotarem atitudes e comportamentos financeiros digitais seguros.** O valor médio do índice de comportamentos financeiros digitais em Portugal é de 59 em 100. Este índice — calculado para efeitos do relatório de diagnóstico — salienta a necessidade de continuar a apoiar determinados comportamentos seguros na utilização de serviços financeiros digitais. Por exemplo, importa incentivar as pessoas a ler a informação disponibilizada aquando da compra de um produto financeiro digital. Além disso, é necessário incentivar as pessoas a procurar

informação sobre a utilização segura dos serviços financeiros digitais e capacitá-las para saber onde obter informação sobre burlas financeiras frequentes e fraudes *online*. Por último, podem ser envidados esforços para ajudar as pessoas a adotar atitudes seguras *online*, uma vez que muitas pessoas em ambiente *online* tendem a manifestar atitudes menos prudentes ou mais impulsivas do que presencialmente. É também o caso da utilização de redes públicas de *wi-fi* quando se efetuam compras *online*, uma vez que apenas 60% dos inquiridos estão cientes de que esta não é uma prática segura.

2.2 Dar resposta às lacunas e aos desafios existentes na oferta de formação financeira digital

As principais lacunas e desafios identificados na atual oferta de formação financeira digital são:

- Existe um desfasamento entre as necessidades globais de literacia financeira digital da população portuguesa e o número efetivo de pessoas abrangidas pelas iniciativas existentes em matéria de formação financeira digital. A Estratégia procura alargar a abrangência das iniciativas existentes e incentivar o desenvolvimento de novas iniciativas, por exemplo através do envolvimento de novos parceiros.
- Existe um desfasamento entre os conteúdos da formação financeira digital e algumas das necessidades de literacia financeira digital da população. A Estratégia tem por objetivo apoiar as entidades que prestam formação financeira digital no desenvolvimento de iniciativas que vão ao encontro dessas necessidades, nomeadamente no que respeita ao seu método de implementação e ao seu conteúdo.
- As iniciativas existentes em matéria de formação financeira digital centram-se maioritariamente nos jovens. Embora seja importante continuar a visar os jovens, a Estratégia visa apoiar igualmente os parceiros relevantes na resposta às necessidades de outros grupos sociodemográficos, incluindo idosos, pessoas com baixos rendimentos e baixo nível de escolaridade e mulheres.
- Muitas iniciativas de formação financeira digital são eventos e campanhas pontuais, que devem ser complementados com iniciativas destinadas a promover uma mudança de comportamentos a mais longo prazo, no sentido de uma utilização segura dos serviços financeiros digitais. A Estratégia incentivará este tipo de iniciativas.
- A avaliação das iniciativas de formação financeira digital existentes não é sistemática. Além disso, as entidades que prestam formação financeira digital podem tirar partido de funcionalidades disponibilizadas pelas ferramentas digitais para fazerem uma monitorização automática das iniciativas. A Estratégia procura incentivar este tipo de práticas.
- Os parceiros reportaram vários desafios na oferta de formação financeira digital, como a identificação e avaliação das necessidades em matéria de literacia financeira digital, a conceção de iniciativas e a sua implementação de forma acessível a toda a população. A Estratégia fornece orientações sobre necessidades específicas a ter em conta na conceção de iniciativas e sugere abordagens para chegar a diferentes grupos da população.

3 Complementar e apoiar as políticas públicas em Portugal

A Estratégia apoia e complementa a implementação de outras políticas estratégicas em Portugal, sejam nacionais, da UE ou internacionais, com o objetivo de promover a prosperidade económica e social. Mais especificamente:

- Está em consonância com o Plano Nacional de Formação Financeira. Complementa as orientações adotadas no âmbito do Plano Nacional para o período 2021-2025 que visam promover a formação financeira digital (CNSF, 2022).
- Apoia o próprio Plano Estratégico do Banco de Portugal para o período 2021-2025 na promoção da formação financeira digital (Banco de Portugal, 2021).
- Complementa os programas nacionais em vigor para apoiar a transição digital e as competências digitais da população portuguesa, como o Plano de Ação para a Transição Digital (Portugal Digital, 2020).
- Contribui para o Plano de Ação para a União dos Mercados de Capitais da União Europeia (União Europeia, 2020a) através do desenvolvimento dos mercados de capitais, nomeadamente o objetivo principal n.º 1, que visa apoiar uma recuperação económica ecológica, digital, inclusiva e resiliente. Contribui igualmente para a ação n.º 7 do objetivo principal n.º 2, capacitando os cidadãos através da literacia financeira.
- Contribui para outros elementos da agenda da UE, como a Estratégia em matéria de Financiamento Digital para a UE (União Europeia, 2020b), a Estratégia da UE para o Financiamento Sustentável e o Pacto Ecológico Europeu, promovendo a compreensão das implicações das decisões de poupança e de investimento para a sociedade e para o ambiente, bem como das considerações de sustentabilidade económica e financeira a longo prazo nas decisões de poupança e de investimento, nomeadamente através de serviços financeiros digitais.
- Apoia a Agenda 2030 das Nações Unidas para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) (Nações Unidas, 2015). Mais especificamente, espera-se que contribua para a consecução do Objetivo n.º 4, relativo à educação de qualidade, e do Objetivo n.º 10, relativo à redução das desigualdades, promovendo oportunidades de aprendizagem ao longo da vida e contribuindo para sistemas financeiros sólidos e robustos.

Caixa 2 • Processo de elaboração da Estratégia

O processo de elaboração da Estratégia incluiu a consulta, a coordenação e a partilha de informação entre os vários parceiros. Deste modo, garantiu-se que a Estratégia beneficiava da experiência dos parceiros nacionais dos setores público, privado e sem fins lucrativos, e que os principais objetivos e o Plano de Implementação da Estratégia eram adaptados às necessidades de Portugal. Além disso, a Estratégia baseia-se em dados e elementos recolhidos em diferentes fases da sua elaboração.

Numa primeira fase, procedeu-se a um levantamento da oferta de formação financeira digital em Portugal através de um inquérito às entidades nacionais interessadas na formação financeira digital. O inquérito foi distribuído em dezembro de 2021 e as respostas foram recolhidas até janeiro de 2022. O Banco de Portugal distribuiu o inquérito pelas entidades nacionais identificadas com base em critérios como a sua natureza pública, o seu conhecimento especializado, o seu empenho e credibilidade para lidar com questões de formação financeira digital, a relevância das suas atividades para os consumidores ou a sua participação como parceiros na implementação da estratégia de formação financeira existente em Portugal. Dezasseis entidades responderam ao inquérito e forneceram informação sobre dezoito iniciativas de literacia financeira digital.

Posteriormente, estes inquiridos foram convidados a participar num *workshop* de parceiros nacionais, que teve lugar no Museu do Dinheiro do Banco de Portugal, em 8 de março de 2022. O *workshop* reuniu igualmente peritos do Secretariado da OCDE e da Comissão Europeia, representantes do Banco de Portugal, bem como delegados internacionais da Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE). Os participantes debateram a atual oferta de iniciativas de formação financeira digital em Portugal. Um painel de participantes explorou igualmente o caminho a seguir e a pertinência da futura estratégia.

Em seguida, a OCDE realizou um inquérito para avaliar a literacia financeira digital da população em Portugal, abrangendo muitas das competências financeiras digitais descritas no referencial de competências financeiras para adultos na União Europeia (União Europeia/OCDE, 2022). O inquérito investigou o acesso e a utilização das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), os aspetos da inclusão financeira digital e a utilização de serviços financeiros digitais, bem como os níveis de literacia financeira digital da população com idade igual ou superior a 16 anos em Portugal. Os dados foram recolhidos entre julho e setembro de 2022 pelo Centro de Estudos e Sondagens de Opinião (CESOP) da Universidade Católica Portuguesa, recorrendo a entrevistas presenciais numa amostra representativa da população portuguesa de 1516 inquiridos. Os critérios de estratificação da amostra garantiram a representatividade em termos de grupo etário, género, habilitações académicas, situação profissional, região e dimensão da cidade.

Com base nos resultados do inquérito às entidades nacionais, do *workshop* de parceiros, das interações bilaterais e do inquérito à literacia financeira digital, a OCDE elaborou o relatório *Digital financial literacy in Portugal: Relevance, evidence and provision* (ou seja, o “relatório de diagnóstico”), publicado em 5 de abril de 2023 (OCDE, 2023).

Por último, os parceiros foram consultados na fase de elaboração da Estratégia numa reunião virtual ocorrida em 5 de abril de 2023. Esta reunião constituiu uma oportunidade para apresentar e debater a visão, os objetivos e o Plano de Implementação da Estratégia.

II Visão Estratégica, Objetivos e Governança

1 Visão da Estratégia

2 Objetivos da Estratégia

3 Governança da Estratégia

4 Calendário da Estratégia
e Plano de Implementação

5 Monitorização e avaliação
da Estratégia

1 Visão da Estratégia

A Visão define os objetivos esperados a longo prazo da Estratégia. A Visão da Estratégia é a seguinte:

Visão da Estratégia:

A Estratégia de Literacia Financeira Digital tem por objetivo ajudar as pessoas que vivem em Portugal a desenvolver os conhecimentos, atitudes e comportamentos necessários para aproveitar as oportunidades relacionadas com a utilização dos serviços financeiros digitais e das tecnologias digitais, gerindo simultaneamente os riscos. Através de uma conjugação de esforços dos parceiros relevantes para melhorar a literacia financeira digital da população, a Estratégia visa igualmente apoiar a resiliência financeira individual e o bem-estar financeiro, contribuindo simultaneamente para a estabilidade financeira e para o desenvolvimento inclusivo e sustentável da economia e da sociedade portuguesas.

A Visão reconhece que tanto a resiliência financeira como o bem-estar financeiro constituem potenciais resultados da literacia financeira digital através, por exemplo, de uma tomada de decisões financeiras mais informadas e conscientes por parte dos consumidores no que toca aos SFD, bem como de uma maior capacidade de se protegerem contra fraudes e burlas financeiras *online*.

A Visão reconhece igualmente o papel dos parceiros e a importância da sua coordenação na melhoria da resiliência e do bem-estar financeiro das pessoas.

Além de beneficiar as pessoas e as suas famílias, a Visão reconhece que níveis mais elevados de literacia financeira digital em Portugal deverão ter um impacto positivo a nível social. Com efeito, espera-se que uma população com literacia financeira digital contribua para a concretização de esforços a nível nacional, europeu e internacional fundamentais para apoiar o desenvolvimento inclusivo e sustentável da economia e da sociedade portuguesas.

2 Objetivos da Estratégia

Quatro objetivos inter-relacionados apoiam a Visão da Estratégia. Os objetivos dizem respeito às mudanças pretendidas nos conhecimentos, atitudes e comportamentos das pessoas, à forma como os parceiros devem implementar as iniciativas, bem como aos princípios que as iniciativas e os programas de formação financeira digital devem respeitar. Os objetivos baseiam-se na análise e nos dados recolhidos durante a fase preparatória da Estratégia, incluindo dados quantitativos e informações qualitativas provenientes de entidades públicas, privadas e sem fins lucrativos (ver a Caixa 2).

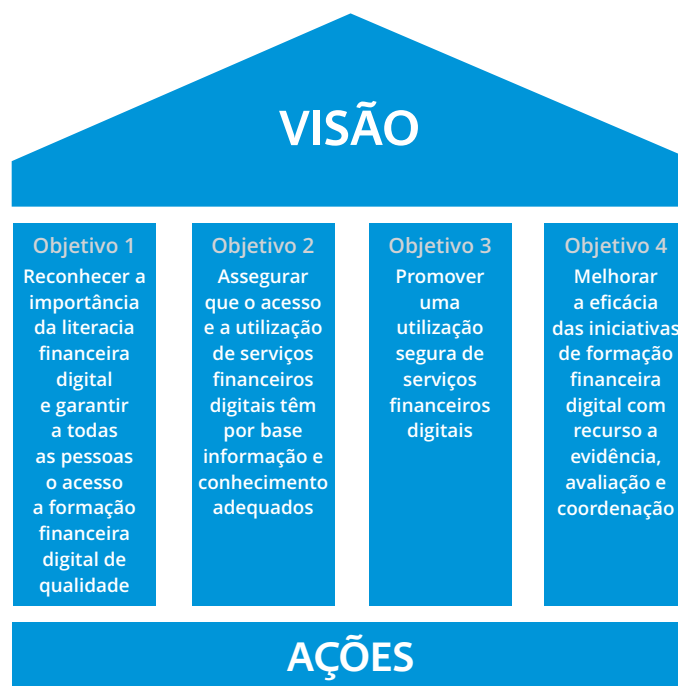
Os Objetivos da Estratégia são:

- Reconhecer a importância da literacia financeira digital e garantir a todas as pessoas o acesso a formação financeira digital de qualidade.
- Assegurar que o acesso e a utilização de serviços financeiros digitais têm por base informação e conhecimento adequados.
- Promover uma utilização segura de serviços financeiros digitais.
- Melhorar a eficácia das iniciativas de formação financeira digital com recurso a evidência, avaliação e coordenação.

O Banco de Portugal e outros parceiros envolvidos na oferta de formação financeira digital alcançarão os Objetivos com recurso a um conjunto de ações coordenadas e compromissos a longo prazo. Uma visão geral das ações relevantes para apoiar a implementação dos Objetivos é apresentada de seguida e, mais à frente, as ações específicas são descritas com maior detalhe no Plano de Implementação.

A estrutura global da Estratégia é resumida na Figura II.2.1.

Figura II.2.1 • Estrutura da Estratégia



Fonte: OCDE.

Objetivo 1: Reconhecer a importância da literacia financeira digital e garantir a todas as pessoas o acesso a formação financeira digital de qualidade

A literacia financeira digital é um tema relativamente novo na agenda internacional. Por conseguinte, é necessário reconhecer a sua importância a nível nacional (Morgan et al., 2019) e mobilizar os intervenientes relevantes para assegurar uma implementação eficiente e adequada da Estratégia. Paralelamente, é também importante promover a literacia financeira digital junto da população e sensibilizá-la para a sua relevância.

A Estratégia tem por objetivo aumentar a abrangência das iniciativas e incentivar o lançamento de novas iniciativas, sempre que necessário, incluindo nos casos em que existam lacunas de cobertura. No relatório de diagnóstico, é apresentada uma visão geral do número de intervenientes envolvidos na oferta de formação financeira digital, bem como do número de pessoas abrangidas por essas iniciativas em 2019-2021. O relatório mostrou que a abrangência poderia ser maior, uma vez que grande parte da população possui uma literacia financeira digital limitada (OCDE, 2023).

Além disso, é importante garantir a todas as pessoas — em especial aos que mais necessitam — acesso a formação financeira digital de qualidade. Em 2019-2021, as iniciativas de formação financeira digital centraram-se maioritariamente nos jovens. Embora a população jovem seja importante, é necessário envidar mais esforços para dar resposta às necessidades específicas de outros grupos

sociodemográficos, tais como seniores, pessoas com baixos rendimentos e baixo nível de escolaridade, mulheres e outros grupos que possam ser considerados vulneráveis, como desempregados, pessoas que vivem em cidades pequenas, migrantes e pessoas com deficiência. Por último, as iniciativas existentes são principalmente concretizadas em formato digital. Por conseguinte, a Estratégia deve incentivar o desenvolvimento de abordagens para chegar às pessoas excluídas do mundo digital.

Resumo das ações que contribuem para a consecução do Objetivo 1:

- *Reconhecer a importância da literacia financeira digital a nível nacional, entre decisores políticos e outros parceiros:* a Estratégia coloca o tema da literacia financeira digital na agenda das políticas públicas nacionais e defende a sua importância junto de entidades relevantes em vários fóruns.
- *Sensibilizar a população para a importância da literacia financeira digital:* a Estratégia sensibiliza a população para a importância da literacia financeira digital e divulga o tema da literacia financeira digital através de vários canais.
- *Aumentar a abrangência das iniciativas de formação financeira digital:* a implementação da Estratégia contribui para alargar a abrangência das iniciativas de formação financeira digital, nomeadamente através do envolvimento de parceiros e do desenvolvimento de novas iniciativas.
- *Utilizar canais de formação adaptados às necessidades dos grupos-alvo relevantes, combatendo simultaneamente a exclusão (financeira) digital:* a Estratégia incentiva a utilização de um amplo leque de canais de formação para dar resposta às necessidades de literacia financeira digital de diferentes públicos. Incentiva igualmente o desenvolvimento de abordagens para chegar às pessoas excluídas do mundo digital.

Objetivo 2: Assegurar que o acesso e a utilização de serviços financeiros digitais têm por base informação e conhecimento adequados

Embora a utilização da internet seja generalizada em Portugal, alguns subgrupos da população, como os adultos de idade igual ou superior a 70 anos ou as pessoas com baixos rendimentos e/ou baixo nível de escolaridade, são mais suscetíveis de estarem excluídos do mundo digital. Tal pode dever-se a várias razões, mas uma razão importante é a falta de competências básicas para lidar com a ideia de complexidade associada à utilização de ferramentas digitais. Por conseguinte, muitas pessoas não utilizam ferramentas digitais para realizar determinadas atividades quotidianas ou para interagir com serviços financeiros. Além disso, certos subgrupos da população não estão a utilizar SFD por preferirem o contacto pessoal, pela falta de confiança nas ferramentas digitais e nos SFD, ou simplesmente por falta de conhecimento.

A população portuguesa que utiliza a internet revela conhecimentos financeiros digitais limitados em vários domínios, uma vez que menos de metade dos utilizadores da internet consegue responder corretamente à maior parte das questões de conhecimentos financeiros digitais (OCDE, 2023). Mais especificamente, verifica-se uma falta de conhecimento dos direitos dos consumidores em ambiente *online*, por exemplo em compras *online*. Existe também uma falta de conhecimento sobre a regulamentação dos SFD, bem como as possíveis implicações decorrentes da utilização de SFD não regulados por autoridades nacionais. Além disso, apenas uma percentagem limitada de utilizadores da internet em Portugal sabe qual a utilização que as instituições financeiras fazem dos dados pessoais e as práticas de fixação de preços ou de *marketing* das entidades que prestam serviços *online* (tais como a definição de perfis de clientes no contexto da concessão de crédito ou de seguros). O conhecimento sobre os criptoativos também é limitado, especialmente em termos de riscos e se são objeto de regulamentação ou têm curso legal. Por último, quando utilizam SFD, partes significativas da população não sabem onde podem obter informação sobre burlas e fraudes financeiras *online* frequentes e nunca procuraram informação sobre a utilização segura dos SFD.

Resumo das ações que contribuem para a consecução do Objetivo 2:

- *Promover uma maior adesão aos SFD*: embora não seja possível colmatar a baixa adesão aos SFD apenas através da formação financeira digital, a Estratégia incentiva ações que contribuem para dar resposta a algumas das principais razões pelas quais algumas partes vulneráveis da população portuguesa não utilizam SFD ou ferramentas digitais, ou seja, a ideia de complexidade, a preferência pelo contacto pessoal e a falta de confiança.
- *Melhorar o conhecimento sobre onde e como encontrar fontes de informação fidedignas e imparciais relativas à utilização segura dos SFD*: a Estratégia tem por objetivo sensibilizar a população sobre onde é possível aceder a informação fiável e imparcial sobre as principais características e riscos dos SFD. Além disso, a Estratégia torna facilmente acessíveis ao público as principais fontes de formação financeira digital fidedignas e imparciais sobre SFD.
- *Melhorar os conhecimentos financeiros digitais da população*: a Estratégia incentiva a prestação de informação fiável e o desenvolvimento de iniciativas de formação financeira digital que abranjam domínios relativamente aos quais a população portuguesa revela falta de conhecimentos financeiros digitais, tais como as características dos SFD, quem os presta e riscos associados aos mesmos, os direitos dos consumidores em ambiente *online* ou aspetos relacionados com a regulamentação dos SFD (por exemplo, aspetos transfronteiros, aplicação *online/offline* das regras de defesa do consumidor).

Neste contexto, alcançar-se-á uma maior eficácia das iniciativas de formação financeira digital com o acordo sobre um referencial comum de competências básicas de literacia financeira digital, que assente em dados e prioridades nacionais em matéria de literacia financeira digital e que seja integrado nos referenciais de competências existentes e atualmente em desenvolvimento em Portugal. Os referenciais de competências podem servir para fundamentar a implementação da Estratégia, melhorar a conceção de programas, identificar lacunas na oferta e apoiar a criação de instrumentos de aferição, medição e avaliação. O desenvolvimento desses referenciais poderá basear-se no referencial UE/OCDE-INFE de competências financeiras para adultos que existe na UE (União Europeia/OCDE, 2022) — que inclui igualmente competências financeiras digitais — e ter em conta diferentes grupos etários e públicos-alvo relevantes. O futuro referencial UE/OCDE-INFE de competências financeiras para crianças e jovens poderá também servir como complemento da revisão das competências fundamentais para os jovens em Portugal.

Objetivo 3: Promover uma utilização segura de serviços financeiros digitais

Das conclusões do relatório de diagnóstico decorre que, nas operações *online* e na utilização de SFD, a população portuguesa adota determinados comportamentos seguros *online* de forma limitada. Por exemplo, aquando da utilização de SFD, existe uma aplicação limitada de medidas básicas de segurança *online* — como a não utilização de redes públicas de *wi-fi*. Existe também uma tendência para considerar as medidas de segurança como um requisito pontual, o que é demonstrado, por exemplo, pela não alteração regular das palavras-passe. Além disso, ao efetuar compras *online*, ainda não existe uma utilização tão generalizada quanto possível dos cartões virtuais, que são considerados um método de pagamento *online* seguro (OCDE, 2023).

Apesar de as pessoas acederem à internet sobretudo através do telemóvel, os resultados revelam que a utilização de aplicações móveis pode promover comportamentos menos cautelosos. Por exemplo, não é tão comum quanto deveria ser verificar as autorizações de acesso das aplicações e avaliar se a aplicação provém de uma fonte fidedigna (OCDE, 2023). De igual modo, uma vez que a utilização de telemóveis está frequentemente associada à realização de várias tarefas em simultâneo, pode aumentar a vulnerabilidade das pessoas a fraudes e burlas *online*, tais como *phishing* e *smishing* (ou seja, *phishing* por SMS).

Além disso, nalguns domínios, existe margem de melhoria na aplicação de medidas de proteção de dados pessoais por parte dos consumidores em operações *online* ou na utilização de redes sociais. Por exemplo, muitas pessoas não dão importância suficiente à leitura e compreensão das políticas de privacidade antes de fornecerem dados pessoais ou não solicitam aos administradores de sítios Web que eliminem os respetivos dados pessoais quando deixam de ter intenção de continuar a utilizar esses sítios Web.

Por último, algumas pessoas tendem a adotar comportamentos menos cautelosos *online* do que quando recorrem aos canais tradicionais. Por exemplo, um terço dos compradores *online* reconhece que tem maior tendência para fazer compras por impulso nas compras *online* do que nas compras presenciais (OCDE, 2023).

Resumo das ações que contribuem para a consecução do Objetivo 3:

- *Melhorar atitudes e comportamentos financeiros digitais*: tendo em conta as interligações entre a literacia digital e os SFD, a Estratégia é utilizada para fazer a ponte entre estes dois domínios e encontrar sinergias relevantes, contribuindo assim para melhorar as competências básicas de segurança *online* da população portuguesa. A este respeito, tem em conta os diferentes dispositivos utilizados para navegar *online*. A Estratégia promove igualmente iniciativas de formação financeira digital que sensibilizem para questões relacionadas com a proteção de dados pessoais num contexto de gestão das finanças pessoais. A Estratégia promove mudanças no comportamento individual de gestão de dados pessoais, nomeadamente na utilização de redes sociais. A Estratégia promove igualmente comportamentos seguros que minimizem o risco de exposição a fraudes e burlas *online*. Por conseguinte, aumenta a sensibilização para a importância de ler e compreender a informação disponibilizada aquando da utilização de SFD. Por último, incentiva as pessoas a procurarem obter informação sobre a utilização segura de SFD, bem como informação sobre burlas e fraudes financeiras frequentes *online*.
- *Incentivar os consumidores financeiros a exercerem os seus direitos*: a Estratégia promove um comportamento adequado quando os utilizadores de SFD são vítimas de fraudes e burlas financeiras *online*. A Estratégia ajuda-os a saber onde e como podem obter reparação pelos factos de que foram vítimas, se necessário.
- *Sensibilizar a população para os enviesamentos comportamentais que existem na utilização de produtos e serviços financeiros através de canais digitais*: a Estratégia visa sensibilizar os utilizadores dos SFD para os enviesamentos mais importantes que podem ter impacto nas decisões financeiras pessoais, incluindo *online*. Além disso, promove iniciativas de formação financeira digital que visam mitigar esses enviesamentos.

Objetivo 4: Melhorar a eficácia das iniciativas de formação financeira digital com recurso a evidência, avaliação e coordenação

Em Portugal, existe uma forte colaboração de muitos parceiros públicos, privados e sem fins lucrativos na conceção ou na implementação de iniciativas de formação financeira digital. No entanto, a maioria dos parceiros envolvidos na oferta de formação financeira digital não avalia as respetivas iniciativas (OCDE, 2023). O reduzido número de iniciativas objeto de avaliação pode explicar-se pela existência de diferentes desafios, tais como a dificuldade em avaliar a sua eficácia e impacto ou a dificuldade em definir e aplicar métricas de monitorização e avaliação. Por conseguinte, importa dar mais atenção à avaliação sistemática das iniciativas de formação financeira digital.

Além disso, embora a maioria das entidades acompanhe a implementação das respetivas iniciativas, apenas em algumas iniciativas digitais a monitorização é feita com recurso a meios automatizados (tais como a recolha automatizada de indicadores, como o número de participantes, registos,

assinantes, visualizações de sítios/plataformas da internet, sessões de formação realizadas, certificações atribuídas). Quando concretizadas em formato digital, as iniciativas de formação financeira digital podem tirar um melhor proveito da monitorização automática.

Por último, a Estratégia deve assegurar que a sua implementação assenta em dados concretos e se baseia nos progressos mais recentes da investigação em matéria de literacia financeira digital. Por conseguinte, é necessário incentivar a investigação e a recolha de dados quantitativos sobre literacia financeira digital, através de uma colaboração reforçada entre os parceiros relevantes.

Resumo das ações que contribuem para a consecução do Objetivo 4:

- *Incentivar a avaliação de iniciativas de formação financeira digital através de abordagens coordenadas:* a Estratégia propõe a adoção de orientações para incentivar as entidades que fazem formação financeira digital a avaliarem sistematicamente o impacto e a eficácia das suas iniciativas. Nesta matéria, incentiva a monitorização automática através da utilização das funcionalidades analíticas das ferramentas digitais, da congregação de recursos e da divulgação de resultados. Incentiva as entidades que fazem formação financeira digital a terem em conta os resultados da monitorização e da avaliação, a fim de assegurar que as iniciativas de formação financeira digital estão em consonância com os objetivos da Estratégia, o seu Plano de Implementação e os respetivos planos de ação anuais. A Estratégia incentiva igualmente as entidades que fazem formação financeira digital a assegurarem que os conteúdos das iniciativas são ajustados e adaptados aos formandos, atualizados tendo em conta a evolução do contexto financeiro e que os métodos utilizados para a sua implementação são eficazes.
- *Reforçar a colaboração para realizar investigação e continuar a recolher dados quantitativos sobre os níveis de literacia financeira digital:* a Estratégia assegura que a sua implementação assenta em dados concretos e beneficia dos progressos mais recentes da investigação em matéria de literacia financeira digital. Tem por objetivo compreender o que explica os hábitos, as atitudes e os comportamentos financeiros digitais da população em Portugal, bem como o que determina a formação de atitudes e comportamentos desde tenra idade, o que poderá permitir a conceção de iniciativas de formação financeira digital mais centradas no consumidor e com maior impacto.

Passos importantes na elaboração ou na revisão de estratégias sólidas, para assegurar que as iniciativas de formação financeira digital possam criar e manter a resiliência e o bem-estar financeiros a curto e a longo prazo, podem passar por continuar a fazer avançar o debate de políticas e de investigação em matéria de literacia financeira digital, recolher dados e elementos sobre grupos em risco de vulnerabilidade ou exclusão financeira digital e avaliar o impacto das iniciativas existentes em matéria de formação financeira digital. A este respeito, a Estratégia incentiva uma avaliação comparativa no que toca à literacia financeira digital e às iniciativas de inclusão financeira digital face a jurisdições semelhantes, bem como a colaboração com outros reguladores a nível regional e internacional sobre as boas práticas dessas jurisdições. Embora Portugal esteja na linha da frente no que respeita às questões de literacia financeira digital, o atual desenvolvimento de ferramentas da OCDE/INFE para medir a literacia financeira digital, e o subsequente inquérito a realizar, poderão constituir um importante exercício para futuras comparações internacionais.

3 Governação da Estratégia

3.1 Liderança

Em consonância com a Recomendação da OCDE sobre Literacia Financeira (OCDE, 2020b), a Estratégia deve ser liderada por uma autoridade credível e imparcial, reconhecida ao mais alto nível, que seja responsável por iniciar, desenvolver e monitorizar a Estratégia.

É proposto que o Banco de Portugal seja a autoridade líder para a implementação, a monitorização e a avaliação da Estratégia.

O Banco de Portugal, tendo estado fortemente envolvido no desenvolvimento e na elaboração do projeto e tendo sido consultado em todas as principais fases das atividades a realizar, está empenhado em tomar as medidas necessárias com recurso aos seus mecanismos internos. O Banco de Portugal está empenhado na implementação do trabalho previsto no Plano de Implementação com vista a facilitar a concretização da Visão e dos Objetivos da Estratégia.

A Estratégia contribuirá para a implementação do Plano Nacional de Formação Financeira. Na implementação da Estratégia para melhorar a literacia financeira digital, o Banco de Portugal cooperará e coordenar-se-á, sempre que necessário, com os outros membros do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, ou seja, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF). Além disso, o Banco de Portugal cooperará e coordenar-se-á, nomeadamente através de acordos formais, com outros parceiros relevantes do setor público, privado e sem fins lucrativos para a implementação da Estratégia.

3.2 Principais responsabilidades

Ao Banco de Portugal incumbe, nomeadamente:

- Servir de principal ponto de referência para que os parceiros forneçam atualizações relevantes e debatam temas relevantes para a política de literacia financeira digital em Portugal.
- Elaborar propostas e debates sobre a conceção e implementação de iniciativas para cumprir os Objetivos da Estratégia.
- Definir orientações a aplicar nos programas implementados pelos parceiros portugueses, em conformidade com o Plano de Implementação da Estratégia.
- Implementar as suas próprias iniciativas de formação financeira digital.
- Elaborar planos de ação anuais para a implementação da Estratégia.
- Proceder à monitorização e avaliação da Estratégia. Os progressos realizados na implementação da Estratégia, incluindo os resultados da monitorização e da avaliação das iniciativas, serão comunicados num relatório anual.
- Organizar ou coordenar eventos que contribuam para os Objetivos da Estratégia.

4 Calendário da Estratégia e Plano de Implementação

A Estratégia tem objetivos de longo prazo. O seu Plano de Implementação tem uma duração de cinco anos, devendo, por conseguinte, ser objeto de avaliação decorridos cinco anos da sua adoção. Tal não implica que todos os Objetivos e ações conexas tenham de ser alcançados no prazo de cinco anos, mas sim que seja possível a realização de uma avaliação dentro deste prazo para determinar se os Objetivos e as respetivas ações continuam a ser pertinentes. A própria Estratégia deve ser objeto de um exercício de avaliação.

As ações incluídas em sucessivos Planos de Implementação podem mudar mais frequentemente do que a própria Estratégia. Se forem concretizadas ou concluídas, as ações podem ser substituídas por novas ações, que devem contribuir para a Visão e os Objetivos da Estratégia.

5 Monitorização e avaliação da Estratégia

A monitorização e a avaliação da Estratégia são essenciais para aferir os seus progressos e propor melhorias com base em dados concretos (OCDE, 2020b). A Estratégia reconhece a importância dos processos de monitorização e avaliação como parte integrante da sua implementação. Além disso, a Estratégia distingue a monitorização e avaliação de iniciativas individuais de formação financeira digital da monitorização e avaliação da Estratégia como um todo.

Monitorização e avaliação de iniciativas individuais de formação financeira digital

A monitorização e a avaliação das iniciativas são importantes para compreender que iniciativas são eficazes, por exemplo, no apoio à mudança de comportamentos. Por conseguinte, recomenda-se que os parceiros envolvidos na oferta de formação financeira digital ao abrigo da Estratégia acompanhem a implementação e avaliem a eficácia das respetivas iniciativas, na medida do possível e com base nos recursos disponíveis.

A monitorização e a avaliação de iniciativas individuais de formação financeira digital serão tidas em conta na monitorização e na avaliação da Estratégia.

Monitorização da Estratégia

A monitorização dos progressos da Estratégia concretizar-se-á através da monitorização do respetivo Plano de Implementação face aos planos de ação anuais, elaborados pelo Banco de Portugal. Os planos de ação anuais identificarão as ações e os respetivos indicadores a alcançar, bem como os parceiros responsáveis pela sua implementação.

Cada plano de ação anual será monitorizado em função dos indicadores acordados. No final de cada ano, as ações concretizadas ou concluídas podem ser prosseguidas ou substituídas por ações novas. As ações pendentes, não concluídas ou cuja duração prevista se prolongue por vários anos podem transitar para implementação nos anos seguintes.

Avaliação da Estratégia

Ponderar a avaliação numa fase precoce, durante a preparação e elaboração da Estratégia, é uma forma de assegurar a sua eficácia e responsabilização pela mesma (OCDE, 2022a). No entanto, importa reconhecer que avaliar a Estratégia em relação aos seus Objetivos é um processo difícil. Por exemplo, pode ser difícil quantificar os progressos em termos de comportamento e/ou atitudes ou do bem-estar financeiro individual. Além disso, certas alterações podem dever-se a um conjunto alargado de fatores pessoais ou macroeconómicos, extravasando assim os resultados da formação financeira digital.

No entanto, a Estratégia será avaliada em função dos seus Objetivos, recorrendo a várias fontes de dados que serão recolhidas ao longo do seu período de vigência, bem como a dados especificamente recolhidos tendo em vista uma avaliação da Estratégia. De preferência, a Estratégia será avaliada quantitativamente, através de inquéritos e da recolha de dados de avaliação junto das entidades que dinamizam iniciativas de formação financeira digital, e qualitativamente, através de consultas aos parceiros. Poderá também prever-se o envolvimento de avaliadores profissionais e externos para prestarem orientações ou realizarem todo o processo de avaliação da Estratégia. A avaliação da Estratégia efetuar-se-á com recurso a uma combinação:

- Dos resultados e dos ensinamentos retirados da monitorização dos planos de ação anuais e da avaliação e da monitorização dos Objetivos e das ações incluídas no Plano de Implementação (com a eventual utilização de indicadores — ver o Quadro VI.2.1);
- Dos resultados e dos ensinamentos retirados da monitorização e da avaliação de iniciativas e programas individuais de formação financeira digital (no que respeita ao seu conteúdo, método de implementação, abrangência, etc.) e dos resultados alcançados em relação aos Objetivos da Estratégia;
- Da análise quantitativa através de exercícios regulares de recolha de dados sobre literacia financeira digital de adultos e/ou subconjuntos da população, incluindo a participação em exercícios internacionais comparativos (por exemplo, através da OCDE/INFE) e a organização de inquéritos nacionais;
- Da avaliação da eficácia da coordenação da Estratégia na consecução dos Objetivos pretendidos, facilitando a partilha de recursos e evitando duplicações;
- Dos dados qualitativos provenientes de interações com os parceiros, que podem fornecer pormenores importantes e permitir a compreensão de questões que possam ser difíceis no processo de implementação.

As conclusões da avaliação da Estratégia serão comunicadas de forma inequívoca aos parceiros relevantes e ao público.



III Plano de Implementação (2023-2028)

1 Grupos-alvo prioritários para
o Plano de Implementação (2023-2028)

2 Ações para alcançar os Objetivos
da Estratégia (2023-2028)

O Plano de Implementação enquadra a implementação da Estratégia para o período 2023-2028. Fornece orientações ao Banco de Portugal e a outros parceiros sobre várias ações específicas que contribuirão para a consecução da Visão e dos Objetivos da Estratégia. Também importante, indica quais os grupos-alvo da população que devem ser considerados prioritários durante este período.

O Plano de Implementação destina-se a ser complementado por planos de ação anuais a elaborar pelo Banco de Portugal, na sequência de consulta aos parceiros relevantes, se necessário. Os planos de ação anuais identificariam projetos específicos a realizar ao longo de um ano, juntamente com indicadores de desempenho sugeridos. Os planos de ação anuais podem também identificar os parceiros relevantes que devem ser envolvidos e incluir compromissos orçamentais.

1 Grupos-alvo prioritários para o Plano de Implementação (2023-2028)

O Plano de Implementação da Estratégia identifica grupos-alvo prioritários para as iniciativas de formação financeira digital no período 2023-2028. A seleção destes grupos-alvo prioritários teve por base as conclusões do relatório de diagnóstico (OCDE, 2023) e tem em conta os níveis de literacia financeira digital, o risco de exposição a burlas/fraudes *online*, aspetos de inclusão financeira e digital, a dimensão do grupo-alvo, bem como a atual oferta de formação financeira dirigida a cada grupo.

Os grupos-alvo prioritários para o Plano de Implementação são:

- **Jovens:** a geração mais jovem, em especial as pessoas com idades compreendidas entre os 16 e os 24 anos, utiliza amplamente a internet e as ferramentas digitais. Os jovens participam não só em atividades financeiras digitais relativamente básicas, como compras *online* ou a utilização de *homebanking*, mas também em atividades de maior risco, como a aquisição e a negociação de criptoativos. Embora esta geração possa, de um modo geral, ser considerada como mais proficiente em tecnologia do que as gerações mais velhas, enfrenta vulnerabilidades específicas quando utiliza SFD e, muitas vezes, não tem a perceção dos riscos associados. Comparativamente a pessoas de meia-idade, os jovens têm também menor probabilidade de aplicar determinadas medidas de proteção de dados, especialmente quando utilizam as redes sociais, e de denunciar casos em que são vítimas de fraude financeira *online*. Por último, os jovens carecem de conhecimentos financeiros digitais, pois o índice que alcançam neste domínio é inferior ao alcançado nas atitudes e comportamentos financeiros digitais.
- **Seniores:** a população com idade igual ou superior a 55 anos — e, em particular, as pessoas com idade igual ou superior a 70 anos — utiliza de forma limitada a internet e as ferramentas digitais. Para quem não as utiliza, a complexidade é considerada a principal razão para não o fazer. Neste contexto, é maior a probabilidade de exclusão digital dos seniores do que da restante população. Ao utilizar a internet, este grupo apresenta uma elevada exposição aos riscos *online*, uma vez que se mostra menos propenso a conhecer e aplicar procedimentos básicos de segurança do que outros subgrupos da população. Quando estão *online*, os seniores também parecem ser mais vulneráveis do que os adultos de meia-idade na proteção dos respetivos dados pessoais. Os seniores conhecem e utilizam de forma limitada os SFD em comparação com outros utilizadores da internet. Na utilização de SFD, apresentam os índices mais baixos de conhecimentos financeiros digitais de todos os grupos etários. Por último, muitos seniores que utilizam SFD não adotam comportamentos básicos de segurança, como demonstram os índices mais baixos comparativamente à população em geral nos comportamentos financeiros digitais.

- **Indivíduos com baixos rendimentos e/ou baixo nível de escolaridade:** ambos os grupos apresentam baixos níveis de inclusão (financeira) digital em relação à população em geral. A complexidade é apresentada como uma das principais razões pelas quais muitas pessoas destes grupos não utilizam ferramentas digitais. Muitas pessoas destes subgrupos da população tendem a não aplicar procedimentos básicos de segurança *online* e revelam lacunas significativas em todos os aspetos da literacia financeira digital (ou seja, conhecimentos, atitudes e comportamentos financeiros digitais).
- **Mulheres:** embora não existam diferenças de género em vários aspetos (como a inclusão digital, a utilização de ferramentas digitais, a segurança *online* ou a exposição a fraudes e burlas *online*, entre outros), existem diferenças de género noutros domínios, como a propensão a procurar informação sobre a utilização segura de SFD (em termos relativos, mais mulheres do que homens nunca procuraram essa informação), ou em níveis de conhecimentos financeiros digitais (com as mulheres a revelarem níveis inferiores aos dos homens).
- **Outros grupos que podem ser considerados vulneráveis:** os desempregados são o grupo da população com a percentagem mais elevada de vítimas de fraude *online*. As pessoas que vivem em cidades pequenas utilizam menos a internet e as ferramentas digitais do que as pessoas que vivem em cidades grandes, o que é evidenciado por um índice de utilização digital mais baixo. Além disso, ainda que o relatório de diagnóstico não apresente resultados desagregados para os migrantes, os parceiros identificaram-nos como sendo pessoas particularmente vulneráveis. Atualmente, nenhuma iniciativa específica em matéria de FFD é direcionada aos migrantes, motivando assim a inclusão deste grupo como grupo-alvo da Estratégia. Por último, os parceiros referiram também as pessoas com deficiência como um grupo que deve merecer atenção especial.

Embora o Plano de Implementação comece por se centrar nestes grupos prioritários, alguns poderão continuar a ser visados durante mais tempo, em função das respetivas necessidades. Além disso, a maioria das ações propostas no âmbito do Plano de Implementação beneficiará todos os grupos da sociedade.

2 Ações para alcançar os Objetivos da Estratégia (2023-2028)

A presente secção estabelece um conjunto de ações específicas correspondentes a cada Objetivo, que devem ser implementadas nos primeiros cinco anos após a adoção da Estratégia.

Estas ações podem ser aplicadas em relação a qualquer grupo-alvo e/ou iniciativa de formação financeira digital, mas, tal como referido, algumas podem centrar-se mais nos grupos-alvo identificados na secção anterior. Além disso, embora certas ações possam ser executadas num prazo bastante curto, outras podem demorar mais tempo a serem implementadas. Com efeito, a disponibilidade e o envolvimento dos parceiros ou os recursos financeiros e humanos existentes podem condicionar a implementação de muitas ações. A fim de refletir estas considerações, o Plano de Implementação estabelece um calendário indicativo para a maioria das ações propostas. Os grupos-alvo, bem como o calendário das ações, são indicados no Quadro IV.1.1.

Por último, o Plano de Implementação identifica indicadores de desempenho associados aos Objetivos da Estratégia e às respetivas ações que podem ser utilizados para efeitos de monitorização e avaliação. A lista de indicadores de desempenho pode ser consultada no Quadro IV.2.1.

Objetivo 1: Reconhecer a importância da literacia financeira digital e garantir a todas as pessoas o acesso a formação financeira digital de qualidade

Ações para reconhecer a importância da literacia financeira digital a nível nacional, entre decisores políticos e outros parceiros

- Divulgar os Objetivos da Estratégia às esferas relevantes da administração pública e partilhar material relevante sobre a Estratégia (planos de ação, relatórios anuais, etc.) com organismos estatais e públicos relevantes e outros parceiros.
- Mobilizar e incentivar o compromisso dos organismos estatais e públicos relevantes na implementação da Estratégia através da assinatura de acordos, protocolos de cooperação, memorandos de entendimento, etc.
- Defender a afetação de recursos públicos para a conceção, o desenvolvimento e a implementação de iniciativas de formação financeira digital.
- Defender a importância da literacia financeira digital em instâncias nacionais.
- Defender a importância da literacia financeira digital em eventos nacionais e internacionais, como a *Global Money Week*, a Semana Mundial do Investidor, a Semana da Formação Financeira nacional, a *European Retirement Week*, o Dia Internacional do Idoso e outros eventos nacionais e internacionais relevantes.

Ações para sensibilizar a população para a importância da literacia financeira digital

- Inserir e atualizar regularmente uma secção ou um separador específico sobre a literacia financeira digital no Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e/ou no Portal Todos Contam.
- Criar um canal específico no YouTube para conteúdo de literacia financeira digital na conta Todos Contam e/ou na conta do Banco de Portugal.
- Aumentar a visibilidade do Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e do Portal Todos Contam e respetivo conteúdo relacionado com a literacia financeira digital nas redes sociais, através da criação e gestão ativa de uma conta no Instagram e/ou no Twitter. Neste contexto, criar uma *hashtag* clara, prática e de fácil leitura. Os parceiros relevantes serão convidados a utilizá-la de forma coerente em todas as suas publicações nas redes sociais realizadas ao abrigo da Estratégia.
- Ponderar a criação de um *chat bot* para o Portal Todos Contam e/ou para o Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e incluir o conteúdo da literacia financeira digital na base de conhecimentos do *chat bot*.
- Continuar a sensibilizar para as questões relevantes para os consumidores financeiros digitais, tais como novos SFD, burlas e fraudes financeiras *online*, alertas sobre produtos ou prestadores específicos, etc., em eventos nacionais e internacionais relacionados com questões financeiras, como a *Global Money Week*, a Semana Mundial do Investidor, a Semana da Formação Financeira e o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor e/ou através da organização de campanhas de comunicação.

Ações para aumentar a abrangência das iniciativas de formação financeira digital

- Incentivar uma maior participação dos parceiros em iniciativas de FFD, já existentes ou novas, sempre que necessário, através do envolvimento a longo prazo de entidades que tenham interesse em apoiar a literacia financeira digital. Os parceiros podem incluir autoridades públicas (como a Comissão Nacional de Proteção de Dados, o Provedor de Justiça, autoridades locais, como associações de municípios e associações de freguesias, as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional, etc.), associações financeiras (como a Associação Portuguesa de Bancos, a Associação de Instituições de Crédito Especializado, a Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios, a Associação Portuguesa de Seguradores), ONG, instituições de investigação, etc.

- Promover a FFD nas escolas através de atividades curriculares e extracurriculares e de eventos especiais para crianças e estudantes, por exemplo:
 - Destacar a literacia financeira digital no concurso Todos Contam, incluindo um prémio específico da escola e/ou de professor para projetos de FFD, através da inclusão de um tema específico relacionado com a literacia financeira digital nos requisitos anuais de candidatura.
 - Ponderar a organização de um *hackathon* (maratona de programação) para desenvolver uma ferramenta, plataforma ou aplicação de fonte aberta que reforce a literacia financeira digital.
 - Organizar campanhas de comunicação (cartazes, brochuras, etc.) em locais onde os estudantes vivem (por exemplo, espaços comuns de residências, locais de acolhimento de estudantes, etc.)
- Incentivar o desenvolvimento de iniciativas de FFD destinadas a pais ou tutores e que possam ser realizadas em formato digital, com o apoio do ambiente escolar.
- Publicitar todas as iniciativas de FFD fidedignas, numa área específica do Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e/ou do Portal Todos Contam (ver também as ações específicas relacionadas com a criação de uma base de dados ao abrigo do Objetivo 2).

Ações para utilizar canais de formação adaptados às necessidades dos grupos-alvo relevantes, combatendo simultaneamente a exclusão (financeira) digital

- Explorar a utilização de elementos divertidos e recreativos em iniciativas de FFD realizadas em formato digital, quando adequado, por exemplo, através de jogos (*gamification*) ou de atividades lúdicas (*edutainment*).
- Ter em conta os enviesamentos comportamentais na conceção e na implementação de intervenções de formação financeira.
- Incentivar as entidades que fazem formação financeira digital a conceberem e complementarem iniciativas com meios de comunicação social tradicionais, como a televisão, a rádio ou o material impresso, quando se destinem a audiências específicas com competências (financeiras) digitais limitadas, como os seniores ou as pessoas com baixos rendimentos e/ou baixo nível de escolaridade.
- Cooperar com os meios de comunicação social através, por exemplo, da contribuição para o conteúdo de programas televisivos ou artigos da imprensa.
- Identificar e estabelecer canais de comunicação regulares com pontos de contacto que possam apoiar a formação financeira digital. Esses pontos de contacto podem incluir funcionários da administração pública em balcões de serviços públicos fundamentais (especialmente os que trabalham com grupos vulneráveis, por exemplo, no âmbito de programas e projetos de apoio social promovidos por municípios), trabalhadores das agências da rede regional do Banco de Portugal, assistentes sociais, jornalistas, bibliotecas públicas, etc. Em seguida, conferir capacidade aos pontos de contacto identificados — com recurso a formações e *workshops* específicos, em formato digital ou presencial — para adquirir conhecimentos e confiança em questões financeiras digitais, com o intuito de promover a literacia financeira digital de grupos específicos.
- Identificar e estabelecer canais de comunicação regulares com potenciais intermediários que possam facilitar a participação de pessoas vulneráveis na formação financeira digital. Tal pode incluir organizações sem fins lucrativos, organizações sociais e de previdência ou associações de seniores (como a Associação de Aposentados, Pensionistas e Reformados, etc.) e incluir também pessoas que cuidam da população sénior (cuidadores, instituições de saúde, juntas de freguesia, centros de dia municipais, lares de terceira idade, universidades seniores, etc.).
- Identificar e divulgar boas práticas em matéria de conceção e implementação de FFD a seniores.

Objetivo 2: Assegurar que o acesso e a utilização de serviços financeiros digitais têm por base informação e conhecimento adequados

Ações para promover uma maior adesão aos SFD

- Promover e incentivar iniciativas de FFD que abrangem a utilização dos SFD e/ou das ferramentas digitais mais básicos (por exemplo, contas de pagamento com características básicas, *homebanking*, funcionalidades para garantir a segurança dos pagamentos *online*, etc.).
- Desenvolver parcerias e sinergias com entidades ou programas existentes envolvidos na inclusão digital e/ou no desenvolvimento de competências digitais dos adultos (como as Comunidades Criativas para a Inclusão Digital, o Alto Comissariado para as Migrações, etc.), a fim de incluir as competências financeiras digitais nos programas existentes, conforme pertinente.
- Desenvolver uma parceria com o Instituto Nacional para a Reabilitação, a fim de melhorar a possibilidade de utilização e a acessibilidade do Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e/ou a interface do Portal Todos Contam.

Ações para melhorar o conhecimento sobre onde e como encontrar fontes de informação fidedignas e imparciais relativas à utilização segura dos SFD

- Apoiar o desenvolvimento de iniciativas em matéria de FFD (tais como formação e *workshops* específicos, em formato digital e presencial, eventos, campanhas de sensibilização, etc.) sobre onde encontrar informação imparcial sobre os SFD (por exemplo, características dos produtos, direitos dos consumidores, mecanismos de resolução de conflitos) e riscos conexos.
- Apoiar o desenvolvimento de iniciativas em matéria de FFD nas escolas (tais como formação e *workshops* específicos, em formato digital e presencial, eventos, campanhas de sensibilização, etc.), salientando que a informação disponível na internet e nas redes sociais (por exemplo, de *influencers*) pode induzir em erro e não ser fidedigna.
- Apoiar a população no acesso a fontes fidedignas e imparciais de formação financeira digital sobre os SFD com:
 - A criação de uma base de dados ou de um registo facilmente acessível e centralizada/o de entidades fidedignas identificadas que fazem formação financeira digital, iniciativas de confiança por tema e público-alvo, etc.
 - Tornar esta base de dados facilmente acessível numa página da internet ou num separador específico no sítio Web do Banco de Portugal e/ou no Portal Todos Contam, usando um título claro e sonante, como “Onde posso informar-me sobre finanças digitais?”.
- Apoiar a população no acesso a informação fiável e imparcial sobre as entidades reguladas que prestam SFD através da criação de uma base de dados centralizada e facilmente acessível dessas entidades.

Ações para melhorar os conhecimentos financeiros digitais da população

- Incentivar, apoiar e organizar iniciativas de FFD (tais como ações de formação e *workshops* específicos, em formato digital e presencial, eventos, campanhas de sensibilização, etc.) que sensibilizem a população para os seguintes temas:
 - As principais características dos SFD, os seus prestadores e riscos associados aos mesmos. Incluem-se aqui produtos inovadores, como os criptoativos e outros produtos baseados em tecnologia *blockchain*, com especial destaque para os riscos e os aspetos regulamentares. Também se inclui uma maior sensibilização para o euro digital, caso este seja adotado.
 - Direitos dos consumidores em ambiente *online* e aspetos regulamentares dos SFD. As iniciativas de FFD devem abranger aspetos relacionados com a sensibilização sobre as autoridades de supervisão competentes, a aplicação das regras de proteção dos consumidores financeiros em

ambientes *online* e *offline*, o direito a informação transparente, o direito de cancelar uma compra *online*, onde e como apresentar uma reclamação, os procedimentos de resolução de conflitos, etc.

- As implicações transfronteiras dos SFD, abrangendo os conhecimentos sobre onde e como encontrar a origem de uma entidade que presta SFD, a sensibilização para as implicações da aquisição de SFD autorizados noutras jurisdições da UE e de países terceiros, etc.
- A existência e a utilização de ferramentas digitais fiáveis e imparciais, nomeadamente as que possam ser pertinentes para promover comportamentos de poupança e para a resiliência financeira individual, ou seja, ferramentas de elaboração do orçamento, ferramentas de comparação, etc.

Objetivo 3: Promover uma utilização segura de serviços financeiros digitais

Ações para melhorar atitudes e comportamentos financeiros digitais

- Integrar os seguintes temas em iniciativas de FFD já existentes e novas (se necessário) (tais como campanhas de sensibilização *online*, ações de formação e *workshops* em formato digital e presencial):
 - Procedimentos básicos de segurança a seguir *online* (por exemplo, como definir palavras-passe fortes para diferentes contas e alterá-las regularmente, como assegurar que se utilizam sítios Web e aplicações móveis seguros, etc.), tendo simultaneamente em conta os diferentes dispositivos utilizados para navegar *online*.
 - As fraudes e burlas financeiras *online* mais comuns (tais como *shoulder surfing*, *phishing* e *pharming*). A este respeito, deve incentivar-se o recurso a exemplos reais de burlas e fraudes financeiras *online* (por exemplo, histórias reais de burlas usuais e de ataques de *phishing*, exemplos de medidas bem tomadas, etc.).
 - A importância de ler e compreender as políticas de privacidade antes de fornecer dados pessoais, incluindo nas redes sociais, e a utilização de dados pessoais pelos prestadores de serviços financeiros (definição de perfis, classificação do risco de crédito), bem como os riscos associados (exclusão, exposição a fraudes e burlas).
 - Exemplos de medidas discricionárias a tomar para proteger os dados pessoais (por exemplo, solicitar aos sítios Web que eliminem os dados pessoais, limitar o acesso aos dados pessoais nas redes sociais, explorar as definições de dados e de privacidade, etc.).
 - A importância de ler e compreender a informação disponibilizada aquando da utilização de SFD. Sempre que possível, deve incentivar-se a utilização de ensinamentos comportamentais com vista a educar as pessoas sobre a forma de ler a informação financeira.
- Desenvolver uma campanha para disponibilizar informações básicas e alertas em locais públicos onde as pessoas podem realizar operações financeiras *online* através de redes públicas de *wi-fi*. Tal pode ser feito, por exemplo, através da Associação da Hotelaria de Portugal, da ANA — Aeroportos de Portugal e da Associação Nacional de Municípios Portugueses.
- Estabelecer contactos e desenvolver parcerias com o Centro Nacional de Cibersegurança e com a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd). Essas parcerias poderão resultar na participação em eventos relacionados com a segurança digital (por exemplo, o Mês da Cibersegurança) ou com a proteção de dados (por exemplo, o Dia da Proteção de Dados).

Ações para incentivar os consumidores financeiros a exercerem os seus direitos

- Promover e incentivar campanhas de sensibilização *online*, bem como ações de formação e *workshops* em formato digital e presencial que incentivem a denúncia de fraudes e burlas financeiras *online*, com informação sobre a forma de o fazer e que realcem as razões pelas quais a denúncia de fraudes e burlas é importante, tendo em conta os motivos pelos quais as pessoas podem nem sempre denunciar fraudes (por exemplo, o sentimento de que não faria diferença ou a falta de conhecimento sobre onde e como fazê-lo).

- Sensibilizar sobre as autoridades públicas e outras entidades relevantes às quais as pessoas podem, através de vários canais, denunciar fraudes e burlas digitais, procurar ajuda, apresentar queixa e resolver conflitos (como a polícia, o Gabinete Cibercrime da Procuradoria-Geral da República, a DECO — Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a APAV — Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, etc.).

Ações para sensibilizar a população para os enviesamentos comportamentais que existem na utilização de produtos e serviços financeiros através de canais digitais

- Promover e incentivar campanhas de sensibilização *online*, bem como ações de formação e *workshops* em formato digital e presencial que:
 - Sensibilizem os utilizadores de SFD para os impactos da publicidade e da pressão social (*peer pressure*) na tomada de decisões financeiras pessoais *online*.
 - Sensibilizem os utilizadores de SFD e atenuem alguns dos enviesamentos comportamentais ampliados pelas ferramentas digitais (por exemplo, compras impulsivas, facilidade de utilização que pode conduzir a despesas excessivas, etc.) e pelas redes sociais (por exemplo, receio de ficar de fora (*fear of missing out*), comportamento de massas, etc.). A este respeito, as iniciativas de FFD poderiam ponderar a utilização de ações de formação e *workshops* de desconstrução de enviesamentos com recurso a jogos ou vídeos e teatros, em que os utilizadores podem ver exemplos de enviesamentos na vida real e sentir um envolvimento pessoal e emocional.

Objetivo 4: Melhorar a eficácia das iniciativas de formação financeira digital com recurso a evidência, avaliação e coordenação

Ações para incentivar a avaliação de iniciativas de formação financeira digital através de abordagens coordenadas

- Elaborar orientações de monitorização e avaliação para promover a recolha de informação padronizada e incentivar a sua adoção e utilização. Nomeadamente, as orientações devem incentivar as entidades que prestam FFD a:
 - Monitorizar e avaliar de forma sistemática as suas iniciativas em matéria de FFD.
 - Comunicar anualmente os resultados ao Banco de Portugal, ao abrigo de uma agenda predefinida.
 - Quando as iniciativas são concretizadas *online*, incentivar a monitorização automática com recurso a funcionalidades analíticas das ferramentas digitais, assegurando simultaneamente o pleno respeito pela privacidade dos dados.
 - Sempre que possível, ponderar o recurso a avaliadores profissionais externos independentes, incluindo instituições de investigação e a academia.
 - Sempre que possível, reunir recursos para avaliar a pertinência e a eficiência das iniciativas de FFD.
 - Partilhar conhecimentos e aprendizagem mútua.
- Facilitar a divulgação dos resultados da avaliação e das boas práticas através de um capítulo específico do relatório anual mencionado na secção “Principais responsabilidades”.

Ações para reforçar a colaboração para realizar investigação e continuar a recolher dados quantitativos sobre os níveis de literacia financeira digital

- Promover parcerias reforçadas entre instituições públicas, privadas e de investigação para compreender melhor as atitudes e os comportamentos financeiros digitais da população portuguesa através de exercícios aprofundados de recolha de dados e investigação sobre subgrupos específicos da população.
- Recolher regularmente dados sobre literacia financeira digital para efeitos de monitorização do impacto da Estratégia e como contributo para as iniciativas de FFD. Nesta matéria, incentivar-se-á a participação em inquéritos internacionais para medir a literacia financeira digital, como os que são realizados pela OCDE/INFE.



IV Anexos

1 Síntese das ações

2 Indicadores de desempenho

1 Síntese das ações

O presente anexo apresenta um resumo dos Objetivos da Estratégia e das ações definidas no Plano de Implementação para alcançar os Objetivos. Relativamente a cada ação, indica-se:

- O(s) correspondente(s) grupo(s)-alvo: incluem “jovens”, “seniores”, “pessoas com baixos rendimentos/baixo nível de escolaridade”, “mulheres” e “outros grupos”. Quando uma ação é aplicável a todos os grupos da população, surge a indicação “toda a população”.
- Além disso, algumas ações dirigem-se sobretudo a “parceiros”. Neste contexto, por “parceiros” entende-se parceiros públicos, privados e sem fins lucrativos, distintos dos grupos-alvo da população. Exemplos de ações relevantes dirigidas aos parceiros incluem o reconhecimento da importância da literacia financeira digital entre os decisores políticos e os parceiros, bem como as ações relacionadas com a coordenação de iniciativas entre os parceiros, etc.
- Calendário de implementação: “curto prazo” vs. “médio prazo”.

Quadro IV.1.1 • Síntese das ações

Objetivos, ações, grupos-alvo e calendário de implementação			
Objetivos	Ações	Grupos-alvo	Calendário
Objetivo 1	Ações para reconhecer a importância da literacia financeira digital a nível nacional, entre decisores políticos e outros parceiros		
Reconhecer a importância da literacia financeira digital e garantir a todas as pessoas o acesso a formação financeira digital de qualidade	• Divulgar os Objetivos da Estratégia às esferas relevantes da administração pública e partilhar material relevante sobre a Estratégia (planos de ação, relatórios anuais, etc.) com organismos estatais e públicos relevantes e outros parceiros.	Parceiros	Curto prazo
	• Mobilizar e incentivar o compromisso dos organismos estatais e públicos relevantes na implementação da Estratégia através da assinatura de acordos, protocolos de cooperação, memorandos de entendimento, etc.	Parceiros	Médio prazo
	• Defender a afetação de recursos públicos para a conceção, o desenvolvimento e a implementação de iniciativas de formação financeira digital.	Parceiros	Médio prazo
	• Defender a importância da literacia financeira digital em instâncias nacionais.	Parceiros	Curto prazo
	• Defender a importância da literacia financeira digital em eventos nacionais e internacionais, como a <i>Global Money Week</i> , a Semana Mundial do Investidor, a Semana da Formação Financeira nacional, a <i>European Retirement Week</i> , o Dia Internacional do Idoso e outros eventos nacionais e internacionais relevantes.	Toda a população	Curto prazo
	Ações para sensibilizar a população para a importância da literacia financeira digital		
	• Inserir e atualizar regularmente uma secção ou um separador específico sobre a literacia financeira digital no Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e/ou no Portal Todos Contam.	Toda a população	Curto prazo
	• Criar um canal específico no YouTube para conteúdo de literacia financeira digital na conta Todos Contam e/ou na conta do Banco de Portugal.	Toda a população	Curto prazo
	• Aumentar a visibilidade do Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e do Portal Todos Contam e respetivo conteúdo relacionado com a literacia financeira digital nas redes sociais, através da criação e gestão ativa de uma conta no Instagram e/ou no Twitter. Neste contexto, criar uma <i>hashtag</i> clara, prática e de fácil leitura. Os parceiros relevantes serão convidados a utilizá-la de forma coerente em todas as suas publicações nas redes sociais realizadas ao abrigo da Estratégia.	Jovens	Curto prazo

Quadro IV.1.1 • Síntese das ações

Objetivos, ações, grupos-alvo e calendário de implementação			
Objetivos	Ações	Grupos-alvo	Calendário
	<ul style="list-style-type: none"> Ponderar a criação de um <i>chat bot</i> para o Portal Todos Contam e/ou para o Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e incluir o conteúdo da literacia financeira digital na base de conhecimentos do <i>chat bot</i>. 	Toda a população	Médio prazo
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar a sensibilizar para as questões relevantes para os consumidores financeiros digitais, tais como novos SFD, burlas e fraudes financeiras <i>online</i>, alertas sobre produtos ou prestadores específicos, etc., em eventos nacionais e internacionais relacionados com questões financeiras, como a <i>Global Money Week</i>, a Semana Mundial do Investidor, a Semana da Formação Financeira e o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor e/ou através da organização de campanhas de comunicação. 	Toda a população	Curto prazo
Ações para aumentar a abrangência das iniciativas de formação financeira digital			
	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar uma maior participação dos parceiros em iniciativas de FFD, já existentes ou novas, sempre que necessário, através do envolvimento a longo prazo de entidades que tenham interesse em apoiar a literacia financeira digital. Os parceiros podem incluir autoridades públicas (como a Comissão Nacional de Proteção de Dados, o Provedor de Justiça, autoridades locais, como associações de municípios e associações de freguesias, as Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional, etc.), associações financeiras (como a Associação Portuguesa de Bancos, a Associação de Instituições de Crédito Especializado, a Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios, a Associação Portuguesa de Seguradores), ONG, instituições de investigação, etc. 	Parceiros	Médio prazo
	<ul style="list-style-type: none"> Promover a FFD nas escolas através de atividades curriculares e extracurriculares e de eventos especiais para crianças e estudantes, por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> Destacar a literacia financeira digital no concurso Todos Contam, incluindo um prémio específico da escola e/ou de professor para projetos de FFD, através da inclusão de um tema específico relacionado com a literacia financeira digital nos requisitos anuais de candidatura. Ponderar a organização de um <i>hackathon</i> (maratona de programação) para desenvolver uma ferramenta, plataforma ou aplicação de fonte aberta que reforce a literacia financeira digital. Organizar campanhas de comunicação (cartazes, brochuras, etc.) em locais onde os estudantes vivem (por exemplo, espaços comuns de residências, locais de acolhimento de estudantes, etc.) 	Jovens	Curto prazo
	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar o desenvolvimento de iniciativas de FFD destinadas a pais ou tutores e que possam ser realizadas em formato digital, com o apoio do ambiente escolar. 	Jovens	Médio prazo
	<ul style="list-style-type: none"> Publicitar todas as iniciativas de FFD fidedignas, numa área específica do Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e/ou do Portal Todos Contam (ver também as ações específicas relacionadas com a criação de uma base de dados ao abrigo do Objetivo 2). 	Toda a população	Médio prazo
Ações para utilizar canais de formação adaptados às necessidades dos grupos-alvo relevantes, combatendo simultaneamente a exclusão (financeira) digital			
	<ul style="list-style-type: none"> Explorar a utilização de elementos divertidos e recreativos em iniciativas de FFD realizadas em formato digital, quando adequado, por exemplo, através de jogos (<i>gamification</i>) ou de atividades lúdicas (<i>edutainment</i>). 	Jovens	Curto prazo
	<ul style="list-style-type: none"> Ter em conta os enviesamentos comportamentais na conceção e na implementação de intervenções de formação financeira. 	Toda a população	Médio prazo

Quadro IV.1.1 • Síntese das ações

Objetivos, ações, grupos-alvo e calendário de implementação			
Objetivos	Ações	Grupos-alvo	Calendário
	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar as entidades que fazem formação financeira digital a conceberem e complementarem iniciativas com meios de comunicação social tradicionais, como a televisão, a rádio ou o material impresso, quando se destinem a audiências específicas com competências (financeiras) digitais limitadas, como os seniores ou as pessoas com baixos rendimentos e/ou baixo nível de escolaridade. 	Seniores Pessoas com baixos rendimentos/baixo nível de escolaridade Outros grupos	Médio prazo
	<ul style="list-style-type: none"> Cooperar com os meios de comunicação social através, por exemplo, da contribuição para o conteúdo de programas televisivos ou artigos da imprensa. 	Seniores Pessoas com baixos rendimentos/baixo nível de escolaridade Outros grupos	Médio prazo
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e estabelecer canais de comunicação regulares com pontos de contacto que possam apoiar a formação financeira digital. Esses pontos de contacto podem incluir funcionários da administração pública em balcões de serviços públicos fundamentais (especialmente os que trabalham com grupos vulneráveis, por exemplo, no âmbito de programas e projetos de apoio social promovidos por municípios), trabalhadores das agências da rede regional do Banco de Portugal, assistentes sociais, jornalistas, bibliotecas públicas, etc. Em seguida, conferir capacidade aos pontos de contacto identificados — com recurso a formações e <i>workshops</i> específicos, em formato digital ou presencial — para adquirir conhecimentos e confiança em questões financeiras digitais, com o intuito de promover a literacia financeira digital de grupos específicos. 	Parceiros Seniores Pessoas com baixos rendimentos/baixo nível de escolaridade Outros grupos	Médio prazo
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e estabelecer canais de comunicação regulares com potenciais intermediários que possam facilitar a participação de pessoas vulneráveis na formação financeira digital. Tal pode incluir organizações sem fins lucrativos, organizações sociais e de previdência ou associações de seniores (como a Associação de Aposentados, Pensionistas e Reformados, etc.) e incluir também pessoas que cuidam da população sénior (cuidadores, instituições de saúde, juntas de freguesia, centros de dia municipais, lares de terceira idade, universidades seniores, etc.). 	Parceiros Seniores Pessoas com baixos rendimentos/baixo nível de escolaridade Outros grupos	Médio prazo
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e divulgar boas práticas em matéria de conceção e implementação de FFD a seniores. 	Seniores	Médio prazo
Objetivo 2	Ações para promover uma maior adesão aos SFD		
Assegurar que o acesso e a utilização de serviços financeiros digitais têm por base informação e conhecimento adequados	<ul style="list-style-type: none"> Promover e incentivar iniciativas de FFD que abranjam a utilização dos SFD e/ou das ferramentas digitais mais básicas (por exemplo, contas de pagamento com características básicas, <i>homebanking</i>, funcionalidades para garantir a segurança dos pagamentos <i>online</i>, etc.). Desenvolver parcerias e sinergias com entidades ou programas existentes envolvidos na inclusão digital e/ou no desenvolvimento de competências digitais dos adultos (como as Comunidades Criativas para a Inclusão Digital, o Alto Comissariado para as Migrações, etc.), a fim de incluir as competências financeiras digitais nos programas existentes, conforme pertinente. Desenvolver uma parceria com o Instituto Nacional para a Reabilitação, a fim de melhorar a possibilidade de utilização e a acessibilidade do Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e/ou a interface do Portal Todos Contam. 	Seniores Pessoas com baixos rendimentos/baixo nível de escolaridade Outros grupos Parceiros Seniores Pessoas com baixos rendimentos/baixo nível de escolaridade Mulheres Outros grupos Parceiros Seniores	Médio prazo Médio prazo Curto prazo

Quadro IV.1.1 • Síntese das ações

Objetivos, ações, grupos-alvo e calendário de implementação			
Objetivos	Ações	Grupos-alvo	Calendário
Ações para melhorar o conhecimento sobre onde e como encontrar fontes de informação fidedignas e imparciais relativas à utilização segura dos SFD			
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar o desenvolvimento de iniciativas em matéria de FFD (tais como formação e <i>workshops</i> específicos, em formato digital e presencial, eventos, campanhas de sensibilização, etc.) sobre onde encontrar informação imparcial sobre os SFD (por exemplo, características dos produtos, direitos dos consumidores, mecanismos de resolução de conflitos) e riscos conexos. 	Toda a população	Curto prazo
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar o desenvolvimento de iniciativas em matéria de FFD nas escolas (tais como formação e <i>workshops</i> específicos, em formato digital e presencial, eventos, campanhas de sensibilização, etc.), salientando que a informação disponível na internet e nas redes sociais (por exemplo, de <i>influencers</i>) pode induzir em erro e não ser fidedigna. 	Jovens	Curto prazo
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar a população no acesso a fontes fidedignas e imparciais de formação financeira digital sobre os SFD com: <ul style="list-style-type: none"> – A criação de uma base de dados ou de um registo facilmente acessível e centralizada/o de entidades fidedignas identificadas que fazem formação financeira digital, iniciativas de confiança por tema e público-alvo, etc. – Tornar esta base de dados facilmente acessível numa página da internet ou num separador específico no sítio Web do Banco de Portugal e/ou no Portal Todos Contam, usando um título claro e sonante, como “Onde posso informar-me sobre finanças digitais?”. 	Toda a população	Curto prazo
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar a população no acesso a informação fiável e imparcial sobre as entidades reguladas que prestam SFD através da criação de uma base de dados centralizada e facilmente acessível dessas entidades. 	Toda a população	Curto prazo
Ações para melhorar os conhecimentos financeiros digitais da população			
	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar, apoiar e organizar iniciativas de FFD (tais como ações de formação e <i>workshops</i> específicos, em formato digital e presencial, eventos, campanhas de sensibilização, etc.) que sensibilizem a população para os seguintes temas: <ul style="list-style-type: none"> – As principais características dos SFD, os seus prestadores e riscos associados aos mesmos. Incluem-se aqui produtos inovadores, como os criptoativos e outros produtos baseados em tecnologia <i>blockchain</i>, com especial destaque para os riscos e os aspetos regulamentares. Também se inclui uma maior sensibilização para o euro digital, caso este seja adotado. – Direitos dos consumidores em ambiente <i>online</i> e aspetos regulamentares dos SFD. As iniciativas de FFD devem abranger aspetos relacionados com a sensibilização sobre as autoridades de supervisão competentes, a aplicação das regras de proteção dos consumidores financeiros em ambientes <i>online</i> e <i>offline</i>, o direito a informação transparente, o direito de cancelar uma compra <i>online</i>, onde e como apresentar uma reclamação, os procedimentos de resolução de conflitos, etc. – As implicações transfronteiras dos SFD, abrangendo os conhecimentos sobre onde e como encontrar a origem de uma entidade que presta SFD, a sensibilização para as implicações da aquisição de SFD autorizados noutras jurisdições da UE e de países terceiros, etc. – A existência e a utilização de ferramentas digitais fiáveis e imparciais, nomeadamente as que possam ser pertinentes para promover comportamentos de poupança e para a resiliência financeira individual, ou seja, ferramentas de elaboração do orçamento, ferramentas de comparação, etc. 	Toda a população Jovens	Curto prazo
		Toda a população Jovens	Curto prazo
		Toda a população Jovens	Curto prazo
		Toda a população Jovens	Curto prazo

Quadro IV.1.1 • Síntese das ações

Objetivos, ações, grupos-alvo e calendário de implementação				
Objetivos	Ações	Grupos-alvo	Calendário	
Objetivo 3	Ações para melhorar atitudes e comportamentos financeiros digitais			
Promover uma utilização segura de serviços financeiros digitais	<ul style="list-style-type: none"> Integrar os seguintes temas em iniciativas de FFD já existentes e novas (se necessário) (tais como campanhas de sensibilização <i>online</i>, ações de formação e <i>workshops</i> em formato digital e presencial): <ul style="list-style-type: none"> Procedimentos básicos de segurança a seguir <i>online</i> (por exemplo, como definir palavras-passe fortes para diferentes contas e alterá-las regularmente, como assegurar que se utilizam sítios Web e aplicações móveis seguros, etc.), tendo simultaneamente em conta os diferentes dispositivos utilizados para navegar <i>online</i>. As fraudes e burlas financeiras <i>online</i> mais comuns (tais como <i>shoulder surfing</i>, <i>phishing</i> e <i>pharming</i>). A este respeito, deve incentivar-se o recurso a exemplos reais de burlas e fraudes financeiras <i>online</i> (por exemplo, histórias reais de burlas usuais e de ataques de <i>phishing</i>, exemplos de medidas bem tomadas, etc.). A importância de ler e compreender as políticas de privacidade antes de fornecer dados pessoais, incluindo nas redes sociais, e a utilização de dados pessoais pelos prestadores de serviços financeiros (definição de perfis, classificação do risco de crédito), bem como os riscos associados (exclusão, exposição a fraudes e burlas). Exemplos de medidas discriionárias a tomar para proteger os dados pessoais (por exemplo, solicitar aos sítios Web que eliminem os dados pessoais, limitar o acesso aos dados pessoais nas redes sociais, explorar as definições de dados e de privacidade, etc.). A importância de ler e compreender a informação disponibilizada aquando da utilização de SFD. Sempre que possível, deve incentivar-se a utilização de ensinamentos comportamentais com vista a educar as pessoas sobre a forma de ler a informação financeira. Desenvolver uma campanha para disponibilizar informações básicas e alertas em locais públicos onde as pessoas podem realizar operações financeiras <i>online</i> através de redes públicas de <i>wi-fi</i>. Tal pode ser feito, por exemplo, através da Associação da Hotelaria de Portugal, da ANA — Aeroportos de Portugal e da Associação Nacional de Municípios Portugueses. Estabelecer contactos e desenvolver parcerias com o Centro Nacional de Cibersegurança e com a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd). Essas parcerias poderão resultar na participação em eventos relacionados com a segurança digital (por exemplo, o Mês da Cibersegurança) ou com a proteção de dados (por exemplo, o Dia da Proteção de Dados). 	Jovens Seniores Pessoas com baixos rendimentos/baixo nível de escolaridade	Curto prazo	
			Jovens Seniores	Curto prazo
			Jovens Seniores	Médio prazo
			Jovens Seniores	Médio prazo
			Toda a população	Curto prazo
			Toda a população	Médio prazo
			Parceiros Toda a população	Curto prazo
	Ações para incentivar os consumidores financeiros a exercerem os seus direitos			
		<ul style="list-style-type: none"> Promover e incentivar campanhas de sensibilização <i>online</i>, bem como ações de formação e <i>workshops</i> em formato digital e presencial que incentivem a denúncia de fraudes e burlas financeiras <i>online</i>, com informação sobre a forma de o fazer e que realcem as razões pelas quais a denúncia de fraudes e burlas é importante, tendo em conta os motivos pelos quais as pessoas podem nem sempre denunciar fraudes (por exemplo, o sentimento de que não faria diferença ou a falta de conhecimento sobre onde e como fazê-lo). Sensibilizar sobre as autoridades públicas e outras entidades relevantes às quais as pessoas podem, através de vários canais, denunciar fraudes e burlas digitais, procurar ajuda, apresentar queixa e resolver conflitos (como a polícia, o Gabinete Cibercrime da Procuradoria-Geral da República, a DECO — Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a APAV — Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, etc.). 	Jovens Toda a população	Curto prazo
			Jovens Toda a população	Curto prazo

Quadro IV.1.1 • Síntese das ações

Objetivos, ações, grupos-alvo e calendário de implementação			
Objetivos	Ações	Grupos-alvo	Calendário
<p>Ações para sensibilizar a população para os enviesamentos comportamentais que existem na utilização de produtos e serviços financeiros através de canais digitais</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover e incentivar campanhas de sensibilização <i>online</i>, bem como ações de formação e <i>workshops</i> em formato digital e presencial que: <ul style="list-style-type: none"> Sensibilizem os utilizadores de SFD para os impactos da publicidade e da pressão social (<i>peer pressure</i>) na tomada de decisões financeiras pessoais <i>online</i>. Sensibilizem os utilizadores de SFD e atenuem alguns dos enviesamentos comportamentais ampliados pelas ferramentas digitais (por exemplo, compras impulsivas, facilidade de utilização que pode conduzir a despesas excessivas, etc.) e pelas redes sociais (por exemplo, receio de ficar de fora (<i>fear of missing out</i>), comportamento de massas, etc.). A este respeito, as iniciativas de FFD poderiam ponderar a utilização de ações de formação e <i>workshops</i> de desconstrução de enviesamentos com recurso a jogos ou vídeos e teatros, em que os utilizadores podem ver exemplos de enviesamentos na vida real e sentir um envolvimento pessoal e emocional. 			
Objetivo 4	<p>Ações para incentivar a avaliação de iniciativas de formação financeira digital através de abordagens coordenadas</p>		
<p>Melhorar a eficácia das iniciativas de formação financeira digital com recurso a evidência, avaliação e coordenação</p>	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar orientações de monitorização e avaliação para promover a recolha de informação padronizada e incentivar a sua adoção e utilização. Nomeadamente, as orientações devem incentivar as entidades que prestam FFD a: <ul style="list-style-type: none"> Monitorizar e avaliar de forma sistemática as suas iniciativas em matéria de FFD. Comunicar anualmente os resultados ao Banco de Portugal, ao abrigo de uma agenda predefinida. Quando as iniciativas são concretizadas <i>online</i>, incentivar a monitorização automática com recurso a funcionalidades analíticas das ferramentas digitais, assegurando simultaneamente o pleno respeito pela privacidade dos dados. Sempre que possível, ponderar o recurso a avaliadores profissionais externos independentes, incluindo instituições de investigação e a academia. Sempre que possível, reunir recursos para avaliar a pertinência e a eficiência das iniciativas de FFD. Partilhar conhecimentos e aprendizagem mútua. Facilitar a divulgação dos resultados da avaliação e das boas práticas através de um capítulo específico do relatório anual mencionado na secção “Principais responsabilidades”. 		
<p>Ações para reforçar a colaboração para realizar investigação e continuar a recolher dados quantitativos sobre os níveis de literacia financeira digital</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> Promover parcerias reforçadas entre instituições públicas, privadas e de investigação para compreender melhor as atitudes e os comportamentos financeiros digitais da população portuguesa através de exercícios aprofundados de recolha de dados e investigação sobre subgrupos específicos da população. Recolher regularmente dados sobre literacia financeira digital para efeitos de monitorização do impacto da Estratégia e como contributo para as iniciativas de FFD. Nesta matéria, incentivar-se-á a participação em inquéritos internacionais para medir a literacia financeira digital, como os que são realizados pela OCDE/INFE. 	Parceiros	Médio prazo

Fonte: OCDE.

2 Indicadores de desempenho

Do presente anexo consta uma lista de possíveis indicadores de desempenho associados aos Objetivos da Estratégia e às respetivas ações, que podem ser utilizados para efeitos de monitorização e avaliação.

Certos indicadores de desempenho podem ser relevantes a curto prazo, ao passo que outros devem ser considerados numa perspetiva de médio prazo. É igualmente importante referir que estes indicadores podem ser influenciados por vários fatores que suplantam a formação financeira digital *per se* e podem incluir a evolução das circunstâncias pessoais e sociais, a evolução macroeconómica da economia nacional ou mundial e um amplo leque de políticas sociais, económicas e financeiras. Por conseguinte, devem ser aplicados e interpretados de forma adequada quando utilizados para efeitos de monitorização ou avaliação.

Quadro IV.2.1 • Lista de possíveis indicadores de desempenho

Indicadores de desempenho associados aos objetivos da Estratégia que podem ser utilizados para efeitos de monitorização e avaliação

Objetivos	Ações	Possíveis indicadores de desempenho
Objetivo 1 Reconhecer a importância da literacia financeira digital e garantir a todas as pessoas o acesso a formação financeira digital de qualidade	Ações para reconhecer a importância da literacia financeira digital a nível nacional, entre decisores políticos e outros parceiros	<ul style="list-style-type: none"> Número e abrangência de atividades de comunicação sobre LFD realizadas pelos parceiros públicos em organizações nacionais. Número de organizações que participam em eventos em que são debatidas questões de LFD e número de pessoas abrangidas. Número de iniciativas que envolvem autoridades públicas relacionadas com a implementação da Estratégia.
	Ações para sensibilizar a população para a importância da literacia financeira digital	<ul style="list-style-type: none"> Número de campanhas de comunicação concretizadas através de vários canais, número de pessoas abrangidas e medidas de eficácia. Número de organizações que participam em eventos em que são debatidas questões pertinentes e atuais para os consumidores financeiros digitais e número de pessoas abrangidas. Número de visualizações (mensais) de páginas da internet dedicadas à LFD. Número de visualizações (mensais) no canal do YouTube dedicado à LFD do Portal Todos Contam ou do Banco de Portugal. Número de seguidores/menções em <i>hashtags</i> na conta do Instagram e/ou do Twitter do Portal Todos Contam ou do Banco de Portugal.
	Ações para aumentar a abrangência das iniciativas de formação financeira digital	<ul style="list-style-type: none"> Número de novos acordos de cooperação entre parceiros (por exemplo, número de protocolos, memorandos de entendimento celebrados, etc.). Número total de pessoas abrangidas por iniciativas de FFD. Número de utilizadores mensais da secção dedicada à LFD do Portal Todos Contam e/ou do Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal. Número de parceiros em Portugal ativos na prestação de FFD e/ou na implementação da Estratégia. Número de candidaturas sobre temas relacionados com LFD no concurso Todos Contam. Número e abrangência das iniciativas de FFD destinadas a estudantes. Número e abrangência das iniciativas de FFD destinadas a pais e tutores.

Quadro IV.2.1 • Lista de possíveis indicadores de desempenho

Indicadores de desempenho associados aos objetivos da Estratégia que podem ser utilizados para efeitos de monitorização e avaliação

Objetivos	Ações	Possíveis indicadores de desempenho
	Ações para utilizar canais de formação adaptados às necessidades dos grupos-alvo relevantes, combatendo simultaneamente a exclusão (financeira) digital	<ul style="list-style-type: none"> • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD que utilizam canais digitais de formação. • Número de iniciativas de FFD concebidas e implementadas tendo em conta os enviesamentos comportamentais. • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD que utilizam redes sociais. • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD que utilizam meios de comunicação social tradicionais (imprensa, televisão, rádio). • Número de potenciais pontos de contacto abrangidos e número de sessões de formação que lhes foram ministradas. • Número de potenciais intermediários e número de parcerias estabelecidas. • Redução da percentagem de infoexcluídos, que pode ser acompanhada através de melhorias nos indicadores relevantes do Índice de Digitalidade da Economia e Sociedade (IDES) (utilização da internet) ou em indicadores de outros inquéritos relevantes sobre a inclusão digital.
Objetivo 2 Assegurar que o acesso e a utilização de serviços financeiros digitais têm por base informação e conhecimento adequados	Ações para promover uma maior adesão aos SFD	<ul style="list-style-type: none"> • Melhorias na percentagem dos utilizadores de SFD (número de pessoas que fazem compras <i>online</i>, utilizam <i>homebanking</i> e/ou outros SFD) através de melhorias nos indicadores relevantes do Índice de Digitalidade da Economia e Sociedade (IDES) (utilização de <i>homebanking</i>, comércio eletrónico, etc.) ou em indicadores de outros inquéritos relevantes sobre a inclusão financeira digital. • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD dedicadas principalmente a um público sénior. • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD em formato presencial sobre a utilização de SFD básicos. • Número de parcerias estabelecidas com entidades e programas de inclusão digital.
	Ações para melhorar o conhecimento sobre onde e como encontrar fontes de informação fidedignas e imparciais relativas à utilização segura dos SFD	<ul style="list-style-type: none"> • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD sobre onde encontrar informação fiável relativa a SFD. • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD sobre riscos relacionados com a informação encontrada na internet e nas redes sociais. • Número de visualizações (mensais) de uma base de dados relativa a fontes fidedignas e imparciais de FFD. • Número de iniciativas e entidades que prestam FFD na base de dados.
	Ações para melhorar os conhecimentos financeiros digitais da população	<ul style="list-style-type: none"> • Melhorias dos índices de LFD medidos com o conjunto de ferramentas da OCDE/INFE e outros inquéritos e, em especial: <ul style="list-style-type: none"> – Melhorias dos índices de conhecimentos financeiros digitais. – Percentagem de pessoas que responderam corretamente a perguntas sobre dados pessoais, direitos dos consumidores, criptoativos, etc., incluídas no questionário do inquérito sobre literacia financeira digital, ver anexo E da OCDE (OCDE, 2023) • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD sobre (alguns dos) temas sugeridos. • Número de parceiros que utilizam o(s) referencial(ais) de competências fundamentais revisto(s) na conceção, implementação e avaliação das respetivas iniciativas.

Quadro IV.2.1 • Lista de possíveis indicadores de desempenho

Indicadores de desempenho associados aos objetivos da Estratégia que podem ser utilizados para efeitos de monitorização e avaliação

Objetivos	Ações	Possíveis indicadores de desempenho
Objetivo 3 Promover uma utilização segura de serviços financeiros digitais	Ações para melhorar atitudes e comportamentos financeiros digitais	<ul style="list-style-type: none"> • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD sobre medidas de segurança <i>online</i>. • Melhorias dos índices de segurança <i>online</i> medidos com o conjunto de ferramentas da OCDE/INFE e outros inquéritos. • Melhorias dos índices de atitudes e comportamentos financeiros digitais medidos com o conjunto de ferramentas da OCDE/INFE (OCDE, 2022c) e outros inquéritos. • Melhorias dos indicadores de competências básicas de segurança relevantes do Índice de Digitalidade da Economia e Sociedade (IDES). • Percentagem de vítimas de fraudes e burlas <i>online</i>. • Número de pessoas abrangidas por campanhas de sensibilização e alertas sobre fraudes e burlas <i>online</i> comuns. • Número de campanhas desenvolvidas com os parceiros para fornecer informações básicas e alertas em locais públicos sobre os riscos de utilização de redes públicas de <i>wi-fi</i>. • Número e abrangência de ações empreendidas em cooperação com o Centro Nacional de Cibersegurança ou outro(s) parceiro(s) relevante(s) ativo(s) neste domínio. • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD sobre questões de proteção de dados.
	Ações para incentivar os consumidores financeiros a exercerem os seus direitos	<ul style="list-style-type: none"> • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD que incentivam a denúncia de fraudes e burlas financeiras <i>online</i>. • Número, abrangência e impacto das iniciativas de FFD que incentivam comportamentos seguros na utilização de SFD. • Número e tipos de reclamações recebidas pelas instituições financeiras ou pelas autoridades de supervisão portuguesas.
	Ações para sensibilizar a população para os enviesamentos comportamentais que existem na utilização de produtos e serviços financeiros através de canais digitais	<ul style="list-style-type: none"> • Número, abrangência e impacto das iniciativas de sensibilização para a forma como os enviesamentos comportamentais são exacerbados em ambiente digital.
Objetivo 4 Melhorar a eficácia das iniciativas de formação financeira digital com recurso a evidência, avaliação e coordenação	Ações para incentivar a avaliação de iniciativas de formação financeira digital através de abordagens coordenadas	<ul style="list-style-type: none"> • Número e/ou percentagem de parceiros que adotam e utilizam as orientações. • Número e/ou percentagem de entidades que prestam FFD que avaliam anualmente as respetivas iniciativas e utilizam os resultados para as ajustar ou melhorar. • Número e/ou percentagem de entidades que prestam FFD que monitorizam automaticamente as respetivas iniciativas concretizadas em formato digital. • Número e/ou percentagem de entidades que prestam FFD que recorrem a avaliadores profissionais independentes externos, como instituições de investigação e a academia, para avaliar as respetivas iniciativas e utilizar os resultados para as ajustar ou melhorar.
	Ações para reforçar a colaboração para realizar investigação e continuar a recolher dados quantitativos sobre os níveis de literacia financeira digital	<ul style="list-style-type: none"> • Número de novas parcerias estabelecidas para realizar investigação sobre atitudes e comportamentos financeiros digitais. • Recolha e análise de dados de literacia financeira digital, por exemplo, através de uma eventual repetição do inquérito da OCDE realizado em 2022 (OCDE, 2023). • Número de estudos/publicações anuais sobre formação/literacia financeira digital em Portugal.

Fonte: OCDE.

Referências

- Banco de Portugal. (2021). *Plano Estratégico 21-25*. Obtido em https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/strategic_plan_of_banco_de_portugal_2021-2025.pdf
- Banco Mundial. (2022). *The Global Findex Database 2021*. Obtido em <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/Report>
- CNSF. (2022). *Plano Nacional de Formação Financeira 21-25*. Obtido em https://www.todoscontam.pt/sites/default/files/2022-05/national_plan_for_financial_education_2021-2025.pdf
- Morgan et al. (2019). *The Future of Work and Education for the Digital Age: The Need to Promote Digital Financial Literacy for the Digital Age*. Obtido em <https://t20japan.org/policy-brief-need-promote-digital-financial-literacy/>
- Nações Unidas. (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable*. Obtido em <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/291/89/PDF/N1529189.pdf?OpenElement>
- OCDE. (2012). *High-level Principles on National Strategies for Financial Education*. Obtido em <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-Principles-National-Strategies-Financial-Education.pdf>
- OCDE. (2017). *G20/OECD INFE Report on ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age*. Obtido em <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf>
- OCDE. (2018). *G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age*. Obtido em <https://www.oecd.org/finance/G20-OECD-Policy-Guidance-Financial-Consumer-Protection-Digital-Age-2018.pdf>
- OCDE. (2020a). *OECD-INFE 2020 International Survey of Adult Financial Literacy*. Obtido em <http://www.oecd.org/financial/education/launchoftheoecdinfeglobalfinancialliteracysurveyreport.htm>
- OCDE. (2020b). *Recommendation of the Council on Financial Literacy*, OECD/LEGAL/0461. Obtido em <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>
- OCDE. (2021a). *G20/OECD Report on Lessons Learnt and Effective Approaches to Protect Consumers and Support Financial Inclusion in the Context of COVID-19*. Obtido em <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-report-on-financial-consumer-protection-and-financial-inclusion-in-the-context-of-covid-19.pdf>
- OCDE. (2021b). *G20/OECD-INFE Report on supporting financial resilience and transformation through digital financial literacy*. Obtido em https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/5_OECD%20INFE%20Report_Supporting%20resilience%20through%20digital%20financial%20literacy.pdf
- OCDE. (2022a). *Evaluation of National Strategies for Financial Literacy*. Obtido em <https://www.oecd.org/financial/education/evaluation-of-national-strategies-for-financial-literacy.htm>
- OCDE. (2022b). *OECD/INFE Guidance on Digital Delivery of Financial Education*. Obtido em <https://www.oecd.org/financial/education/INFE-guidance-on-digital-delivery-of-financial-education.pdf>
- OCDE. (2022c). *OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion 2022*. Obtido em <https://www.oecd.org/financial/education/2022-INFE-Toolkit-Measuring-Finlit-Financial-Inclusion.pdf>
- OCDE. (2023). *Digital financial literacy in Portugal: Relevance, evidence and provision*. Obtido em <https://www.oecd.org/finance/financial-education/digital-financial-literacy-in-portugal-relevance-evidence-and-provision.htm>
- Portugal Digital. (2020). *Plano de Ação para a Transição Digital de Portugal*. Obtido em https://portugal-digital.gov.pt/wp-content/uploads/2022/01/Portugal_Action_Plan_for_Digital_Transition.pdf

União Europeia. (2020a). *A Capital Markets Union for people and businesses-new action plan*. Obtido em https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:61042990-fe46-11ea-b44f-01aa75ed71a1.0001.02/DOC_1&format=PDF

União Europeia. (2020b). *Digital Finance Strategy for the EU*. Obtido em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0591&from=EN>

União Europeia/OCDE. (2022). *Financial competence framework for adults in the European Union*. Obtido em <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/financial-competence-framework-for-adults-in-the-European-Union.pdf>

