



Bruxelas, 17.12.2020
COM(2020) 820 final

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

Relatório de avaliação do programa da União de apoio a atividades específicas que visam reforçar a participação dos consumidores e de outros utilizadores finais dos serviços financeiros na elaboração das políticas da União no domínio dos serviços financeiros para o período 2017-2020, criado pelo Regulamento (UE) 2017/826 do Parlamento Europeu e do Conselho

RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO

Relatório de avaliação do programa da União de apoio a atividades específicas que visam reforçar a participação dos consumidores e de outros utilizadores finais dos serviços financeiros na elaboração das políticas da União no domínio dos serviços financeiros para o período 2017-2020, criado pelo Regulamento (UE) 2017/826 do Parlamento Europeu e do Conselho

1. Resumo

Os utilizadores finais (em especial, os consumidores) e as organizações que representam os seus interesses participam menos na elaboração das políticas da União do que o setor. Tal deve-se, nomeadamente, à escassez de recursos e à falta de conhecimentos especializados entre os utilizadores finais de serviços financeiros e as partes interessadas não pertencentes ao setor. Após a crise de 2008, foram lançadas várias iniciativas para reforçar a participação ativa e o envolvimento dos consumidores e de outros utilizadores finais de serviços financeiros na elaboração das políticas da União.

No seguimento de uma iniciativa do Parlamento Europeu, a Comissão lançou, no final de 2011, um projeto-piloto de subvenções destinadas a apoiar a criação de um centro de conhecimentos especializados em matéria financeira, com o objetivo de beneficiar os consumidores e outros utilizadores finais através da representação dos seus interesses e do reforço da sua capacidade para participar na elaboração das políticas da União no domínio dos serviços financeiros. Na sequência de um convite aberto à apresentação de propostas, a Comissão concedeu, entre 2012 e 2015, «subvenções de funcionamento» a duas organizações: a Finance Watch e a BETTER FINANCE (inicialmente, no âmbito de um projeto-piloto e, mais tarde, sob a forma de uma ação preparatória). Desde 2016, estas subvenções são concedidas como «subvenções de ação».

A avaliação do projeto-piloto e das sucessivas ações preparatórias levada a cabo em 2015 revelou que, de um modo geral, a ação atingiu o seu objetivo. Nessa conformidade, foi adotado o Regulamento (UE) 2017/826¹, que cria um programa da União para o período de 1 de maio de 2017 a 31 de dezembro de 2020, destinado a continuar a apoiar as atividades da BETTER FINANCE e da Finance Watch. O presente relatório de avaliação visa dar cumprimento à obrigação estabelecida pelo artigo 9.º do referido regulamento e avaliar se o programa alcançou os seus objetivos de: i) reforçar a participação dos consumidores na elaboração das políticas da

¹ Regulamento (UE) 2017/826 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de maio de 2017, que cria um programa da União de apoio a atividades específicas que visam reforçar a participação dos consumidores e de outros utilizadores finais dos serviços financeiros na elaboração das políticas da União no domínio dos serviços financeiros para o período 2017-2020.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R0826&from=PT>.

União no domínio dos serviços financeiros; e ii) informá-los sobre as questões em causa na regulamentação do setor financeiro.

Em 2019, a Comissão lançou um estudo que avaliou: i) as atividades da Finance Watch e da BETTER FINANCE em 2017 e 2018; e ii) a execução global do programa (ver anexo do presente relatório). O estudo, que se baseou numa análise da literatura, em inquéritos realizados em linha e em entrevistas com especialistas, revelou-se uma importante fonte de informação para o presente relatório de avaliação. Para complementar o estudo, a Comissão analisou as atividades das duas beneficiárias e a execução do programa em 2019.

O presente relatório de avaliação conclui que, de um modo geral, os objetivos do programa foram cumpridos. O objetivo de reforçar a participação dos consumidores e dos utilizadores finais de serviços financeiros na elaboração das políticas da União no domínio dos serviços financeiros foi alcançado. O trabalho desenvolvido pela Finance Watch e pela BETTER FINANCE enriqueceu o debate sobre as políticas e ambas as organizações partilharam um ponto de vista alternativo que, de outro modo, poderia ter passado despercebido aos decisores políticos ou que estes poderiam ter negligenciado. Através do seu contributo para as consultas públicas e da sua participação em muitos grupos de peritos importantes da Comissão e das autoridades europeias de supervisão (AES), as duas organizações disponibilizaram conhecimentos especializados importantes. Apresentaram também os seus pontos de vista aos decisores políticos por outros meios, nomeadamente audições, reuniões, artigos especializados, *workshops*, mesas redondas e conferências. O objetivo de informar os consumidores e outros utilizadores finais de serviços financeiros sobre as questões em causa na regulamentação do setor financeiro, de um modo geral, também foi alcançado. Tanto a Finance Watch como a BETTER FINANCE informaram os consumidores através de campanhas, comunicados de imprensa, etc.

As áreas de especialização das duas organizações são complementares e verifica-se apenas uma sobreposição parcial dos públicos a que se dirigem. A BETTER FINANCE aborda questões relevantes para os utilizadores de serviços financeiros, sobretudo para os investidores e os aforradores, bem como o financiamento sustentável e o financiamento digital. A Finance Watch dedica-se aos serviços financeiros de retalho em geral e ao financiamento sustentável, mas também a outros temas, como questões prudenciais.

Em 2017-2019, a Finance Watch recebeu subvenções da UE no montante de 2 686 957 EUR, tendo igualmente obtido financiamento de terceiros, principalmente de uma outra organização (a Fundação MAVVA). Embora tenha vindo a conquistar novos membros noutros Estados-Membros desde 2015, a sua base de adesão na Europa Oriental ainda é menor do que na Europa Ocidental. A Finance Watch aborda temas técnicos da perspetiva dos consumidores de um modo fácil de compreender. A relação entre os custos e as realizações (as realizações incluem relatórios, sessões de informação, artigos especializados, vídeos, eventos e comunicados de imprensa) manteve-se relativamente estável entre 2017 e 2019. A organização é considerada muito eficaz

na sua utilização das redes sociais, tendo também aumentado o seu potencial de comunicação através de um novo sítio Web.

Durante o mesmo período, a BETTER FINANCE recebeu subvenções da UE no montante de 1 092 947 EUR. O financiamento de terceiros foi pouco significativo. Uma parte importante do seu orçamento (a parte não coberta por subvenções da Comissão) por financiada por quotas dos membros. Tal como a Finance Watch, a BETTER FINANCE também tem uma base de adesão menor na Europa Oriental do que na Europa Ocidental. A organização é considerada particularmente eficaz na contribuição para a elaboração de políticas ao nível da UE. A BETTER FINANCE respondeu a um elevado número de consultas da UE, e apresentou o seu contributo para as políticas através de eventos, publicações e reuniões. As suas realizações são de elevada qualidade e é considerada muito eficiente na utilização dos recursos e na produção de realizações a baixo custo. A sua presença nas redes sociais foi considerada relativamente baixa, embora tenha vindo a aumentar. A BETTER FINANCE lançou ainda uma nova página Web, melhorando a sua acessibilidade e convivialidade.

As atividades de sensibilização realizadas ao nível da UE em representação das partes interessadas não pertencentes ao setor continuam a ser indispensáveis para garantir que a perspetiva dos consumidores e dos utilizadores finais é tomada em consideração. Dada a sua dependência do financiamento da UE, a Finance Watch e a BETTER FINANCE não poderiam prestar o mesmo nível de apoio aos interesses dos utilizadores de serviços financeiros sem esse financiamento e, conseqüentemente, não poderiam representar da mesma forma os interesses dos consumidores. Do mesmo modo, sem a concessão de subvenções da UE a estas duas organizações, é pouco provável que outras organizações da UE estivessem em condições de preencher a lacuna. Por conseguinte, o financiamento da UE continua a ser necessário para aumentar a participação dos consumidores na elaboração das políticas da União no domínio dos serviços financeiros.

Além da Finance Watch e da BETTER FINANCE, não existem atualmente outras organizações a nível da UE que abordem, com a mesma profundidade, um leque semelhante de temas relacionados com os serviços financeiros.

2. Introdução

Os utilizadores finais (em especial, os consumidores) e as organizações que representam os seus interesses participam menos na elaboração das políticas da União do que o setor. Tal deve-se, nomeadamente, à escassez de recursos e à falta de conhecimentos especializados entre os utilizadores finais de serviços financeiros e as partes interessadas não pertencentes ao setor. Após a crise de 2008, foram desenvolvidas várias iniciativas para reforçar o nível de participação ativa e de envolvimento dos consumidores e de outros utilizadores finais de serviços financeiros na elaboração das políticas da União.

No seguimento de uma iniciativa do Parlamento Europeu, a Comissão lançou, no final de 2011, um projeto-piloto de subvenções destinadas a apoiar a criação de um centro de conhecimentos especializados em matéria financeira. Consequentemente, entre 2012 e 2015, na sequência de um convite aberto à apresentação de propostas, a Comissão concedeu subvenções de funcionamento a duas entidades sem fins lucrativos: a Finance Watch e a BETTER FINANCE. Essas subvenções foram inicialmente concedidas no âmbito de um projeto-piloto com a duração de 2 anos, tendo posteriormente assumido a forma de uma ação preparatória.

Com base numa avaliação positiva do programa em 2015, a Comissão apresentou, em junho de 2016, uma proposta legislativa de criação de um programa da União para continuar a apoiar estas duas organizações de 1 de maio de 2017 a 31 de dezembro de 2020. O Regulamento (UE) 2017/826, que cria tal programa, foi adotado pelos legisladores em maio de 2017. Identifica a BETTER FINANCE e a Finance Watch como beneficiárias do programa.

O orçamento global do programa de reforço das capacidades é partilhado entre as duas organizações, à luz dos respetivos pedidos de subvenção analisados pela Comissão. Nesta conformidade, as referidas organizações receberam da Comissão os montantes indicados no quadro que se segue.

	De 1 de maio de 2017 a 31 de dezembro de 2017	2018	2019	De janeiro de 2020 a 9 de setembro de 2020*
Finance Watch	629 058,56 EUR	1 100 000,00 EUR	957 898,54 EUR	618 750 EUR
BETTER FINANCE	292 393,80 EUR	390 552,84 EUR	410 000,00 EUR	205 000 EUR

* Pré-financiamento

Em 2020, o montante final pago às duas beneficiárias será provavelmente muito semelhante aos anos anteriores. A convenção de subvenção prevê o pagamento do montante máximo de 1 043 048 EUR à Finance Watch e de 410 000 EUR à BETTER FINANCE, caso as condições estejam preenchidas.

Nos termos do artigo 7.º do Regulamento (UE) 2017/826, a taxa máxima de cofinanciamento direto é de 60 % dos custos elegíveis.

O artigo 1.º do regulamento fornece a base para o financiamento das seguintes ações:

- a) Atividades de investigação, incluindo a realização de investigação própria, a produção de dados e o desenvolvimento de conhecimentos especializados;

- b) Atividades de contacto com os consumidores e outros utilizadores finais dos serviços financeiros através da interação com redes de consumidores e linhas de apoio ao consumidor existentes nos Estados-Membros a fim de identificar questões relevantes para a elaboração das políticas da União destinadas a proteger os interesses dos consumidores no domínio dos serviços financeiros;
- c) Atividades de sensibilização, atividades de divulgação e prestação de educação e formação financeiras, diretamente ou através dos seus membros nacionais, nomeadamente junto de um vasto público de consumidores, de outros utilizadores finais dos serviços financeiros e de não especialistas;
- d) Atividades de reforço das interações entre os membros das organizações referidas no artigo 3.º, n.º 1, e atividades de sensibilização e de aconselhamento sobre as políticas que promovam as posições desses membros a nível da União e que fomentem o interesse geral e do público pela regulamentação financeira e da União.

O artigo 9.º do Regulamento (UE) 2017/826 exige que a Comissão apresente ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório de avaliação sobre a realização dos objetivos do programa. É essa a finalidade do presente relatório.

3. Objetivos da avaliação e a sua metodologia

Nos termos do artigo 9.º do Regulamento (UE) 2017/826, o relatório de avaliação deve avaliar: (i) a relevância global e o valor acrescentado do programa; (ii) a eficácia e a eficiência da sua execução; e (iii) a eficácia geral e individual do desempenho dos beneficiários em função dos objetivos do programa.

Tal como estabelecido no artigo 2.º do regulamento, os objetivos do programa são os seguintes:

- a) *Reforçar a participação ativa e o envolvimento dos consumidores e de outros utilizadores finais dos serviços financeiros, bem como das partes interessadas que representam os seus interesses, na elaboração das políticas da União e de outras políticas multilaterais pertinentes no domínio dos serviços financeiros;*
- b) *Informar os consumidores e outros utilizadores finais dos serviços financeiros, bem como as partes interessadas que representam os seus interesses, sobre as questões em causa na regulamentação do setor financeiro.*

A fim de apoiar a avaliação, a Comissão encomendou um estudo (em anexo ao presente relatório) para determinar se as subvenções concedidas à Finance Watch e à BETTER FINANCE tinham alcançado os objetivos do programa. O estudo inclui uma análise aprofundada das operações das beneficiárias, cofinanciadas no âmbito das convenções de subvenção para 2017 e 2018. O estudo baseia-se em várias fontes, recolhidas e avaliadas através de diferentes métodos: investigação documental, inquéritos em linha e entrevistas a partes interessadas.

Investigação documental

A empresa consultora contratada pela Comissão avaliou fontes primárias, tais como relatórios anuais, programas de trabalho, inquéritos aos membros e outros documentos relevantes que apresentam indicadores-chave de desempenho. Estas fontes foram complementadas, quando adequado, por literatura da UE, internacional e nacional, incluindo artigos publicados nos meios de comunicação social, a fim de contextualizar melhor a análise.

Inquérito em linha

A empresa consultora realizou inquéritos em linha sobre a BETTER FINANCE e a Finance Watch. Os inquéritos continham um conjunto de perguntas especificamente adaptado a cada grupo de partes interessadas. Existiam cinco grupos de partes interessadas: organizações membros, associações bancárias, organizações de consumidores, autoridades públicas nacionais e organismos públicos da UE. As respostas aos dois inquéritos podiam ser enviadas entre 7 de outubro e 3 de dezembro de 2019. Os inquéritos foram partilhados com 309 partes interessadas e contaram com um total de 179 participantes (taxa de participação de 58 %).

Entrevistas

As entrevistas a partes interessadas baseavam-se num formato semiestruturado e tinham por destinatários os mesmos grupos de partes interessadas que o questionário dos inquéritos. As perguntas efetuadas durante as entrevistas visavam complementar as informações obtidas através da investigação documental e dos inquéritos em linha, bem como preencher eventuais lacunas de dados ou informações que ainda subsistissem. No total, foram realizadas 25 entrevistas a várias partes interessadas.

Para complementar o estudo da empresa consultora, a Comissão analisou, em especial, as atividades das duas beneficiárias e a execução do programa em 2019.

Uma das principais limitações da avaliação prendia-se com o facto de o número de referências a ambas as beneficiárias em literatura secundária ser muito reduzido. Consequentemente, a investigação documental estava, em grande parte, limitada a informações fornecidas pelas próprias beneficiárias (por exemplo, os seus relatórios anuais). Os inquéritos e as entrevistas procuraram dar resposta a esta limitação.

4. Resultados da avaliação

a) Apresentação geral do trabalho das beneficiárias entre 2017 e 2019

FINANCE WATCH

A Finance Watch é uma associação internacional sem fins lucrativos regulada pelo direito belga, registada em 28 de abril de 2011. A associação conta atualmente com 13 colaboradores, um número ligeiramente inferior ao de 2017. Está estruturada em três divisões interligadas: investigação e sensibilização; comunicações e redes; e finanças e operações. Todos os departamentos estão sujeitos à supervisão do secretário-geral, do conselho de administração e dos membros. A organização foi criada para contrabalançar a influência do setor financeiro, representando os pontos de vista dos utilizadores finais de serviços financeiros e do público em geral. A sua missão é defender os interesses da sociedade civil no setor financeiro.

A adesão à Finance Watch aumentou ligeiramente desde 2017. A organização tem agora 110 membros: 78 membros efetivos (45 organizações e 33 membros individuais) e 32 membros associados (dos quais 22 são organizações e 10 membros individuais). Os seus membros constituem um grupo diversificado, contando com representantes da comunidade académica, de sindicatos, de redes nacionais da Finance Watch, de ONG e de instituições de caridade com um interesse na capacitação dos consumidores. Os membros são oriundos de 17 Estados-Membros (com uma base de adesão mais fraca na Europa Oriental do que na Europa Ocidental) e de 3 países não pertencentes à UE.

A Finance Watch cobre um vasto leque de temas financeiros, incluindo serviços financeiros de retalho, serviços bancários, créditos não produtivos, financiamento sustentável, tecnologia financeira, mercados financeiros, supervisão financeira, união dos mercados de capitais (UMC) e inclusão financeira.

A Finance Watch depende consideravelmente do financiamento da UE: em 2017-2019, a beneficiária recebeu 2 686 957 EUR da Comissão. A parte remanescente do seu financiamento provém essencialmente de terceiros, que asseguraram 39,4 % do seu financiamento total em relação a fundos elegíveis em 2019 (sendo a Fundação MAVA² o seu principal doador).

BETTER FINANCE

A BETTER FINANCE (cuja denominação completa é European Federation of Investors and Financial Services Users) é uma organização de interesse público registada, criada em 2009 na Bélgica. Atualmente, a organização conta com 8 colaboradores (mais 2 do que em 2017). A BETTER FINANCE possui 37 organizações membros, entre as quais figuram associações de

² A Fundação MAVA é uma fundação filantrópica que se dedica: (i) à conservação da biodiversidade no Mediterrâneo, na África Ocidental e na Suíça; e (ii) à promoção de uma economia sustentável. Até ao final de 2019, a Finance Watch participou num programa da MAVA (Economics for Nature - E4N) centrado em abordagens destinadas a recuperar e conservar o capital natural.
<https://mava-foundation.org/>

acionistas, ONG nacionais que se dedicam à proteção dos investidores privados ou de consumidores, fundos de pensões e associações de consumidores. Os seus membros são oriundos de 18 Estados-Membros (com uma base de adesão mais fraca na Europa Oriental do que na Europa Ocidental) e de 5 países não pertencentes à UE.

Dada a composição dos seus membros, os domínios de intervenção prioritários da BETTER FINANCE abrangem uma ampla diversidade de temas relevantes para os investidores não profissionais, tais como: proteção dos investidores, supervisão e aplicação coerciva, temas relacionados com produtos financeiros (PRIIP³, OICVM⁴, MiFID⁵, etc.), temas relacionados com pensões de reforma (IDD⁶, PIRPE⁷, IRPPP, etc.), transparência dos custos e do desempenho, divulgação de informações na fase pré-contratual, aconselhamento, distribuição de produtos de investimento de retalho, direitos dos acionistas, financiamento sustentável e digital, etc.

Em 2017-2019, a beneficiária recebeu 1 092 947 EUR da Comissão. No que respeita à parte do seu financiamento que não é assegurada por subvenções da Comissão, a BETTER FINANCE depende sobretudo das quotizações dos seus membros e de contribuições de parceiros (que representavam aproximadamente 37 % das suas receitas totais em 2018-2019).

b) Avaliação com base nos critérios

Relevância global e valor acrescentado do programa para a UE

As atividades de sensibilização realizadas ao nível da UE em representação das partes interessadas não pertencentes ao setor continuam a ser necessárias para garantir que a perspetiva dos consumidores e dos utilizadores finais é tomada em consideração. Uma vez que uma parte significativa da legislação em matéria de serviços financeiros é adotada ao nível da UE, as organizações de defesa dos interesses dos consumidores deveriam também intervir ao nível da UE. Estas organizações deveriam igualmente ser apoiadas por uma ampla base de adesão nos Estados-Membros.

Graças ao programa da União, estas organizações podem assegurar que dispõem dos conhecimentos especializados necessários para representar eficazmente os interesses dos consumidores e dos utilizadores finais na elaboração de políticas financeiras. Dada a sua dependência do financiamento da UE, a Finance Watch e a BETTER FINANCE não poderiam prestar o mesmo nível de apoio aos interesses dos utilizadores de serviços financeiros na ausência de subvenções da UE. Além disso, continua a revelar-se estruturalmente difícil atrair financiamento adicional para temas relacionados com os consumidores. Tal deve-se, em parte, à grande dispersão dos grupos de interesses e aos incentivos marginais para cada indivíduo. É o

³ Pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIP).

⁴ Organismos de investimento coletivo em valores mobiliários (OICVM).

⁵ Diretiva Mercados de Instrumentos Financeiros (MiFID).

⁶ Diretiva Distribuição de Seguros (IDD).

⁷ Produto Individual de Reforma Pan-Europeu (PIRPE).

que acontece não só com a BETTER FINANCE e a Finance Watch, mas também com outras organizações que representam os consumidores. Sem a concessão de subvenções da UE a estas duas organizações, é pouco provável que outras organizações da UE estivessem em condições de preencher a lacuna.

Para assegurar a participação ativa e o envolvimento destes grupos na elaboração de políticas no domínio dos serviços financeiros ao nível da UE e noutros contextos multilaterais, é necessário continuar a conceder estas subvenções.

Tanto a BETTER FINANCE como a Finance Watch conseguiram posicionar-se como representantes importantes dos interesses dos consumidores no domínio dos serviços financeiros, uma área em que acumularam conhecimentos especializados significativos. Como demonstrou o estudo, o trabalho da BETTER FINANCE e da Finance Watch é extremamente valorizado pelas partes interessadas e o seu contributo é considerado de alta qualidade. As suas atividades complementam-se e existe apenas uma sobreposição parcial. A BETTER FINANCE dedica-se a questões relacionadas com os utilizadores de serviços financeiros, com uma forte ênfase nos investidores e aforradores, bem como no financiamento sustentável e no financiamento digital. A Finance Watch aborda os serviços financeiros de retalho de forma mais geral, mas as suas atividades abrangem também outros temas, como o financiamento sustentável e questões prudenciais. Em conjunto, estas duas organizações cobriram a maior parte dos temas relacionados com consumidores ou utilizadores que foram objeto do debate sobre as políticas da UE em matéria de serviços financeiros em 2017-2019.

Além da Finance Watch e da BETTER FINANCE, não existem atualmente outras organizações a nível da UE que abordem, com a mesma profundidade, um leque semelhante de temas relacionados com os serviços financeiros. Embora existam outras organizações (por exemplo, a BEUC⁸, a COFACE⁹ ou a AGE Europe¹⁰) que representam os consumidores, o seu trabalho não incide exclusivamente sobre os serviços financeiros e poderão não dispor do mesmo grau de especialização e de experiência sobre este tema. Dada a complexidade e a natureza técnica da legislação em matéria de serviços financeiros, este conhecimento aprofundado sobre um vasto leque de temas financeiros é indispensável para assegurar uma representação adequada dos interesses dos consumidores.

⁸ O BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) é o grupo que coordena 44 organizações independentes de consumidores de 32 países. A sua missão consiste em representá-las junto das instituições da UE e defender os interesses dos consumidores europeus.

<https://www.beuc.eu/>

⁹ A COFACE Families Europe promove o bem-estar, a saúde e a segurança das famílias e dos seus membros numa sociedade em mutação e funciona como uma entidade de confiança para a integração do tema da família nas diferentes políticas, representando os interesses e as necessidades das famílias dentro e fora da UE.

<http://www.coface-eu.org/>

¹⁰ A AGE Platform Europe é uma rede europeia de organizações sem fins lucrativos para pessoas com 50 anos ou mais, que visa a representação e a promoção dos interesses dos cidadãos da UE nesse grupo etário e a sensibilização para os problemas que mais os preocupam.

<https://www.age-platform.eu/about-age>.

Eficácia e eficiência da execução do programa

Devido à complexidade do processo legislativo, não é possível atribuir um texto legislativo acordado, ou elementos desse texto, ao trabalho de sensibilização de uma única organização. No entanto, é inquestionável que algumas alterações sugeridas pelas beneficiárias durante as negociações legislativas foram aceites pelo legislador. Por exemplo, os legisladores adotaram algumas das alterações sugeridas pela BETTER FINANCE e pela Finance Watch sobre a proposta relativa aos PIRPE. As partes interessadas entrevistadas durante o estudo consideravam que o processo de elaboração de políticas financeiras tinha melhorado em consequência deste programa. Estas partes interessadas referiram também que os decisores políticos se sentiam mais bem informados devido ao trabalho das beneficiárias.

A Finance Watch e a BETTER FINANCE deram um contributo importante para o processo de elaboração de políticas, nomeadamente através do seu contributo para consultas públicas, da sua participação em importantes grupos de peritos da Comissão e das autoridades europeias de supervisão (AES), e através de publicações adicionais. Com base nas suas atividades de investigação, as beneficiárias ajudaram a preencher lacunas na compreensão global de certos fenómenos financeiros.

Em conjunto, as beneficiárias cobriram a maior parte dos temas relacionados com consumidores ou utilizadores objeto do debate sobre as políticas da UE em matéria de serviços financeiros. Em regra, os fluxos de trabalho da BETTER FINANCE incidiram sobre questões relacionadas com os utilizadores de serviços financeiros, com uma forte ênfase nos investidores e aforradores, bem como no financiamento sustentável e no financiamento digital. A Finance Watch cobriu os serviços financeiros de retalho, o financiamento sustentável e questões prudenciais. Porém, algumas partes interessadas consideravam que as beneficiárias poderiam ter abordado certos temas com maior profundidade, por exemplo a avaliação das AES e a avaliação do crédito.

As beneficiárias envidaram esforços significativos para comunicarem com os consumidores, nomeadamente através da utilização de ferramentas inovadoras, redes sociais e campanhas, a fim de promoverem a sua informação, sensibilização e educação financeira.

Eficácia geral e individual do desempenho dos beneficiários em função dos objetivos do programa

FINANCE WATCH

Eficácia

Durante o período de avaliação, a Finance Watch participou nos principais debates e desenvolvimentos políticos no domínio da regulamentação do setor financeiro. Cobriu uma grande variedade de temas, entre os quais seguros, inclusão financeira, financiamento sustentável e tecnologia financeira. Em especial, em 2017, a Finance Watch debruçou-se sobre temas como a

tecnologia financeira, a MiFID II, os créditos não produtivos, o seguro automóvel e os pagamentos transfronteiriços. Em 2018 e 2019, o trabalho da organização incidiu principalmente sobre o financiamento sustentável. Foram abordados outros temas, como a inclusão financeira e a Diretiva Solvência II. Algumas partes interessadas referiram que a Finance Watch poderia ter abordado mais temas, como a cultura empresarial nas instituições financeiras.

A Finance Watch também contribuiu com os seus conhecimentos especializados para o processo de elaboração de políticas de diferentes formas, nomeadamente através de respostas a consultas públicas e da participação em grupos de peritos da Comissão e das AES. Em 2017-2019, a Finance Watch respondeu a importantes consultas nas suas áreas de especialização, entre as quais 33 consultas públicas sobre política financeira. A título de exemplo, em 2017, a organização deu o seu contributo para as consultas da Comissão sobre tecnologia financeira e sobre transparência e comissões nas transações transfronteiras, para a revisão sobre o seguro automóvel no âmbito do REFIT, e para a consulta da ESMA¹¹ sobre orientações relativas aos requisitos de adequação da MiFID II. Em 2018, respondeu à consulta da Comissão sobre o estabelecimento de um regime para a promoção do investimento sustentável e a uma proposta de diretiva sobre um novo acordo para os consumidores. Em 2019, por exemplo, respondeu a consultas no âmbito do plano de ação da UE para um financiamento sustentável e a consultas da ESMA sobre a integração de fatores e riscos em matéria de sustentabilidade nas Diretivas MiFID e AIFMD/OICVM. A beneficiária contribuiu igualmente para a avaliação da Diretiva Crédito aos Consumidores e para a consulta da EIOPA sobre sustentabilidade na Diretiva Solvência II. O estudo da empresa consultora apresentou evidências da elevada qualidade das respostas a estas consultas.

A Finance Watch continuou ainda a participar ativamente no trabalho dos grupos de peritos da Comissão e das AES, como o Grupo de Utilizadores de Serviços Financeiros da CE, o Grupo de Peritos Técnicos sobre Financiamento Sustentável da CE, e o Grupo Consultivo de Peritos sobre Ética Digital da Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (EIOPA). A sua participação em grupos de peritos¹² aumentou ligeiramente durante o período da avaliação. A Finance Watch tinha 5 representantes em grupos de peritos em 2017 e 7 em 2018 e 2019.

Além disso, a Finance Watch tem vindo a publicar cada vez mais documentos informativos e artigos especializados (4 em 2017, 9 em 2018 e 13 em 2019) sobre diferentes temas. Por exemplo, publicou um documento informativo sobre o papel da ESMA no financiamento sustentável (em 2017), um documento sobre políticas em matéria de remessas (2018) e um documento sobre políticas no domínio dos seguros e da discriminação (2019). Durante as eleições para o Parlamento Europeu, a Finance Watch preparou sessões de informação para os

¹¹ Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA).

¹² Este número inclui apenas a participação de representantes da Finance Watch em grupos de peritos. Não inclui a possível participação de peritos pertencentes a organizações membros da Finance Watch, a menos que participassem no grupo na qualidade de representantes da Finance Watch.

candidatos e colaborou com os deputados recém-eleitos na preparação para a futura legislatura. Durante 2017-2019, a Finance Watch lançou 24 publicações, incluindo várias notas sobre políticas e documentos de reflexão, mas também alguns relatórios de investigação abrangentes. Em 2018, publicou a segunda edição do *Global green finance index (GGFI 2)* (Índice Global de Financiamento Ecológico) com base num inquérito mundial aos profissionais do setor financeiro sobre a qualidade e o alcance das ofertas de financiamento ecológico em 110 centros financeiros internacionais.

O objetivo de mobilizar os utilizadores e as partes interessadas não pertencentes ao setor foi prosseguido através de campanhas, eventos comunitários, vídeos, filmes de animação, etc. O número de eventos organizados pela Finance Watch aumentou em 2017-2019 (em média, doze eventos por ano). Em 2018, organizou o Change Finance Forum (que reuniu peritos de diferentes áreas para debater uma variedade de temas), que foi particularmente eficaz na mobilização dos consumidores. Outra iniciativa que atraiu uma atenção considerável em 2019 foi uma campanha lançada pela Finance Watch sobre os planos do Facebook para introduzir a Libra, o seu próprio sistema de pagamento/moeda. A campanha procurou informar os decisores políticos e o público sobre os riscos para a estabilidade do sistema financeiro, e deu ao público a oportunidade de expor as suas preocupações através de uma petição. Realizou também uma série de vídeos (49 vídeos durante 2017-2019) para melhorar a compreensão dos cidadãos sobre questões financeiras. Em 2018, a beneficiária lançou vários vídeos de curta duração sobre diferentes temas, incluindo requisitos de capital, financiamento sustentável, prémios dos corretores e incentivos à assunção de riscos excessivos. A Finance Watch também reforçou o seu potencial de comunicação através de uma ferramenta de filmes de animação, que permitiu chegar a um público mais vasto e a partes interessadas leigas.

A Finance Watch informou o público sobre questões em causa na regulamentação dos mercados financeiros através dos seus membros e de ações coordenadas a nível nacional. Tal como salientaram as partes interessadas entrevistadas, os conhecimentos especializados partilhados pela Finance Watch foram utilizados em debates nacionais das partes interessadas. Em alguns casos, estas partes interessadas traduziram publicações da Finance Watch para a sua língua nacional.

Os inquiridos classificaram a qualidade das atividades de comunicação da Finance Watch como elevada e o seu boletim informativo foi particularmente elogiado pela sua eficácia. Durante o período da avaliação, a Finance Watch publicou 51 comunicados de imprensa. Os inquiridos consideraram que os comunicados de imprensa informavam efetivamente os consumidores. Nas redes sociais, Finance Watch partilhou conteúdos e reagiu a publicações sobre vários temas, como as alterações climáticas e o surto da COVID-19. Foi considerada particularmente eficaz na utilização das redes sociais e meios de comunicação social em linha, e alcançou uma visibilidade superior à de outras organizações semelhantes. O seu número de seguidores nas redes sociais aumentou significativamente em 2017-2019; atualmente, a Finance Watch possui um elevado

número de seguidores em comparação com outras organizações semelhantes (21 000 seguidores no Facebook e 10 750 seguidores no Twitter). A beneficiária aumentou também o seu potencial de comunicação através de um novo sítio Web. Além disso, a Finance Watch beneficia de uma ampla cobertura mediática a nível internacional, tendo sido mencionada em 374 artigos na imprensa internacional entre 2017 e 2019.

Em termos globais, o estudo revelou que as realizações da Finance Watch são, de um modo geral, consideradas de alta qualidade, nomeadamente por funcionários das instituições europeias, por membros da Finance Watch e por outras partes interessadas.

Eficiência

O estudo revelou que, durante o período da avaliação, a relação entre os custos e as realizações manteve-se relativamente estável. De 2017 a 2018, o aumento das despesas com pareceres especializados, análises de políticas, sensibilização e assuntos públicos levou a um aumento do número de realizações (por exemplo, relatórios, sessões de informação, artigos especializados, audições públicas, intervenções públicas e vídeos). Noutras áreas, como as comunicações, a relação entre custos e realizações também foi relativamente estável, o que indica que foi mantido o mesmo nível de eficiência.

De 2018 a 2019, as despesas na área das comunicações registaram um aumento marginal. O aumento no número de realizações nesta área em 2019 em comparação com 2018 (tais como eventos, comunicados de imprensa e o lançamento de um novo sítio Web) indicava maior eficiência nas realizações na área das comunicações.

BETTER FINANCE

Eficácia

A BETTER FINANCE deu a conhecer aos decisores políticos os pontos de vista dos utilizadores finais de serviços financeiros através das suas respostas a consultas públicas, da participação em grupos de peritos, de documentos de posição e de debates com diferentes grupos de interesses. Ao longo dos anos, a BETTER FINANCE cobriu uma grande variedade de temas relevantes para os consumidores de serviços financeiros. Em 2017, uma parte significativa do trabalho do BETTER FINANCE incidiu sobre poupanças-reforma e «robo-investing»¹³. Em 2018, esta organização concentrou-se, entre outros, em temas relacionados com a proteção dos investidores e dos utilizadores de serviços financeiros e no cumprimento das regras em matéria de divulgação na fase pré-contratual aplicáveis a pacotes de produtos de investimento de retalho. Em 2019, a BETTER FINANCE dedicou-se a temas como ação coletiva, Diretiva MiFID II, PIRPE, PRIIP, OICVM, Diretiva Solvência II, Diretiva IDD, IRPPP, União dos Mercados de Capitais, financiamento sustentável (taxonomia e rótulo ecológico) e financiamento digital.

¹³ Investimento de acordo com aconselhamento prestado por um programa informático com base em informações sobre o cliente, como idade, salário e tolerância face ao risco.

Nestes 3 anos, a BETTER FINANCE foi particularmente eficaz. Por exemplo, respondeu a quase 70 consultas. As consultas públicas abrangiam uma vasta gama de temas, sobretudo temas relevantes para os investidores. Em 2017, a BETTER FINANCE deu o seu contributo para a consulta da ESMA sobre os requisitos em matéria de governação previstos na MiFID e para a consulta sobre o formato e o conteúdo do prospeto. Em 2018, a BETTER FINANCE respondeu ao documento de consulta conjunto das AES sobre alterações ao DIF relativo aos PRIIP¹⁴ e ao questionário de adequação da Comissão sobre divulgação de informações ambientais, sociais e de governação (ESG). Em 2019, respondeu à consulta da ESMA sobre a integração de fatores e riscos em matéria de sustentabilidade na Diretiva OICVM e na AIFMD¹⁵. Além disso, a BETTER FINANCE respondeu ainda a consultas no domínio do financiamento sustentável e digital, como, por exemplo, a consulta da Comissão sobre regras relativas a soluções digitais e a operações transfronteiriças eficientes, bem como à consulta das AES¹⁶ sobre o documento de reflexão relativo à sua abordagem à tecnologia financeira (*fintech*), e ao questionário do Grupo de Peritos de Alto Nível sobre financiamento sustentável. Os inquiridos referiram que a BETTER FINANCE aborda temas financeiros de uma forma que facilita a sua compreensão pelos consumidores e utilizadores finais. Além disso, a BETTER FINANCE elaborou mais de 15 documentos de posições durante os 3 anos.

A BETTER FINANCE continuou também a participar em debates de grupos de peritos, como o Grupo de Utilizadores de Serviços Financeiros da Comissão Europeia, o Grupo de Partes Interessadas do Setor Bancário (EBA) e o Fórum de Alto Nível sobre a União dos Mercados de Capitais e o Grupo de Peritos sobre os PIRPE (EIOPA), tendo igualmente contribuído para esses debates. A sua participação em grupos de peritos¹⁷ aumentou ligeiramente durante o período de avaliação. A BETTER FINANCE tinha 8 representantes em grupos de peritos em 2017, 8 em 2018 e 10 em 2019. A BETTER FINANCE foi igualmente convidada a intervir em várias audições, nomeadamente numa audição realizada no Parlamento Europeu sobre a proposta relativa aos PIRPE.

Além de documentos sobre políticas e documentos de reflexão, a BETTER FINANCE elaborou uma série de relatórios de investigação abrangentes (4 em 2017, 7 em 2018 e 6 em 2019), identificando questões atuais relevantes para os consumidores e os utilizadores finais de serviços financeiros. Por exemplo, em 2017, lançou publicações sobre «robo-advice»¹⁸ e poupanças-reforma. Publicou também relatórios sobre temas relacionados com a proteção dos investidores (que beneficiaram de seguimento pelo Parlamento Europeu), nomeadamente o estudo sobre

¹⁴ Documentos de informação fundamental (DIF) para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIP).

¹⁵ Diretiva Gestores de Fundos de Investimento Alternativos (AIFMD).

¹⁶ Autoridade Bancária Europeia

¹⁷ Este número inclui apenas a participação de representantes da Better Finance em grupos de peritos. Não inclui a possível participação de peritos pertencentes a organizações membros da BETTER FINANCE, a menos que participassem no grupo na qualidade de representantes dessa organização.

¹⁸ Aconselhamento financeiro prestado por um programa informático com base em informações sobre o cliente, como idade, salário e tolerância face ao risco.

práticas abusivas na venda de produtos financeiros. Em 2018, a BETTER FINANCE publicou o relatório de investigação intitulado *Fund Benchmark Disclosure Compliance*, que verificou a conformidade de documentos com as informações fundamentais destinadas aos investidores de fundos de OICVM selecionados que investiam em ações.

O objetivo de informar melhor os consumidores foi prosseguido através de campanhas, eventos e comunicados de imprensa. Entre 2017 e 2019, a BETTER FINANCE publicou mais de 70 comunicados de imprensa com informações sobre a evolução das políticas e da regulamentação ao nível europeu suscetível de afetar os investidores e os utilizadores finais de serviços financeiros. Através de um número crescente de comunicados de imprensa em diversas línguas, a beneficiária assegurou a ligação com a imprensa financeira e generalista.

Nestes 3 anos, a BETTER FINANCE organizou, em média, oito eventos por ano (tais como conferências internacionais e conferências de imprensa), tendo o número de participantes aumentado de ano para ano. Em 2019, a BETTER FINANCE e o Instituto CFA organizaram, em conjunto, uma conferência internacional dedicada ao tema «Sustainable Value for Money» (Relação custo-benefício sustentável). A BETTER FINANCE beneficia de uma ampla cobertura mediática a nível internacional, tendo sido mencionada em 296 artigos na imprensa internacional entre 2017 e 2019.

A BETTER FINANCE lançou o seu novo sítio Web no início de 2019, proporcionando aos visitantes uma interface mais convívial e um acesso mais fácil às informações mais importantes. Informou igualmente os seus membros e partes interessadas sobre os últimos desenvolvimentos legislativos e regulamentares através de um boletim informativo.

O estudo concluiu que a presença da BETTER FINANCE nas redes sociais é relativamente baixa (em comparação com organizações semelhantes). O número de seguidores da BETTER FINANCE nas redes sociais (452 seguidores no Facebook e 1 340 seguidores no Twitter), embora limitado, tem vindo a aumentar.

Eficiência

O estudo analisou também as realizações da organização, avaliando-as em termos quantitativos e qualitativos, tendo concluído que a BETTER FINANCE produziu um nível estável de realizações. Em geral ao longo dos 3 anos, verificou-se um aumento global das atividades de sensibilização, divulgação, educação financeira e formação. Entre 2017 e 2019, a BETTER FINANCE melhorou a relação entre os custos e as realizações nas suas outras atividades (por exemplo, investigação e sensibilização).

De 2018 a 2019, verificou-se um aumento das despesas com sensibilização, divulgação, educação financeira e formação. O aumento do número de realizações (por exemplo, eventos e comunicados de imprensa) indicava que a eficiência nesta área era relativamente estável.

5. Conclusão

A avaliação revela que, de um modo geral, os objetivos do programa foram alcançados.

O objetivo de reforçar a participação dos consumidores e dos utilizadores finais de serviços financeiros na elaboração das políticas da União no domínio dos serviços financeiros foi alcançado. O trabalho da Finance Watch e da BETTER FINANCE enriqueceu os debates sobre as políticas. Estas duas organizações partilharam um ponto de vista alternativo que, de outro modo, poderia ter passado despercebido aos decisores políticos ou que estes poderiam ter negligenciado. Através do seu contributo para consultas públicas e da sua participação em muitos grupos de peritos da Comissão e das AES, ambas as organizações disponibilizaram conhecimentos especializados importantes. Apresentaram os seus pontos de vista aos decisores políticos de diversas formas (incluindo audições, reuniões, artigos especializados, etc.).

O objetivo de informar os consumidores e outros utilizadores finais de serviços financeiros sobre as questões em causa na regulamentação do setor financeiro foi, de um modo geral, alcançado. Ambas as beneficiárias mantiveram os consumidores informados, por exemplo através de campanhas, comunicados de imprensa, etc.

Para defender os interesses dos consumidores e dos utilizadores finais, continua a ser necessário realizar atividades de sensibilização ao nível da UE em representação das partes interessadas não pertencentes ao setor.

Dada a sua dependência do financiamento da UE, a Finance Watch e a BETTER FINANCE não poderiam prestar o mesmo nível de apoio aos interesses dos utilizadores de serviços financeiros sem esse financiamento e, conseqüentemente, não poderiam representar da mesma forma os interesses dos consumidores. Sem a concessão de subvenções da UE a estas duas organizações, outras organizações da UE também não estariam em condições de preencher a lacuna. Por conseguinte, o financiamento da UE continua a ser necessário para aumentar a participação dos consumidores na elaboração das políticas da União no domínio dos serviços financeiros.

Além da Finance Watch e da BETTER FINANCE, não existem atualmente outras organizações a nível da UE que abordem, com a mesma profundidade, um leque semelhante de temas relacionados com os serviços financeiros.