



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS ECONÔMICAS

BÁRBARA DA SILVA XAVIER

**O SETOR BANCÁRIO E O USO DA ECONOMIA COMPORTAMENTAL PARA A
TOMADA DE DECISÃO**

MACEIÓ

2022

BÁRBARA DA SILVA XAVIER

**O SETOR BANCÁRIO E O USO DA ECONOMIA COMPORTAMENTAL PARA A
TOMADA DE DECISÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Economia, da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas.

Orientador: Prof. Me. Cleydner Marques de Magalhães Maurício.

MACEIÓ

2022

Catálogo na Fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

X3s Xavier, Bárbara da Silva.
 O setor bancário e o uso da economia comportamental para a tomada de decisão /
 Bárbara da Silva Xavier. – 2022.
 41 f. : il.

Orientador: Cleydner Marques de Magalhães Maurício.
Monografia (Trabalho de Conclusão Curso em Ciências Econômicas) – Universidade
Federal de Alagoas. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Maceió,
2022.

Bibliografia: f. 38-41.

1. Economia comportamental. 2. Setor bancário. 3. Tomada de decisão. I. Título.

CDU: 336

RESUMO

O objetivo do presente trabalho é analisar a relação da Economia Comportamental na tomada de decisão pelas instituições bancárias, do ponto de vista das ciências econômicas. O método adotado na pesquisa é de natureza exploratória e descritiva, utilizando-se consultas dados contidos na literatura voltada à economia que trata da Economia Comportamental no setor bancário. Para isso, as bibliografias foram extraídas das bases de dados como, Google Acadêmico, *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), como também consultas nas plataformas digitais (on-line), tais como: Associação Brasileira de Bancos (ABBC) e revistas eletrônicas. A economia comportamental é ideal para dar subsídio às instituições bancárias quando se trata de tomada de decisão, e ao longo do tempo fornece novos conceitos de solução em interações estratégicas antecipadamente. Nesta senda, a economia comportamental, fornece às ciências econômicas uma teoria relativamente nova capaz de explicar as evidências emergentes que são refutáveis e baseadas em princípios psicológicos empiricamente robustos associados. Observou-se que, a informação tem de estar alinhada às práticas do consumidor, em uma instituição, financeira, como os bancos, as informações têm de estar conexas às suas diretrizes e, a partir daí, inicia-se o processo para a tomada de decisão. Por fim, conclui-se que economia comportamental é uma ferramenta que pode dá subsídios às instituições financeiras a compreender como os clientes se comportam e como devem se planejar para tomar as decisões baseado nos princípios da economia comportamental.

Palavras-chave: Economia Comportamental. Setor Bancário. Tomada de Decisão.

ABSTRACT

The objective of the present work is to analyze, by means of a literature review, the relationship of Behavioral Economics in decision making by banking institutions, from the point of view of economic sciences. The method adopted in the research is exploratory and descriptive in nature, using queries contained in the literature focused on economics that deals with Behavioral Economics in the banking sector. For this, the bibliographies were extracted from databases such as Google Scholar, Scientific Electronic Library Online (SciELO) and Google Scholar, as well as consultations on digital platforms (online), such as the Brazilian Association of Banks (ABBC), and electronic journals that deal with the context addressed in this research paper. Behavioral economics is ideal to provide subsidies to banking institutions when it comes to decision making, and over time provides new concepts for solutions in strategic interactions in advance. In this vein, behavioral economics, provides the economic sciences with a relatively new theory capable of explaining emerging evidence that is refutable and based on empirically robust psychological principles associated. In summary, it was observed, that information has to be aligned with consumer practices, in a financial institution such as banks, the information has to be connected to the bank's guidelines, products to offer, from there, the process for decision making begins. Finally, it is concluded that behavioral economics is a tool that can give financial institutions subsidies to understand how customers behave and how they should plan to make decisions based on the principles of behavioral economics.

Keywords: Behavioral Economics. Banking Sector. Decision Making.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Objetivos	12
1.1.1	Geral.....	12
1.1.2	Específicos	12
2	METODOLOGIA	13
2.1	Características Metodológicas da Pesquisa	13
2.2	Técnica e Instrumento de Coleta de Dados	13
2.3	Procedimento de Análise de dados	14
3	REFERENCIAL TEÓRICO	16
3.1	O Conceito de Economia Comportamental	16
3.2	Aspectos Epistemológicos da Economia Comportamental.....	19
4	BREVE EXPLANAÇÃO SOBRE O SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO ...	21
5	DISCUSSÃO	25
5.1	Economia Comportamental e Políticas na Tomada de Decisão	25
5.2	Economia Comportamental no Setor Bancário.....	27
5.3	Economia Comportamental no Setor Bancário regulamentação e limites	28
5.3.1	Por que os bancos deveriam se interessar pela economia comportamental? ..	30
5.4	Análise de um Estudo Experimental em Educação Financeira de Famílias Nas Filipinas: Serviços de poupança, empréstimos, seguro e bem-estar.....	31
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
	REFERÊNCIAS	38

INTRODUÇÃO

A economia comportamental é um ramo da ciência econômica que estuda os processos de tomada de decisão no campo da economia, combinado conhecimentos da psicologia, sociologia e economia. Segundo Thaler (2015, p. 280), um dos principais autores que pesquisa sobre a temática, “a economia comportamental não é outra disciplina: ainda é economia, mas economia com forte influência da psicologia”.

O termo Economia Comportamental, segundo Tufan (2017), postula que o ser humano realiza em seu cotidiano procedimentos mentais simples que ajuda a encontrar respostas adequadas e vieses quando faz julgamentos sob incerteza, o que é perfeitamente normal. Tufan (2017) enfatiza que as ciências sociais e a economia, em particular, enfrentam dificuldades em identificar relações causais devido à natureza humana. Paralelo a esse contexto, a Teoria Econômica Tradicional afirma que o ser humano é racional, no entanto essa teoria é rejeitada por psicólogos e alguns pesquisadores de finanças.

A economia comportamental também revela a influência de uma série de fatores que são ignorados pela economia tradicional (SANTOS e COSTA, 2013). Santos e Costa (2013) mostraram que a linguagem por si usada para descrever o problema de tomada de decisão pouco influencia (o chamado enquadramento) nas escolhas das instituições bancárias, ou seja, diferentes descrições de uma mesma situação, destacando certos aspectos do problema, já em outros casos, eles influenciam as decisões.

As pessoas reagem de forma diferente quando um problema de decisão destaca os benefícios das perdas associadas, e um maior diante do risco é esperado em contextos que tornam as perdas mais visíveis. Esse conjunto de resultados é formalizado por Kahneman e Tversky em 1979, na obra intitulada de: “Teoria da Inteligência”, descrita como uma teoria da tomada de decisão arriscada que enfatiza a influência do *status* e de outros pontos de referência nas escolhas das instituições.

Diante do contexto, esse estudo se detém na temática relacionada a Economia Comportamental voltada a tomada de decisão das instituições bancárias. O estudo se justifica, pois, entende-se que é importante compreender a dinâmica da economia que circunda o setor bancário brasileiro, seus possíveis problemas financeiros e de gestão, no tocante à tomada de decisão das instituições bancárias.

Assim, conforme a realidade descrita, o presente trabalho busca responder o seguinte questionamento norteador: De que maneira a Economia Comportamental pode contribuir para a tomada de decisão no setor bancário?

1 OBJETIVOS

1.1 Geral

Analisar a relação da Economia Comportamental na tomada de decisão pelas instituições bancárias e como esta pode contribuir no atendimento a seus clientes.

1.2 Específicos

- a) Delinear conceitualmente o Termo Economia Comportamental sob a ótica das ciências econômicas;
- b) Conhecer a estrutura do Sistema Financeiro Nacional (SFN);
- c) Contextualizar a política de tomada de decisão por instituições bancárias, levando em consideração a Economia Comportamental.

2 METODOLOGIA

A metodologia consiste na definição de como será produzida a coleta de dados da pesquisa e como estes dados serão analisados a fim de solucionar o problema do tema escolhido para desenvolver o trabalho.

2.1 Características Metodológicas da Pesquisa

O método adotado na pesquisa é de natureza exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória tem como finalidade, segundo Oliveira (1997) identificar, revelar e descrever fatos ou fenômenos de uma realidade específica, grupo, comunidade, população ou características do grupo no estudo do ambiente social.

Vergara (1996, p. 45) afirma que a pesquisa descritiva descreve diferentes formas de fenômenos, sua ordem, classificação, causalidade, permite que o pesquisador entenda o comportamento de vários fatores e elementos que afetam um dado fenômeno estudado.

O método selecionado consiste na elaboração de ampla análise de uma revisão de dados documentais publicadas em revistas indexadas, livros, dissertações e teses, promovendo discussões sobre resultados de pesquisas, bem como reflexões científicas do contexto em questão, por isso, “a proposta da revisão bibliográfica está baseada na reunião e sintetização das evidências científicas disponíveis na literatura” (GALVÃO, MENDES e SILVEIRA, 2010, p. 26).

2.2 Técnica e Instrumento de Coleta de Dados

No que diz respeito aos procedimentos técnicos, os levantamentos bibliográficos foram conduzidos com base em consultas de livros, artigos e outras publicações sobre o tema proposto, portanto, a partir daí, o caminho para a resolução do estado da questão foi então estabelecido.

Para desenvolvimento desse estudo, buscou-se conceituar e exemplificar as relações existentes entre a Economia Comportamental e suas principais características perante ao sistema econômico do setor bancário no Brasil, quanto aos seus princípios à tomada de decisão. Para tanto, foi realizado um levantamento

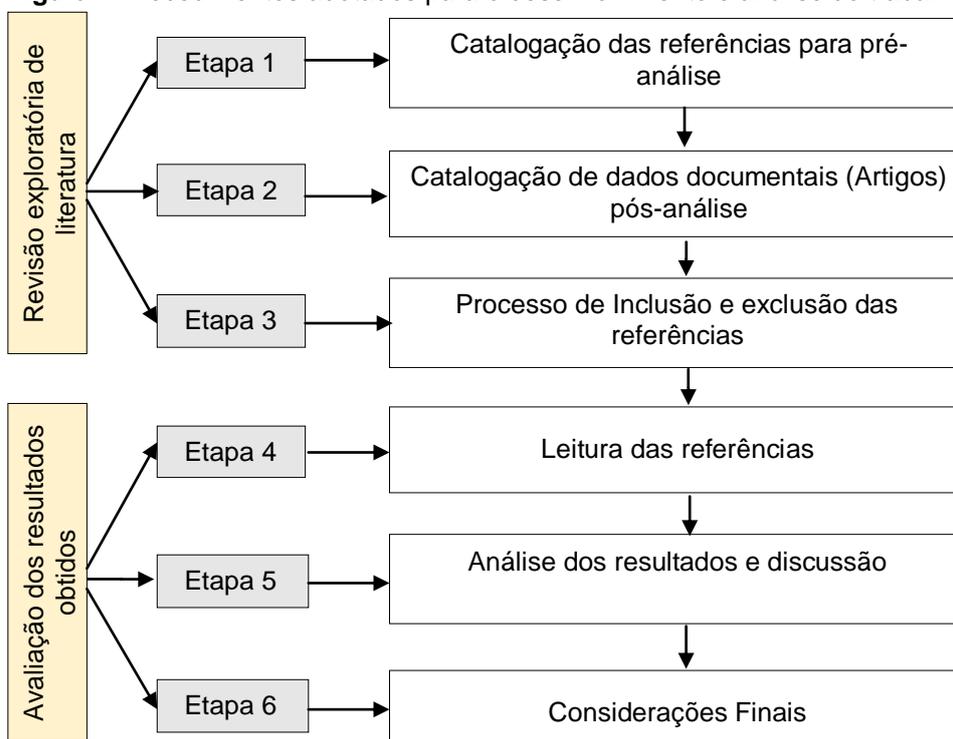
bibliográfico acerca do tema, o qual abrangeu obras já publicadas, conforme citado a cima, as quais fazem referências sobre o tema em questão.

Para isso, as bibliografias foram extraídas das bases de dados como, Google Acadêmico, *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO) e Google Acadêmico, como também consultas nas plataformas digitais (*on-line*), tais como: Associação Brasileira de Bancos (ABBC), além de revistas eletrônicas que tratam do contexto tratado no referido trabalho de pesquisa.

2.3 Procedimentos de Análise de dados

A metodologia para análise documentais obedeceu às etapas conforme está sendo demonstrado no fluxograma a baixo, figura 1.

Figura 1-Procedimentos adotados para o desenvolvimento e análise do trabalho.



Fonte: Autora (2022).

Para interpretação crítica dos artigos, procedeu-se à análise de conteúdo, com discussões entre os autores, obtendo ao final consenso acerca do conteúdo apresentado. Após a leitura de títulos e resumos, foram selecionados os artigos para leitura na íntegra, tomando como referência a questão do estudo, seguido da

interpretação e comparação entre produções e os elementos que compunham cada uma, encontrando informações e evidências relevantes que dissertaram acerca de como a literatura tem se referido sobre a influência da Economia Comportamental.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Será abordado o conceito da Economia Comportamental, bem como seus aspectos epistemológicos, esclarecendo seu significado e sua importância para o desenvolvimento da pesquisa científica.

O Conceito de Economia Comportamental

Este estudo utiliza como método de pesquisa a de natureza exploratória e descritiva como forma de buscar subsídios para contextualização do referencial teórico exposto a seguir. No entanto, deve-se estar ancorada em um suporte teórico e metodológico, tendo também um referencial epistemológico de fundo que dê sustentação científica ao contexto pesquisado. Esse referencial epistemológico, delimitado mais à frente no referencial e discussão, complementado de um arcabouço teórico que guie tanto a análise dos dados documentais, operando em função de questões que foram construídas por uma perspectiva teoricamente orientada.

A economia comportamental é o estudo do julgamento e da escolha - em outras palavras, analisa como tomamos decisões. Foi criado como uma abordagem alternativa aos modelos econômicos que procuravam explicar o comportamento dos consumidores, mas que apresentavam certas deficiências como anomalias - porque não levava em conta o fator humano. A eficácia do *Behavioral Economics* (BE) foi comprovada em experimentos de mercado e em ambientes reais. Na verdade, muitas instituições financeiras já estabeleceram disciplinas em torno dessa ciência (DÍAZ, 2021).

A economia comportamental, segundo Díaz (2021) vem crescendo nas últimas décadas principalmente por dois motivos: devido a sua eficácia e seu alcance. No entanto, as atividades que influenciam mais significativamente quando se utiliza a economia comportamental incluem o aumento da satisfação dos funcionários, aperfeiçoar a comunicação dos funcionários, refinar planos de carreira e definir programas de retenção.

Aplicar a economia comportamental não significa apenas compreender os mecanismos comportamentais, mas também adotar uma forma de empregar de maneira eficaz (DÍAZ, 2021). Para isso, Díaz (2021) destaca que cada identificação e validação de um mecanismo partem de uma hipótese de comportamento humano que ocorre logo antes de uma decisão, seguido pela configuração de um estudo na forma de pesquisas de mercado ou outros tipos de testes controlados. Para tanto, muitas iterações são realizadas até que os resultados sejam estatisticamente satisfatórios.

A economia comportamental, assim como a psicologia, é uma ciência que estuda o comportamento humano altamente organizado (DELLA, 2009). O conceito da econômica comportamental, conforme Della (2009) está atribuída a dois parâmetros:

- a) Sua validade empírica, quando testada em laboratório com sujeitos individuais e;
- b) Sua singularidade, quando comparada aos conceitos comportamentais estabelecidos. Vários conceitos fundamentais são introduzidos e ilustrados por referência a dados experimentais, tais como as economias abertas e fechadas, demanda elástica e inelástica e substituição versus complementaridade.

As mudanças na taxa de resposta absoluta são analisadas em relação à elasticidade e intensidade da demanda. Os conceitos econômicos de substituição e complementaridade estão relacionados aos estudos comportamentais tradicionais de escolha e à relação de *matching*¹ (DELLA, 2009).

Muitas vezes a economia comportamental, conforme relatou Della (2009), é complementada baseada em evidências experimentais sobre o comportamento real. Além do mais, a economia comportamental incorpora percepções da psicologia e da sociologia na teoria econômica padrão para compreender melhor o comportamento humano juntos. No entanto, esses dois campos sugerem que as pessoas têm preferências não padronizadas, como por exemplo, preferências por justiça, preferências inconsistentes com o tempo e preferências dependentes de

¹ *Matching* é um processo de análise quantitativa, realizado por um algoritmo, em que, sua função é medir a compatibilidade de uma operação proposta com o perfil de crédito dos financiadores cadastrados em uma plataforma.

referência, têm crenças não padronizadas (por exemplo, são excessivamente autoconfiantes sobre suas habilidades ou possuem crenças egoístas) e eles se envolvem em tomadas de decisão fora do padrão, respondendo ao enquadramento de escolhas ou emoções (DELLA, 2009).

Para Weber e Dawes (2010), no geral, a economia comportamental não apresenta fortes pressupostos teóricos ou normativos a respeito de como um sistema econômico opera ou deveria funcionar, mas teorias econômicas importantes (neoclássicas) sobre o comportamento humano são analisadas e examinadas, sinalizando desvios. Ainda segundo Weber e Dawes (2010), em comparação com o modelo neoclássico em contextos econômicos concretos, como os mercados ou bens públicos. A economia comportamental, portanto, concentra-se no comportamento e observacional dos seres humanos, seus fundamentos, especificamente à suas decisões.

A economia comportamental é um dos ramos que mais cresce no cenário das ciências econômicas e está gradualmente se tornando dominante. Baseia-se em um forte respeito pela evidência, falseabilidade e um reconhecimento que experimentos em laboratório, baseados em evidências podem complementar de forma útil os dados de campo (DHAMI, 2012). Esta é uma ramificação da economia que extrai seus princípios com base em várias décadas de pesquisa em psicologia e sociologia do comportamento em conjunto com a economia.

As pesquisas realizadas no âmbito da economia comportamental questionam seriamente a suposição de racionalidade na economia, bem como a suposição de preferências de consumidores, gestores de instituições públicas e privadas no momento de tomar decisões das mais diversificadas possíveis (DHAMI, 2012). Embora a economia tradicional reconheça a possibilidade de uma racionalidade menos do que perfeita, ou seja, que a economia comportamental não tenha um índice de acerto significado presumiu-se, entretanto, que os possíveis erros são compensados por outros fatores confiáveis (DHAMI, 2012).

Ainda assim, segundo Dhami (2012), a economia comportamental mostrou que esses erros podem se acumular como uma bola de neve em uma direção e levar a resultados que são muito diferentes daqueles previstos pela economia

tradicional. Dhimi (2012), completa que a economia comportamental tem mecanismos capaz de fornecer um relato descritivamente preciso para a tomada de decisão de instituições financeiras, tal qual como bancos, motivada pelo desejo de melhorar o poder explicativo e preditivo dos modelos econômicos.

De acordo com a visão neoclássica dos agentes econômicos, as pessoas tomam decisões com base na maximização da utilidade esperada, ou seja, as pessoas agem como se estivessem equipadas com conhecimento, tempo e capacidade de processamento de informações ilimitadas. No entanto, essa visão tradicional foi desafiada por descobertas da psicologia e da neurociência que sugerem que motivos emocionais e sociais são os motores da tomada de decisão econômica (GREWAL e MOSES, 2016).

Aspectos Epistemológicos da Economia Comportamental

A economia comportamental assume que o comportamento, que é atribuído ao *homo economicus* não é adequado para descrever o comportamento humano, ou seja, de decisão. Este é um contexto central da economia comportamental (KERSTING e OBSTY, 2016). O ponto de partida da economia comportamental é o mundo real, no qual as teorias e hipóteses são testadas por meio de experimentos. Essa orientação descritiva corresponde a um realismo epistemológico ao assumir que os cientistas podem observar e descrever o comportamento humano com relativa facilidade (KERSTING e OBSTY, 2016).

No que diz respeito à classificação dos resultados empíricos, o comportamento assumido do *homo economicus* é tomado como referência para medir o comportamento observável. Isso fica aparente, por exemplo, na declaração de Kahneman (2003), ganhador do prêmio Nobel memorial, em que o mesmo explica que: “os vieses sistemáticos que separam as crenças que as pessoas têm e as escolhas que elas fazem a partir das crenças e escolhas ótimas assumidas nos modelos de agente racional ” (KAHNEMAN, 2003, p. 1449).

Com base nas palavras de Kahneman, expostas anteriormente, Angner (2014), afirma que por meio desse tipo de procedimento, pode-se determinar se uma

pessoa se comporta de acordo com os pressupostos do *homo economicus* e em que medida o comportamento se desvia do conceito.

Entretanto, para alguns pesquisadores, como é o caso de Richard Thaler (2016), o referencial neoclássico é ao mesmo tempo um ideal normativo. Deste modo, ele afirmou: “A teoria da utilidade esperada continua sendo o padrão ouro de como as decisões devem ser tomadas em face do risco” (THALER, 2016, p. 568). Esta posição é formulada ainda mais veementemente por Camerer *et al.* (2015, p. 182), que afirmou: “O desafio é descobrir que tipos de comportamentos 'idiotas' podem surgir rotineiramente e como evitá-los, ao mesmo tempo que impõe restrições mínimas àqueles que se comportam racionalmente.”

A aspiração de reduzir a diferença entre o comportamento observável e o *benchmark*² por meio de teorias prescritivas, inclui elementos construtivistas. Compare, por exemplo, *Nudging*³ de Thaler e Sunstein (2008). No que diz respeito à epistemologia, a economia comportamental se concentra no comportamento humano em situações econômicas, na tomada de decisão orientada a objetos, ou seja, uma questão ou fenômeno específico é considerado muito importante como objeto de pesquisa ou aplicabilidade na prática, e, ao mesmo tempo, as hipóteses são derivadas de um quadro teórico generalizado e aplicado a muitos aspectos da economia.

² Benchmarking é uma análise estratégica das melhores práticas usadas por empresas do mesmo setor que o seu.

³ Nudging, ou arquitetura da escolha, é como chamamos vários métodos que visam influenciar as ações das pessoas, de maneira positiva e ética.

4 BREVE EXPLANAÇÃO SOBRE O SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO

A partir das inovações ocorridas nas instituições em todo o mundo, e o fortalecimento do mercado global, houve a necessidade de que o Brasil precisava de um sistema moderno e estável (BARROS; LOYOLA e BOGDANSKI, 1998). Em 1964 foi implementada no Brasil a primeira reforma bancária por via da Lei nº 4.595/1964, e, a partir de então, o sistema financeiro brasileiro foi completamente reestruturado, novas instituições financeiras foram criadas e o sistema passou a ter uma nova estrutura, sendo esta desenhada para manter a harmonia total entre as instituições financeiras do sistema (BARROS; LOYOLA e BOGDANSKI, 1998).

Décadas após, no ano de 1988, o Banco Central instituiu o plano de Contas das Instituições do Sistema Financeiro Nacional, o Cosif, o que permitiu a unificação das instituições financeiras em um único plano de contas para Títulos e Valores Mobiliários (CVM). A partir disto foram instituídos os denominados bancos múltiplos, os quais eram permitidos funcionar em pelo menos dois e no máximo quatro dos antigos bancos, como os bancos de investimento, bancos comerciais, sociedades financeiras, bancos de desenvolvimento, instituições de poupança e crédito (FREITAS, 1998).

O sistema financeiro nacional (SFN), segundo a Federação Brasileira de Bancos, é constituído por um conjunto de instituições com o objetivo de organizar a economia, de maneira a promover o equilíbrio e funcionalidade das organizações financeiras brasileiras. Para tal, esse sistema foi instituído de maneira descentralizada, com diferentes instituições, sendo, portanto, cada uma responsável pelo seu próprio mercado e campo de atuação, porém todas controlados por um órgão regulador, que é o Conselho Monetário Nacional (CMN). (FEBRABAN, 2013).

De acordo com Febraban (2013, p. 31), a função do SFN “é ser um conjunto de órgãos que regulam, fiscalizam e executam as operações necessárias à circulação do dinheiro e do crédito na economia”. Depois de instituído o Conselho Monetário Nacional (CMN), entidade que se tornou o principal órgão do SFN, sendo este, responsável delegar as diretrizes e normas que devem ser seguidas por todos os entes do sistema financeiro, como por exemplo, o Ministro do Planejamento,

Orçamento e Gestão, o Banco Central do Brasil e o Ministério da Fazenda, e, portanto, sua atuação foi e é imprescindível para o funcionamento adequado do Sistema Financeiro Nacional (SFN) (BRITO, 2013).

Atualmente, conforme relatado por Brito (2013), o Sistema Financeiro Nacional (SFN), está separado (dividido) em três grupos, conforme demonstrado na tabela 1, que envolve entidades responsáveis pelos regulamentos, os de supervisão e operadores. Aqueles que tem responsabilidade pelos regulamentos que criam normas que devem ser seguidas por todo o sistema, sendo o Conselho Monetário Nacional - CMN o órgão máximo de fiscalização.

Tabela 1- Estrutura Operativa do Sistema Financeiro Nacional.

Órgãos normativos	Entidades supervisoras	Operadores			
Conselho Monetário Nacional – CMN	Banco Central do Brasil - Bacen	Instituições financeiras captadoras de depósitos à vista	Bancos de câmbio e demais instituições financeiras	Outros intermediários financeiros e administradores de recursos de terceiros	
	Comissão de Valores Mobiliários – CVM	Bolsas de mercadorias e futuros	Bolsas de valores		
Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP	Superintendência de Seguros Privados - Susep	IRB – Brasil Resseguros	Sociedades seguradoras	Sociedades de capitalização	Entidades abertas de previdência complementar
Conselho de Gestão da Previdência Complementar – CGPC	Secretaria de Previdência Complementar – SPC	Entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão)			

Fonte: Brito (2013).

Importante destacar que a Constituição Federal (CF/1988), em especial o artigo 192, que dispõe sobre a reorganização do sistema financeiro nacional, e que foi regulamentada por Lei. Entretanto, os capítulos I e II, da CF/1988, preconizam a independência das instituições bancárias, das não bancárias, como a capitalização, seguros e pensões. Para Freitas (1998), tais modificações foi um retrocesso aos modelos bancários. Mais ainda, após 1964, conforme foi demonstrado por Barros, Loyola e Bogdanski (1998), no primeiro parágrafo deste tópico (4), o Brasil

demonstrou na prática que esse modelo não deu certo como foi planejado. Deste modo, existiram muitas críticas ao Parágrafo 3º da CF/1988, ao qual estabeleceu uma condição sobre as taxas de juros.

Deste modo, de acordo com Barros, Loyola e Bogdanski (1998), as taxas de juro reais, como as comissões e qualquer outra remuneração direta ou efeito indireto ligado à concessão de crédito, não pode ultrapassar 12% ao ano. Vale destacar que a legislação menciona que o Art. 192 da CF/1988 precisa ser totalmente colocado em prática.

De acordo com o Departamento de Operações Bancárias e de Pagamentos (DEBAN), depois da reforma do Banco Central do Brasil ocorrida entre final de 2001 e começo de 2002, o objetivo das instituições de regulamentos das instituições financeiras nacionais mudou para a gestão de risco. A partir de então, o sistema de pagamentos brasileiro tornou possível transferir fundos, processar e liquidar pagamentos para governo, pessoas físicas e empresas, bancos e instituições financeiras (DEBAN, 2009).

Após a reforma, conforme descrito pelo DEBAN (2009), o sistema de transferência de reservas inseriu o Brasil a um conjunto de países onde é possível fazer transferências interbancárias de fundos em tempo real, de forma irrestrita e irrevogável. O sistema de transferência de reservas também assegura confiabilidade e segurança, ajudando a reduzir o chamado risco Brasil.

Em comparação com bancos de outros países em desenvolvimento, uma das maiores diferenças é a baixa taxa de empréstimos inadimplentes no total de crédito concedido pelos bancos brasileiros (PUGA, 1999). A entrada de instituições estrangeiras também ajuda a tornar o sistema financeiro mais estável. Além disso, os bancos estrangeiros têm incentivado a eficiência dos bancos nacionais, obrigando as instituições já instaladas no país a se adaptarem a um ambiente mais competitivo.

O sistema financeiro do Brasil, do modo como explanou Dalmazo (2005), no que se refere a bancos, obedece a três linhas principais: a implantação de sistemas de automação para controle administrativo, assistência à gestão e atendimento ao cliente, centralização de capital financeiro, forte concorrência entre bancos, tal como

também, diversos serviços no mercado e a standardização contábil implementada pelo Banco Central (BC).

5 DISCUSSÃO

Nesta seção, serão descritos os principais conceitos de Economia Comportamental, abordando como este método de análise econômica pode dar subsídios às tomadas de decisões, mediante as políticas públicas adotadas pelas instituições bancárias. Descreve de forma sucinta, de que maneira o setor bancário lida com a Economia Comportamental em suas estratégias gerenciais. Por fim, descreveremos o papel da Economia Comportamental, sob a ótica de um breve estudo de caso experimental realizado em Filipinas.

5.1 Economia Comportamental e Políticas na Tomada de Decisão

A utilização da economia comportamental no Brasil nas tomadas de decisões ainda não é uma realidade consolidada pelas instituições financeiras. Para Bianchi e Ávila (2015), este ramo da economia ainda está em fases embrionária no Brasil. Entretanto, a integração da economia comportamental ao ciclo de tomadas de decisões nas políticas adotadas pelas instituições ainda é considerada um desafio para os gestores públicos.

A utilização da economia comportamental está sendo cada vez mais evidente junto às políticas de tomadas de decisão. Diante deste contexto, a economia comportamental tem potencial para avançar no desenvolvimento de novas ferramentas de tomada de decisão nas comparações financeiras, melhorar as previsões sobre os efeitos das políticas existentes e gerar novas implicações de curto, médio e longo prazo (CHETTY, 2015).

Em um evento promovido pelo *Brookings Institution* dos estados Unidos, em setembro de 2015, discutiu-se os métodos das políticas de tomada de decisão utilizando como ferramenta a economia comportamental para o planejamento no tocante a impostos e finanças públicas. No mesmo mês, e ocorrendo um ano após a criação da Equipe de Ciências Sociais e Comportamentais, o presidente Obama assinou uma ordem executiva sobre usar insights de ciência econômica comportamental para melhor servir o povo americano (SAMSON, 2016).

Uma iniciativa com mais abrangência internacional foi lançada pelo Banco Mundial, que criou uma nova Iniciativa Global de *Insights*. Sua missão é auxiliar os governos na aplicação e teste de *insights* comportamentais, reconhecendo a natureza complementar das intervenções econômicas tradicionais e abordagens comportamentais em problemas relacionados ao desenvolvimento (SAMSON, 2016).

O Banco Mundial adotou uma abordagem para a economia comportamental. Na ocasião, a economista-chefe do departamento de pesquisa do banco, Karla Hoff, referiu-se a esta nova abordagem, como sendo uma perspectiva com base em que a economia comportamental é a segunda cadeia da economia (BANCO MUNDIAL, 2016). Na Europa, o quadro de pesquisa comportamental de consumidores da Comissão Europeia já produziu algumas informações interessantes sobre domínios como rótulos de alimentos, jogos online e taxas bancárias. Um relatório de 2016 do Centro Conjunto de Pesquisa da Comissão Europeia fornece um relato das iniciativas comportamentais europeias e faz recomendações para o futuro (SOUSA *et al.*, 2016).

De acordo com Strassheim *et al.*, (2015), estudo feitos utilizando a economia comportamental ajudou a economizar milhões de libras ao dinheiro público do Reino Unido e melhorou, e possibilitou a economizar investimento para a saúde, a riqueza e o bem-estar dos cidadãos no processo. Mas as tomadas de decisão baseada na economia comportamental têm seus limites, como observou a revista *The Economist* (2015). Entretanto, uma visão mais crítica sobre *insights* comportamentais em políticas públicas sugere que essa tendência "promete redefinir a relação entre ciência, política e cidadãos durante um período de crescente ceticismo público em relação a ambos, nova gestão pública e política baseada em evidências" (STRASSHEIM *et al.*, 2015, p. 251).

Desse ponto de vista, a ciência econômica comportamental aplicada, especificamente, pode servir como um atalho conveniente para reviver a política baseada em evidências. Um evento recente muito esperado no mundo da ciência econômica comportamental e políticas públicas foi a conferência "*Behavioral Exchange*" realizada em Londres, atraindo palestrantes eminentes e participantes de todo o mundo (SAMSON, 2016).

Durante a conferência "*Behavioral Exchange*", em uma sessão da conferência, Daniel Kahneman, o psicólogo que, juntamente com Amos Tversky, ajudou a desenvolver a teoria mais moderna da economia comportamental no mundo, sendo entrevistado por Richard Thaler, o economista amplamente reconhecido como o pai fundador da economia comportamental, abordou uma seleção diversificada de temas (KAHNEMAN, 2015). Um de seus temas centrais, na ocasião, foi a tomada de decisões nas organizações.

Para SAMSON (2016), os consultores que buscam aconselhar as organizações sobre melhorar a tomada de decisões utilizando para tal, a economia comportamental, a implementação real de ideias muitas vezes coloca desafios substanciais, e introduz mudanças repletas de dificuldades. Sobre isso, Kahneman (2015) concorda com Samson, ao afirmar que é especialmente verdade se a mudança for contra os procedimentos estabelecidos e se o *status*, o prestígio ou o poder de uma parte interessada estão em jogo.

No entanto, Kahneman (2015) argumenta que os profissionais que enfrentam a tarefa de introduzir mudanças para identificar os primeiros perdedores em potencial e a resistência que podem encontrar. Kahneman (2015), ainda salienta que seu recente interesse no problema é recente, consistindo em uma série de desvios não sistemáticos de decisões entre tomadores de decisão nos setores dos diversos seguimentos, como pessoas em uma organização.

5.2 Economia Comportamental no Setor Bancário

Conforme constatação realizada pelos estudos de Kreisler (2016), o autor pode comprovar que a Economia Comportamental é muito importante no contexto bancário. Atualmente, a ciência de dados é um ramo amplamente utilizado nas pesquisas das ciências econômicas, mas ter acesso a muitos dados simplesmente não é suficiente para influenciar o comportamento do consumidor.

Kreisler (2016) cita como exemplo a empresa americana FitBit (que é uma empresa de eletrônicos de consumo e fitness), a FitBit adquiriu toneladas de informações sobre as atividades diárias à sua disposição, mas não motivou as pessoas a se exercitarem mais, pois não incorporou o elemento humano.

Kreisler (2016) defende que após a reestruturação ágil de muitos bancos seja mais fácil expandir a economia comportamental para as diferentes equipes. Aqui, a chave é ter um centro de conhecimento e pessoal especializado executando os diferentes projetos dentro das equipes multidisciplinares. Entretanto, os bancos precisarão identificar como esses especialistas se relacionam com outros membros, como o proprietário ou o especialista em experiência do usuário.

No setor bancário em particular, Kreisler (2016) relata que as pessoas têm uma reação emocional muito forte ao dinheiro e às finanças. Mesmo que pensem que estão tomando uma decisão inteiramente racional, sempre há emoções envolvidas. Assim, os bancos devem estar cientes desses sentimentos para ajudar as pessoas a tomarem melhores decisões. Não se pode mudar a natureza humana, pois, conforme salienta Kreisler (2016), isso é impossível, porém, pode-se mudar o ambiente que estimula o comportamento humano e influencia as decisões.

5.3 Economia Comportamental no Setor Bancário regulamentação e limites

Utilizar os princípios da economia comportamental nos negócios, como as chamadas “cutucada”, prova social ou aversão à perda, é uma das tendências intelectuais mais significativas do recente ciclo de campanha publicitária da administração (KLEE, 2019). Algumas *startups* como o Uber estão até mesmo trabalhando ativamente em soluções avançadas neste campo, a fim de impulsionar seus resultados de negócios e métricas chave.

Especialmente no setor bancário, há um enorme potencial para integrar os princípios da economia comportamental diretamente no produto. Alguns Neobanks já estão explorando um princípio conhecido, a contabilidade mental, para alinhar os “modelos mentais” de seus usuários (KLEE, 2019).

O livro de Akerlof e Shiller dispõe de um olhar mais amplo sobre fenômenos relacionados à expressão agora popular “exuberância irracional” nos mercados financeiros. Os mercados financeiros estão no nexo de múltiplas vertentes da ciência da economia comportamental aplicada tanto no setor público quanto no privado, e mais especificamente no meio bancário. Como resultado, as finanças

estão preocupadas com uma gama de stakeholders, desde atores corporativos até investidores privados.

Segundo Noah Smith (2015) na *Bloomberg*, as finanças parecem ter abraçado a economia comportamental mais do que a macroeconomia. Smith (2015) argumenta que os pesquisadores em finanças são pragmáticos e interessados principalmente em abordagens que funcionam. Outra razão mencionada por Smith diz respeito ao significado de "comportamental" nas finanças. Embora a economia comportamental represente o uso da psicologia para alterar modelos de comportamento econômico, as finanças comportamentais abrangem "qualquer coisa que não esteja em conformidade com a Hipótese de Mercado Eficiente (que diz que você só pode obter retornos de mercado batendo em risco extra)."

A economia comportamental tem a psicologia com um parâmetro integrador até certo ponto, afirma Smith (2015), no entanto, é mais fácil mostrar que a teoria das finanças padrão falha do que fornece evidências dos mecanismos psicológicos que produzem o fracasso. As finanças são um mundo cheio de complexidade e incerteza. Os bancos precisam gerenciar o risco que surge internamente, dentro de sua organização, e externamente em ambientes naturais, econômicos e políticos. Este último inclui pressão em torno da conformidade e incerteza sobre a direção e aplicação de regulamentos governamentais.

Os reguladores comportamentais estão agora indo na direção da correção de viés, embora as objeções práticas (e intuitivas) para a implementação dessa política permaneçam sem resposta (MILES, 2014). Internamente, a correção de viés pode ajudar as instituições financeiras, tal como os bancos, a aumentar o desempenho dos funcionários, no tocante à tomada de decisão. Com relação a fatores externos, a correção de viés também inclui o relacionamento dos bancos com clientes e reguladores.

No ano de 2013, a nova Autoridade de Conduta Financeira (ACF) do Reino Unido, Martin Wheatley, proferiu uma palestra na *London School of Economics*, explicando o novo rumo que a regulação financeira, a qual está tomando em termos da relação entre empresas e consumidores. Wheatley observou que, historicamente,

a regulação era tudo sobre conformidade robótica, dependência de regras, processos e divulgação.

Atualmente, a ACF atribui um papel importante às considerações comportamentais ao longo de seu processo de análise regulatória (ISCENKO *et al.*, 2016). Um domínio central coberto pela estrutura da ACF é o comportamento do consumidor, no intuito de entender o fraco desempenho do mercado, o quadro da ACF identifica o comportamento do lado da oferta e a estrutura do mercado, assim como também, outras distorções do mercado financeiro, ao lado de quatro fatores-chave da economia do comportamento (ISCENKO *et al.*, 2016)

5.3.1 Por que os bancos deveriam se interessar pela economia comportamental?

Em sua obra, Samson (2016) afirma que os bancos sempre foram, no geral, um ponto de contato confiável para as pessoas. Pois, quando as pessoas tomam uma decisão importante, como, por exemplo, comprar uma casa, ficam com muitas dúvidas, e muitas dúvidas. Essas decisões contêm muitas emoções invisíveis e preocupações, excitação, confusão, medo da perda. Ser um parceiro de confiança e entender como seus clientes reagem a essas decisões importantes na vida é essencial para dar conselhos bons e úteis.

Segundo Samson (2016), a verdade é que não existem soluções prontas para o uso para aplicar todos os insights, dados financeiros e entradas de várias fontes. A chave é experimentar, firma Samson (2016) e experimente coisas, além de ter alguém para liderar esses experimentos, especialmente em setores tradicionais como o bancário.

Menos trabalho foi feito na exploração de fatores que abrangem a economia comportamental que poderiam influenciar significativamente na taxa de juros em um setor bancário, uma vez que, durante anos, os principais paradigmas aplicados à tomada de decisão financeira se basearam no pressuposto da racionalidade do agente (KREISLER, 2016). Recentemente, o crescente campo das finanças comportamentais demonstrou que o comportamento financeiro pode ser melhor explicado por modelos, que relaxam os dois princípios subjacentes à racionalidade individual garantida.

6 Análise de um Estudo Experimental em Educação Financeira de Famílias Nas Filipinas: Serviços de poupança, empréstimos, seguro e bem-estar

A teoria subjacente à educação financeira foi derivada da economia neoclássica, onde seus defensores assumiram implícita ou explicitamente que os indivíduos são racionais e tomam decisões em termos de sua posição no ciclo da vida, suas expectativas e grau de acesso à informação (GUÉRIN, 2012).

Numa economia baseada em moeda e crédito, as finanças pessoais compreendem o manejo do dinheiro, próprio e de terceiros, para obter acesso às mercadorias, bem como a alocação de recursos físicos (força de trabalho e ativos pertencentes ao indivíduo) com a finalidade de obter dinheiro e crédito. “Como ganhar bem e como gastar bem, em síntese, é o problema com que lidam as finanças pessoais” (PIRES, 2007, p. 12).

Guérin (2012) também realizou estudos relacionados aos indivíduos para confrontar as pessoas com maiores níveis de instrução, e verificou-se que pessoas com maior nível educacional tendem a assumir comportamentos mais coerentes com as decisões financeiras. No entanto, as pessoas com maior instrução acadêmica têm propensão ao entendimento maior da capitalização de juros, sendo por vezes mais pensativos na hora de pedir um empréstimo.

Neste mesmo contexto, Mundy (2011) destacou que para o indivíduo tenha um comportamento financeiro apropriado é necessário que ele desenvolva no mínimo cinco características: honrar com as despesas mensais, ter as finanças sob controle, planejar o futuro, fazer escolhas assertivas de produtos financeiros e se manter atualizado das questões financeiras.

Semelhante aos estudos anteriormente citados neste tópico, os pesquisadores Yang; Barua e Abarcar (2016) realizaram uma pesquisa com uma amostra de 1.808 famílias na cidade de Cabanautan, Filipinas, utilizando como espaço temporal os anos entre 2014 a 2016. Este estudo teve como principal finalidade avaliar a aceitação de produtos financeiros, ou seja, serviços disponibilizados por bancos, e ofereceram princípios básicos de educação financeira com o intuito de observar o quanto o conhecimento financeiro poderia influenciar ou

não nas suas decisões quanto à aquisição de serviços oferecidos por bancos, como crédito, empréstimos entre outros.

Conforme, observa-se no estudo de Yang; Barua e Abarcar (2016), o arcabouço norteador que motivou os pesquisadores a realizar o estudo foi com base nas facilidades ao acesso a créditos, abertura de contas, produtos bancários de forma geral, que é disponibilizado às pessoas, com a intenção de atrair novos clientes. De certa forma, os bancos ao fazerem esse tipo de procedimentos estão fazendo uso das técnicas da economia comportamental, pois, tais facilidades ao acesso aos serviços bancários atraem a atenção das pessoas.

Mas como os próprios autores do estudo, Yang; Barua e Abarcar (2016), afirmam não se pode assegurar categoricamente que essa técnica de fato tenha um grau elevado de eficiência. Porém, segundo as palavras dos autores, tal procedimento “pode encorajar as famílias a usar os serviços financeiros”. Portanto, os autores se alicerçaram na premissa, até que ponto, a facilidade de acesso aos produtos financeiros oferecidos por bancos, mesmo, que as famílias fossem educadas financeiramente falando, poderiam ser influenciadas ou não.

De outra forma, porém, não obstante do que foi levantado por de Yang; Barua e Abarcar (2016), Franceschini e Hunziker (2011) pesquisaram de que forma o consumo se relaciona com a economia comportamental.

As contribuições propostas por analistas do comportamento centraram-se em dois temas gerais: *marketing* social e comportamentos de escolha (CASTRO e FOXALL, 2005). Concomitantemente, dentro desta mesma ceara, Franceschini; Hunziker (2011) afirmaram que o *marketing* social normalmente usa observações que buscam desenvolver estratégias para influenciar o comportamento humano. Sobre as influências que permeiam as decisões das pessoas. Neste tocante, a tabela 1 mostra sobre alguns mecanismos comportamentais que tem potencial de interferir negativamente na saúde financeira das pessoas.

Tabela 2- Influências que interferem nas decisões das pessoas.

<i>Framing</i>	As escolhas sofrem influências de normas sociais e do comportamento dos outros
<i>Status quo</i>	A forma com que uma escolha se apresenta afeta a decisão
<i>Priming</i>	Tendência em permanecer no que é conhecido, na opção padrão
Âncoras	Influência provocada por informações inconscientes ou irrelevantes
Desconto interpessoal	Decisões são baseadas sem um ponto de referência, que pode ser consciente ou inconsciente
Falácia do planejamento	Prazos e custos são subestimados quando se planeja uma ação
Contexto	O contexto em que vivemos influenciar nossas decisões

Fonte: Adaptado de Ávila e Inchausti (2011).

Ao final da pesquisa, Yang; Barua e Abarcar (2016), que teve como ponto focal, uma avaliação das famílias quanto ao acesso a produtos financeiros oferecidos pelos bancos, a pesquisa, obteve como resultado, que a educação financeira não teve influência sobre as concessões feitas pelas famílias aos produtos dos bancos, nem tão pouco houve aumento de consumo das famílias a produtos financeiros, nem a educação financeira teve impacto sobre o consumo, como poupança, empréstimos, entre outros produtos oferecidos.

Em relação aos produtos adquiridos pelas famílias durante o andamento da pesquisa de Yang; Barua e Abarcar (2016), foi constatado que as famílias em sua grande maioria não abriram contas de poupança ou adquiriram empréstimos. Entretanto, somente 9 pessoas abriram contas em poupança e apenas 2 pessoas aceitaram microempréstimos. Estes dados indicam que o acesso a produtos financeiros oferecidos por bancos pode não ser um obstáculo para as famílias que desejam economizar, desta maneira, não houve uma influência direta ao consumo.

Em outras palavras, como defende Domingues (2016), teoria psicológica que observa o comportamento conforme as atitudes de consumo, tem de haver mais do que dados objetivos para influenciar a preferência e as escolhas reais feitas pelos indivíduos. Domingues (2016), ressalta ainda que as manifestações neurocognitivas

tem potencial para modificar substancialmente a escolha das pessoas, quanto ao seu consumo.

O que se sugere no estudo de Yang; Barua e Abarcar (2016), é que ao relacionar a educação dos indivíduos da pesquisa, que pessoas com nível de maior grau de conhecimento em educação financeira tenham uma tendência a ser menos influenciadas, e um melhor controle de gastos e controle financeiro. Diante dessa hipótese, uma relação diretamente proporcional ao nível de conhecimento financeiro e comportamento financeiro quanto às suas escolhas de consumo. Desta forma, pressupõem-se que a tendência é uma melhor percepção quanto às influências do mercado bancário, mesmo que esses indivíduos não possuíssem formação específica na área de finanças, e desta maneira, deixa-lhes influenciar, o que não ficou comprovado definitivamente no estudo de Yang; Barua e Abarcar (2016).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho de revisão da literatura buscou realizar uma análise sistêmica sobre o setor bancário e o uso da economia comportamental para a tomada de decisão. Deste modo, como pode ser verificado neste estudo, dependem da identificação dos principais fatores de sucesso e das providências tomadas corretas no momento certo, pois, em meio a um mercado dinâmico, a prática da economia comportamental para auxiliar na tomada de decisão é essencial visto que, o comportamento e as escolhas do consumidor está atrelado as suas experiências, hábitos, culturas, entre outros, mesmo que de maneira inconsciente, frente aos fatores que influenciam as possíveis indecisões existentes na política gerenciada do setor bancário.

Apesar de ainda não tão usual no mercado financeiro brasileiro, a economia comportamental já é usada por bancos em outras partes do mundo. Como foi possível perceber durante o desenvolvimento do trabalho, nos estados Unidos, por exemplo, a economia comportamental é utilizada como ferramenta de tomada de decisão no setor de finanças públicas, visando auxiliar o povo americano em suas escolhas.

É importante destacar que a proposta da economia comportamental como a Teoria do *Nudge*⁴ é influenciar o processo de tomada de decisão de grupo e individual ou coletivos, nos casos de corporações, como, por exemplo, os bancos por meio de reforço e instruções indiretas, para que as decisões sejam as mais assertivas e conscientes.

Vale destacar que o *Nudge* é qualquer aspecto do processo de tomada de decisão que incentive as pessoas ou instituições corporativas a mudar seu comportamento de uma determinada forma, sem impor nenhuma restrição à escolha. Portanto, ele não é uma imposição e sim uma forma de alterar comportamentos ou escolhas de uma maneira previsível, sem limitar o poder de escolha.

⁴ Nudge na economia comportamental, a arquitetura da escolha é a organização do contexto no qual as pessoas tomam decisões, com objetivo de influenciá-las de forma previsível pela ciência

Entretanto, conforme foi verificado no trabalho, a economia comportamental nos setores de uma empresa, tais como, o departamento financeiro, departamento de compras, produção e gestão estão em sincronia direta. Isso é evidenciado quando os colaboradores de uma empresa direcionam seus esforços, alinhando-os aos objetivos da organização e melhorando sua própria performance individual, compreendendo o público alvo e elaborando um material que gere uma mudança de comportamento nos consumidores. Por isso, o bom funcionamento nesse aspecto é de suma importância para que uma empresa funcione em pleno sucesso.

Para a efetivação do processo de tomada de decisão baseada na economia comportamental é necessário compreender todos os processos e tomar ações de forma integrada nas diferentes áreas de negócios, desde a aquisição ou produção até a conclusão da ação a ser efetuada, em todas as áreas onde os problemas podem surgir, no entanto, em caso de mal realizado, podem causar prejuízos reais no processo e colocar em risco a eficácia da empresa.

As diligências realizadas, no tocante ao comportamento do consumidor financeiro aumenta o foco na consultoria financeira. Isso deve-se, à preferência pelo aconselhamento na tomada de decisões financeiras e à tendência dos consumidores em ouvir desatentos os conselhos de especialistas, pois existe uma lacuna enorme nesta área, uma vez que não há diretrizes já consolidadas que abranja a atividade dos interlocutores financeiros que realizem assessoria financeira, bem como regras claras para a sua atuação.

Pelo que foi levantado, a economia comportamental também enfatiza a importância das emoções na tomada de decisões, bem como o papel do enquadramento em influenciar os resultados, embora que de maneira indireta. Assim, a economia comportamental é ideal para dá subsídio às instituições bancárias quando se trata de tomada de decisão, e ao longo do tempo fornece novos conceitos de solução em interações estratégicas antecipadamente. Nesta senda, a economia comportamental, fornece às ciências econômicas uma teoria relativamente nova capaz de explicar as evidências emergentes que são refutáveis e baseadas em princípios psicológicos empiricamente robustos associados.

Entende-se, então, que a economia comportamental é uma ferramenta que pode dá subsídios às instituições financeiras a compreender como os clientes se comportam e como tomam decisões baseado nos princípios comportamentais.

E finalmente, sejam quais forem os desafios que os bancos tenham pela frente, a economia comportamental se mostra perante esse cenário mais útil que se possa imaginar.

Destacamos que são poucos estudos que tratam da temática discutida neste trabalho, por isso, encontrar pesquisas sobre esse tópico não é uma tarefa tão trivial. Geralmente, os estudos se concentram na análise da eficiência dos mercados financeiros em geral e dos mercados de ações, mas com pouca atenção aos mercados de crédito, de varejo.

REFERÊNCIAS

ÁVILA, F.; INCHAUSTI, G. **Economia comportamental aplicada às finanças pessoais**. CFP Professional Magazine, São Paulo, ed. 11, p. 20-28,2011. Disponível em: http://www.economiacomportamental.org/wp-content/uploads/2017/07/CFPMag11_EconomiaComportamental.pdf. Acesso em: 08 de out. de 2021.

BARROS, J. R. M; LOYOLA, G. J. L; BOGDANSKI, J. **Reestruturação do sistema financeiro no Brasil**. Jan. 1998. Disponível em: <http://www.fazenda.gov.br/portugues/document/publica.html>. Acessado em: 20 de out. de 2021.

BIANCHI, A. M; ÁVILA; F. **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. 1ª edição, revista e atualizada. 2015, Economia Comportamental.org. São Paulo.

BRITO, Felizardo Júnior Miguel. **Sistema financeiro nacional: estrutura e funcionamento, um recorte na contabilidade bancária**. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis). Faculdade Maria Milza, Governador Mangabeira, BA, FAMAM, 2013.

CAMERER, Colin. **The Promise and Success of Lab-Field Generalizability in Experimental Economics: A Critical Reply to Levitt and List**. Em *Handbook of Experimental Economic Methodology*, editado por Guillaume R. Fréchette e Andrew Schotter, 2015, 249–95. Oxford: Oxford University Press.

CHETTY, R. **Behavioral economics and public policy: A pragmatic perspective**. American Economic Review, 2015, 105(5), 1-33.

DALMAZO, M. S. **A evolução do atendimento bancário: A importância do marketing dentro das instituições financeiras**. Trabalho de conclusão de curso, Centro Universitário Nove de Julho, São Paulo, SP, 2005.

DEBAN. **Banco Central do Brasil, Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos**. Sistema de pagamentos brasileiro. Disponível em: <http://www.bacen.gov.br>. Brasília-DF, 2009. Acessado em: 18 de out. de 2021.

DELLA, S. Vigna. **Psicologia e economia: evidências do campo**, J. Econ. Aceso. 2009, 47 (2), pp. 315 - 372

DHAMI, S., A. **Al-Nowaihi**, em *Encyclopedia of Human Behavior* (segunda edição), 2012

DÍAZ, Manuel Pingarrón. **A economia comportamental (BE) tem um lugar em muitos setores, especialmente serviços financeiros, onde empregar a BE tem um grande potencial**. 2021. Disponível em: <https://go.ey.com/3gOmH7F>. Acessado em: 13 de set. de 202.

DOMINGUES, Victor Hugo. Vieses e heurísticas. In: RIBEIRO, Marcia Carla Pereira; DOMINGUES, Victor Hugo; KLEIN, Vinicius. **Análise econômica do direito**. Curitiba: CRV, 2016. p. 51.

FREITAS, M. C. P. **A abertura do sistema bancário brasileiro ao capital estrangeiro: abertura externa e sistema financeiro**. São Paulo: Fundap, Convênio Ipea-Fundap, May 1998.

FRANCESCHINI, A. C. T.; HUNZIKER, M. H. L. **Conciliando economia e análise do comportamento no estudo da relação entre renda e comportamento de consumir**. Revista Brasileira de Análise do Comportamento, Belém, v. 7, n. 1, p. 29-44, 2011.

GREWAL, N. S; MOSES, E. **Comportamentos econômicos**. Encyclopedia of Mental Health (segunda edição) , 2016.

GUÉRIN, Isabelle. **O sobre-endividamento das famílias e a falácia da educação financeira: percepções da antropologia econômica**. Microfinanças na Série Documentos de Trabalho em Crise, 2012.

KAHNEMAN, D. **Interview with Daniel Kahneman**. September, 2015. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=maog6rAOI78>. Acessado em: 14 de set. de 2021.

KAHNEMAN, Daniel. **Maps of Bounded Rationality: Psychology for Behavioral Economics**. *The American Economic Review*, 2003, 93 (5): 1449–1475.

KERSTING, Felix; OBSTY, Daniel. **Comportamentos econômicos**. exploring-economics, 10 de abril de 2016.

KLEE, Adrian. **Como os Neobanks utilizam a economia comportamental**, 15 de maio de 2019. Disponível em: <https://rossrepublic.com/how-neobanks-utilise-behavioural-economics/>. Acessado em: 15 de set. 2021.

KREISLER, Jeff. **A economia comportamental é a chave para o envolvimento do usuário no setor bancário**, FineExtra, 2016. Disponível em: <https://www.finextra.com/blogposting/16181/behavioral-economics-is-the-key-to-user-engagement-in-banking-an-interview-with-jeff-kreisler>. Acessado em: 14 de set. de 2021.

MUNDY, S. **Financial Education Programmes in Schools: Analysis of Selected Current Programmes and Literature - Draft recommendations for best practices**. OECD. Mimeo. 2011.

MUNDY, S. **Financial Education Programmes in Schools: Analysis of Selected Current Programmes and Literature - Draft recommendations for best practices**. OECD. Mimeo. 2011.

OLIVEIRA, G; FOXALL P.(org.). **Educação matemática: epistemologia**, didática e tecnologia. 1. ed. Campinas: Livraria da Física, 2018. p. 143-180.

PIRES, Valdemir. **Finanças Pessoais Fundamentos e Dicas**. Edição do autor, Piracicaba SP, 2007.

PUGA, Fernando Pimentel. **O sistema financeiro brasileiro: Reestruturação recente**, comparações internacionais e vulnerabilidade a uma crise cambial. **Textos para Discussão** , n. 68, 1999.

SAMSON, A. **The Behavioral Economics Guide 2016** (with an introduction by Gerd Gigerenzer). 2016. Disponível em: Retrieved from <http://www.behavioraleconomics.com>. Acessado em: 15 de set. de 2021.

SANTOS, Ana Cordeiro; COSTA, Vânia. **Regular o consumidor? Novas tendências de política no setor financeiro**. *Análise Social*, 209, xlviii (4.º), 2013, 756-791.

SOUSA, Lourenço, J., CIRIOLO, E; Rafael Almeida, S; Troussard, X. **Behavioural insights applied to policy: European Report**, 2016. EUR 27726 EN; doi:10.2760/903938. Acessado em: 15 de set. de 2021.

STRASSHEIM, H; JUNG, A; KORINEK, R. F. **Reframing expertise: The rise of behavioural insights and interventions in public policy**. In A. Antal, M. Hutter & D. Stark (Eds.), *Moments of valuation: Exploring sites of dissonance*. 2015, (pp. 249-270). Oxford: Oxford University Press.

THALER, R. H. **Misbehaving. The Making of Behavioral Economics**. *W.W. Norton*. 2015, 432p.

THALER, Richard e Cass Sunstein. **Nudge**. New Haven [NJ]: Yale University Press, 2008.

THE ECONOMIST, **You have been warned**. September, 2015. Disponível em: <http://www.economist.com/news/books-and-arts/21664934-two-heavyweights-show-howmarkets-can-turn-against-unsuspecting-you-have-been-warned>. Acessado em: 13 de set. 2021.

TUFAN, Ekrem. **Banking sector and behavioral finance**. Europa Regionum, 2017, 30:67-76. Disponível em: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=615051>. Acessado em: 10 de set. 2021.

WEBER, Roberto; Robyn DAWES. 2010. **Economia Comportamental**. Em *The Handbook of Economic Sociology*, herausgegeben von Neil J. Smelser und Richard Swedberg, 90-108. Princeton [NJ]: Princeton University Press.

WORLD BANK. **Policy Research Talk: Exploring the Second Strand of Behavioral Economics**. 2016. Disponível em: <http://www.worldbank.org/en/news/video/2016/02/23/policy-research-talkexploring-the-second-strand-of-behavioral-economics>. Acessado em: 15 de set. de 2021.

YANG, Dean; ABARCAR, Paolo; BARUA, Rashmi. **Educação Financeira e Acesso Financeiro para Famílias Transnacionais: Evidência Experimental de Campo das Filipinas**. Documento de trabalho, setembro de 2016. Disponível em: <https://www.povertyactionlab.org/evaluation/financial-education-vs-access-finance-among-filipino-migrants>. Acessado em: 06 de out. de 2021.