

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

LARA TEIXEIRA DE OLIVEIRA

**DECISÕES DE CLIENTES *PRIVATE* DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
BRASILEIRAS SOBRE AS ALOCAÇÕES DE SEUS CAPITAIS:
QUAIS OS FATORES QUE INFLUENCIAM ESSA TOMADA DE DECISÃO?**

Porto Alegre

2024

LARA TEIXEIRA DE OLIVEIRA

**DECISÕES DE CLIENTES *PRIVATE* DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
BRASILEIRAS SOBRE AS ALOCAÇÕES DE SEUS CAPITAIS:
QUAIS OS FATORES QUE INFLUENCIAM ESSA TOMADA DE DECISÃO?**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Federal do
Rio Grande do Sul como requisito parcial
para obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Orientador: Dr. Guilherme Brandelli Bucco

Porto Alegre

2024

LARA TEIXEIRA DE OLIVEIRA

**DECISÕES DE CLIENTES *PRIVATE* DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
BRASILEIRAS SOBRE AS ALOCAÇÕES DE SEUS CAPITAIS:
QUAIS OS FATORES QUE INFLUENCIAM ESSA TOMADA DE DECISÃO?**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Federal do
Rio Grande do Sul como requisito parcial
para obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Orientador: Dr. Guilherme Brandelli Bucco

Aprovado em ___ de _____ de 2024.

BANCA EXAMINADORA:

Aos meus pais, Lenara e Márcio.

AGRADECIMENTOS

A conclusão do presente trabalho representa, para além da conclusão deste período de formação académica em uma universidade que sempre sonhei em fazer parte, a demonstração de todo meu esforço em busca de ser uma pessoa e profissional melhor.

Ao meus pais, agradeço por sempre serem meus exemplos de força, dedicação e coragem. Não chegaria aonde estou sem os meus maiores exemplos dentro de casa.

Aos meus irmãos, que sempre serão minha maior motivação.

Ao meu tio Tuca, que me proporcionou a vinda a Porto Alegre, abrindo as portas de sua casa para que eu pudesse, então, iniciar uma caminhada, que hoje resulta em uma das minhas maiores conquistas.

Ao meu companheiro de vida, Pedro, que me deu suporte e acompanhou em todos estes anos de estudo, sempre fazendo a diferença com seu carinho e presença.

Por fim, agradeço ao meu orientador, Dr. Guilherme Brandelli Bucco, por toda ajuda, revisões e compreensão.

RESUMO

A atividade de *Private Bank*, responsável pela distribuição de ativos mobiliários, desempenha um papel significativo no mercado financeiro, atendendo a clientes com disponibilidade mínima de capital, geralmente a partir de dez milhões de reais, conforme o Código ANBIMA. A segmentação de mercado visa identificar grupos de indivíduos com necessidades homogêneas dentro de um grupo e heterogêneas entre grupos diferentes. O atendimento ao cliente *Private* é diferenciado, envolvendo profissionais certificados e especializados para compreender o perfil de risco e comportamental do cliente. O *Private Banker* utiliza seu conhecimento de mercado para esclarecer questões legais e tributárias, além de oferecer orientação em *Wealth Planning*. As teorias de finanças comportamentais, baseadas nos estudos de Kahneman e Tversky, são fundamentais para compreender os comportamentos irracionais dos investidores, influenciando o relacionamento entre o *Private Banker* e o cliente. A psicologia financeira, explorada por Kahneman, destaca vieses cognitivos como erros sistemáticos no processamento de informações, afetando decisões. Heurísticas, emoções, influência social e restrições de processamento de informações são fatores que moldam o comportamento financeiro. A vivência única de cada investidor cria escolhas enviesadas, enquanto fatores pessoais, políticos e culturais influenciam a aversão ao risco. O estudo propõe investigar a influência desses fatores nas decisões de alocação de capital dos clientes *Private* no Brasil, analisando se a origem dos recursos e vieses políticos e culturais impactam os perfis de risco. A compreensão da psicologia financeira é crucial para a gestão patrimonial eficaz, garantindo solidez institucional. A pesquisa busca identificar os principais fatores que influenciam as decisões de alocação de capital dos clientes *Private*, considerando a análise do comportamento e da psicologia financeira do investidor, bem como a influência da origem dos recursos na exposição ao risco. O objetivo é aprimorar os processos de gestão das carteiras de clientes *Private*, proporcionando conhecimento aos profissionais de relacionamento.

Palavras-chave: *Private Banking*. Finanças Comportamentais. Psicologia Financeira. Tomada de Decisão. Alocação de Capital.

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 7 |
| 2 PRIVATE BANK: HISTÓRICO, CONCEITOS E PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS | 12 |
| 2.1 O que é um cliente <i>Private</i> | 13 |
| 2.2 Perfil de Risco dos Clientes..... | 13 |
| 2.3 As características de cada Investimento | 15 |
| 2.3.1 Fundos | 15 |
| 2.3.2 CDB e Renda Fixa | 16 |
| 2.3.3 Poupança | 16 |
| 2.3.4. Previdência..... | 17 |
| 2.3.5. Tesouro Direto..... | 17 |
| 2.4. Finanças Comportamentais..... | 17 |
| 2.4.1. Heurísticas de Julgamento | 18 |
| 2.4.2. Vieses comportamentais | 19 |
| 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS | 19 |
| 3.1 Pesquisa Qualitativa..... | 20 |
| 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS | 20 |
| 4.1 Análise do conteúdo das entrevistas..... | 21 |
| 4.2 Heurísticas, vieses e resultados encontrados | 24 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 26 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 29 |
| APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista | 31 |

1 INTRODUÇÃO

A atividade desempenhada pelo *Private Bank* assume uma posição de destaque no cenário do mercado financeiro, especialmente no que concerne à distribuição de ativos mobiliários. O público-alvo desse segmento consiste em clientes com uma disponibilidade mínima de capital, cujo montante é determinado individualmente por cada instituição, mas que geralmente parte de um investimento inicial de, no mínimo, dez milhões de reais, conforme estabelecido pelo Código ANBIMA de Regulação e Melhores Práticas para a Atividade de *Private Banking* no Mercado Doméstico, em 2015. O método de segmentação de mercados, fundamentado nas diretrizes de Smith (1956), objetiva identificar grupos de indivíduos com necessidades homogêneas dentro de um determinado conjunto e, simultaneamente, necessidades heterogêneas entre diferentes conjuntos.

Com o intuito de atender à clientela do segmento *Private*, as instituições financeiras implementam um sistema de atendimento que se diferencia substancialmente do modelo tradicional, abrangendo aspectos tanto no âmbito do relacionamento como na oferta de produtos, abarcando ativos financeiros, linhas de crédito e serviços bancários. Conforme as definições delineadas pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) em 2015, os ativos dos clientes *Private* são categoricamente segregados em diversas modalidades, tais como Fundos Abertos, Fundos Exclusivos/Restritos, Ativos de Renda Variável, Ativos de Renda Fixa, Caixa/Poupança, Fundos Estruturados, Previdência Privada (Aberta) e Outros Investimentos.

Com base na vivência da autora e com a análise de pesquisa qualitativa, elaborou-se um estudo acerca do atendimento *Private* em uma das principais Instituições Financeiras. A prestação de serviço é conduzida por profissionais devidamente certificados e capacitados, visando a compreensão aprofundada do perfil de risco e comportamental do cliente. Essa abordagem visa se alinhar aos objetivos de vida do cliente por meio da disponibilização de informações pertinentes que auxiliem nas tomadas de decisão. Além disso, o conhecimento e a análise de mercado por parte do *Private Banker* se refletem na oferta de esclarecimentos sobre questões legais e tributárias, incluindo uma vertente específica em *Wealth Planning* (planejamento sucessório). O suporte é complementado por uma equipe de

especialistas que contribuem com informações relevantes acerca de ativos, buscando compor um portfólio alinhado ao perfil específico do cliente.

Ao direcionar a atenção para o comportamento dos clientes *Private* nos grandes bancos que operam no mercado financeiro brasileiro, em relação às suas tomadas de decisão, as teorias de finanças comportamentais, especialmente aquelas derivadas dos estudos conduzidos por Kahneman, mencionados ao longo desta investigação, fornecem uma perspectiva analítica para interpretar as escolhas feitas pelos clientes em relação aos seus patrimônios e às alocações correspondentes em ativos financeiros. Essa dinâmica exerce uma influência direta nas interações entre o *Private Banker* e seu cliente.

A partir da publicação do artigo intitulado "*Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk*" em 1979, os psicólogos cognitivos Kahneman e Tversky destacaram que os investidores, ao se deixarem influenciar por Heurísticas de Julgamento para justificar suas decisões, podem demonstrar comportamentos irracionais e propensão a erros sistemáticos. Este fenômeno revela a aplicação da psicologia no contexto financeiro, tendo como base os três pilares fundamentais: vieses comportamentais, aversão à perda e segregação de ativos.

No contexto das finanças comportamentais, conforme a própria nomenclatura sugere, discute-se a maneira como o comportamento humano pode influenciar a tomada de decisões, muitas vezes afastando-se de uma abordagem estritamente racional. Um dos destacados pesquisadores nesse campo, como dito anteriormente, é o psicólogo Kahneman, laureado com o Prêmio Nobel de Economia em 2002 e reconhecido como um dos principais especialistas globais em Economia Comportamental. Em colaboração com Tversky, iniciaram os pioneiros estudos sobre como os aspectos psicológicos impactam as decisões individuais, delineados na obra "*The Psychology of Intuitive Judgment: Heuristics and Biases*", publicada em 1982.

Devido à singularidade das características individuais, observa-se que o pensamento sobre determinados assuntos não se adere a uma linearidade de raciocínio preciso. Como resultado, surge uma complexidade na formulação de teorias econômicas ou financeiras que possam explicar comportamentos mediante regras predefinidas.

Ao refletir sobre o que se situa além do racional, compreende-se como tudo aquilo que desvia de uma linha de raciocínio predefinida devido a influências do ambiente vivenciado por cada indivíduo. Segundo a abordagem de Ambros e Lodetti

(2019), os vieses cognitivos são considerados erros sistemáticos que surgem como uma estratégia de simplificação no processamento da informação, manifestando-se de maneira previsível em circunstâncias específicas. Além disso, conforme a perspectiva de Kahneman (2011), os vieses cognitivos são entendidos como desvios sistemáticos em relação ao pensamento racional diante de situações, podendo ser originados por motivos individuais, tanto de maneira previsível quanto imprevisível.

De acordo com as contribuições de Yoshinaga e Ramalho (2014), os desvios sistemáticos do comportamento racional em situações e decisões podem ser atribuídos a diversos fatores. Entre esses, destacam-se as heurísticas, que desempenham um papel crucial ao evitar decisões totalmente racionais, agindo como regras generalizadas ou atalhos que facilitam a tomada rápida de decisões. Contudo, o uso excessivo de heurísticas pode levar a escolhas irracionais, restringindo o processo decisório a um pensamento generalizado desprovido de fundamentação em fatos, apresentando-se como um potencial problema.

Outro elemento influente são as emoções, ilustradas, por exemplo, em situações excepcionais e descontroladas, como a pandemia de COVID-19. Nessas circunstâncias, as emoções tendem a se manifestar de forma intensa, afastando o indivíduo da realidade e impactando suas decisões. Um exemplo adicional ocorre em períodos de grande desvalorização na bolsa de valores, quando as pessoas podem tomar decisões menos favoráveis impulsionadas por reações emocionais.

A influência social também é destacada como um fator relevante, sendo exercida por meio de redes sociais, mídia e figuras influentes. Essa influência pode ter efeitos tanto positivos quanto negativos, uma vez que as alternativas apresentadas por uma pessoa podem não ter o mesmo impacto satisfatório sobre outra.

Adicionalmente, a capacidade limitada de processamento de informações é mencionada como uma restrição inerente, na qual as pessoas enfrentam limitações na capacidade de assimilar e processar as informações disponíveis. Por fim, as restrições de armazenamento e busca de informações são abordadas, sugerindo que a memória individual muitas vezes armazena informações desnecessárias, negligenciando o que é verdadeiramente relevante ou útil no momento decisório.

Conforme Housel (2020), as diferenças na forma como as pessoas experienciam o dinheiro geralmente exibe uma considerável variação de indivíduo para indivíduo, mesmo quando aparentemente consideramos essas pessoas como muito semelhantes superficialmente. Nesse contexto, observa-se que a experiência

individual de cada investidor propicia a adoção de regras heurísticas como meio de resolver problemas específicos, resultando, por conseguinte, em escolhas enviesadas.

Além disso, conforme as conclusões apresentadas pelos economistas Malmendier e Nagel (2009), os resultados sugerem que a propensão dos investidores individuais a assumir riscos está intrinsecamente ligada à história pessoal de cada indivíduo. Essa constatação sublinha a relevância da análise comportamental dos clientes *Private*, uma vez que suas decisões não se restringem unicamente aos resultados de um questionário de adequação – *Suitability* – mas também são influenciadas por eventos significativos em suas vidas.

Mediante a experiência profissional da autora em uma destacada instituição bancária brasileira no segmento *Private*, torna-se possível identificar nuances comportamentais dos investidores em relação às suas decisões de alocação de capital. Essas variações aparentam ser influenciadas por diversos fatores, como posicionamento político, características culturais da região do cliente, origem dos recursos, nível de compreensão do mercado financeiro, entre outros. Contudo, é imperativo aprofundar e investigar rigorosamente essas especulações.

O presente estudo propõe a investigação da influência desses fatores nas decisões dos clientes *Private* brasileiros, representados pela amostra que fundamenta a pesquisa, a qual é representada pelos *Private Bankers*, que conduzem o relacionamento destes clientes. Apesar das conjecturas sobre as razões por trás do comportamento dos investidores *Private*, é necessário efetivar uma análise que determine se a aversão ao risco desses investidores varia em função da origem de seus recursos e quais são os impactos dos vieses políticos e culturais na adaptação dos perfis de risco, abrangendo desde os mais conservadores até os mais agressivos.

Contudo, a compreensão da psicologia financeira emerge como uma ferramenta crucial para orientar as decisões, e sua análise possibilita não apenas aos profissionais do mercado, mas também às instituições presentes no segmento *Private Bank* no Brasil, adquirir conhecimento sobre conceitos comportamentais relacionados às finanças. Isso, por sua vez, assegura uma gestão mais eficaz do patrimônio sob sua responsabilidade e, em última instância, contribui para a solidez financeira da instituição.

Diante disso, considerando a multiplicidade de variáveis que impactam as decisões de alocação de capital e reconhecendo a relevância desse conceito para o

mercado financeiro, clientes e instituições, surge a indagação: o que determina o comportamento de um cliente *Private* em relação aos seus investimentos?

Diante do exposto e considerando a influência direta do nível de compreensão sobre o mercado financeiro nos processos decisórios, torna-se imperativo que a pesquisa compreenda os elementos que impactam as decisões de alocação patrimonial. Nesse contexto, a pesquisa se justifica pela busca em identificar e destacar tais fatores influentes.

Para tanto, este estudo tem como objetivo geral destacar os principais fatores que exercem influência nas decisões dos clientes *Private* em relação à alocação de seus capitais financeiros notados pelos *Private Bankers*. Isso será alcançado através de duas abordagens principais: I) a análise do comportamento e da psicologia financeira do investidor, enfocando as características individuais que estão diretamente associadas aos fatores comportamentais da personalidade de cada indivíduo, e II) a investigação sobre como a origem dos recursos do cliente pode desempenhar um papel determinante na exposição ao risco e, conseqüentemente, na diversificação de seu portfólio de produtos.

Além disso, os objetivos específicos deste estudo incluem: realizar uma pesquisa para identificar os fatores que influenciam a manifestação de características psicológicas refletidas na personalidade dos clientes *Private*, considerando suas trajetórias individuais; compreender de que forma a vivência do cliente pode impactar suas decisões financeiras; estabelecer um comparativo, com base nas informações obtidas, por meio de entrevistas com os responsáveis por contas de clientes *Private* nas principais instituições financeiras do Brasil; e utilizar esse comparativo para traçar perfis de clientes e compreender as razões por trás de suas decisões de alocação de recursos.

Com isso, espera-se que o conhecimento adquirido possa aprimorar a capacidade do *Private Banker* em auxiliar os investidores a compreenderem suas tendências e falhas no processo decisório. Em meio a casos de sucesso e insucesso, as finanças comportamentais proporcionam uma aproximação com a realidade vivenciada pelo cliente, permitindo a compreensão das razões por trás de suas decisões. Dessa forma, o *Private Banker* está apto a ajudar o cliente a encontrar a abordagem mais adequada para rentabilizar seu patrimônio, seja por meio de estratégias mais conservadoras ou mais agressivas.

Os resultados desta pesquisa serão empregados para aprimorar os processos de gestão das carteiras de clientes *Private*, contribuindo para uma maior precisão do conhecimento disseminado entre os profissionais responsáveis pelo relacionamento com os clientes.

2 PRIVATE BANK: HISTÓRICO, CONCEITOS E PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

No âmbito do universo financeiro, o *Private Banking* se destaca como uma vertente especializada, desempenhando um papel crucial na gestão de ativos e no atendimento a uma clientela distintiva. Este capítulo, intitulado "*Private Bank: Histórico, Conceitos e Principais Características*", propõe-se a explorar elementos fundamentais dessa modalidade, abordando tópicos essenciais que delineiam o panorama do *Private Banking*.

Inicialmente, será discutido o conceito fundamental de quem é considerado um cliente *Private*, delimitando as características e critérios que norteiam essa categoria específica de investidores. Em seguida, adentrar-se-á no perfil de risco desses clientes, analisando como suas propensões e tolerâncias moldam as estratégias de investimento.

Uma abordagem minuciosa será destinada às características intrínsecas de cada tipo de investimento no âmbito do *Private Banking*, detalhando os principais veículos de investimento, como fundos, Certificados de Depósito Bancário (CDB) e investimentos em renda fixa, poupança, previdência e Tesouro Direto.

Além disso, este capítulo se aprofundará no campo das Finanças Comportamentais, uma disciplina que lança luz sobre a influência psicológica nas decisões financeiras. Dentro desse contexto, serão exploradas as heurísticas de julgamento e os vieses comportamentais, componentes cruciais que moldam as escolhas dos investidores *Private*.

A compreensão desses aspectos é essencial para uma análise holística do *Private Banking*, permitindo não apenas a identificação dos perfis e preferências dos clientes, mas também orientando as estratégias de investimento e o relacionamento efetivo entre os clientes e seus *Private Bankers*. Este capítulo visa, assim, proporcionar uma visão abrangente e aprofundada do *Private Banking*, delineando seus fundamentos e peculiaridades.

2.1 O que é um cliente *Private*

Conforme anteriormente mencionado neste estudo, a qualificação para receber atendimento no âmbito do *Private Banking* é determinada pela capacidade mínima de investimento de capital, estabelecida individualmente por cada instituição financeira participante do mercado que atende a esse segmento. Essa capacidade não pode ser inferior a um milhão de reais e, usualmente, é estabelecida com base em um investimento inicial de dez milhões de reais, conforme as diretrizes estipuladas pelo Código ANBIMA de Regulação e Melhores Práticas para a Atividade de *Private Banking* no Mercado Doméstico (2015).

O aconselhamento em investimentos e a gestão de ativos são considerados atividades preponderantes no âmbito do *Private Banking*, como destacado por Woehle (1999) e Wagner (2000 *apud* Foehn, 2004). Nesse contexto, percebe-se a exclusividade no atendimento a esse segmento, uma vez que profissionais qualificados mantêm uma maior proximidade com os clientes, oferecendo soluções abrangentes que envolvem não apenas a alocação patrimonial e o planejamento sucessório, mas também atendem às demandas cotidianas, como serviços bancários que englobam transferências bancárias, seguros, cartões e pagamentos, entre outros.

Nesse contexto, é observável que um cliente classificado como *Private* ocupa um patamar privilegiado na estrutura social, caracterizado não apenas por seu substancial poder aquisitivo, mas também pela influência e acesso a serviços exclusivos. Essa posição elevada na pirâmide social confere ao cliente *Private* uma condição que transcende meramente aspectos financeiros, destacando-se por seu status e pela capacidade de usufruir de benefícios e oportunidades exclusivas proporcionadas pelo segmento.

2.2 Perfil de Risco dos Clientes

O delineamento do perfil de um investidor é estabelecido por meio da resposta ao questionário suitability ou API (análise de perfil de investidor), submetido à instituição financeira na qual o cliente mantém conta e pretende realizar investimentos. Conforme preconizado pela ANBIMA (2017), as respostas fornecidas possibilitam à instituição financeira avaliar a tolerância ao risco do cliente e classificá-lo em um perfil

específico, permitindo, assim, a oferta de produtos financeiros mais alinhada às características e preferências individuais do investidor.

Dentre os perfis de risco comumente adotados no cenário financeiro, destacam-se quatro categorias principais: conservador, moderado, arrojado e agressivo. Esses perfis são instrumentos essenciais para a categorização e compreensão das preferências e aversões ao risco de cada investidor, contribuindo para a oferta de produtos financeiros mais alinhados às suas características individuais (ITAÚ, 2011).

O perfil conservador caracteriza-se pela preferência por investimentos de menor volatilidade e menor exposição a riscos. Investidores com esse perfil priorizam a preservação do capital e geralmente optam por ativos mais seguros, como títulos de renda fixa.

Já o perfil moderado busca um equilíbrio entre a preservação do capital e o potencial de retorno. Investidores moderados aceitam um nível moderado de risco em busca de rentabilidades superiores, diversificando seus investimentos entre ativos de renda fixa e renda variável.

O perfil arrojado caracteriza-se pela disposição a assumir riscos mais elevados em busca de retornos expressivos. Investidores arrojados estão dispostos a enfrentar maior volatilidade nos investimentos, predominantemente alocando recursos em ativos de renda variável.

Por fim, o perfil agressivo reflete uma tolerância significativa ao risco, buscando maximizar os retornos a longo prazo. Investidores com esse perfil estão dispostos a assumir riscos substanciais, priorizando investimentos de alto potencial de retorno, principalmente em ativos mais voláteis e com maior exposição ao mercado.

Conforme elucidado pelo site do Itaú Corretora (2011), é crucial que o investidor compreenda e identifique seu perfil de risco, considerando seus objetivos financeiros, limites de tolerância ao risco e horizonte de prazo de investimento. Essa consciência permite embasar decisões de investimento mais alinhadas com as metas individuais, contribuindo para uma abordagem mais assertiva e consciente na gestão do portfólio.

O investidor de perfil mais conservador demonstra uma inclinação por estratégias de investimento que minimizem a exposição ao risco, priorizando a preservação do capital investido. Nesse contexto, há uma predileção por ativos financeiros caracterizados por maior liquidez, proporcionando uma abordagem mais cautelosa em relação à volatilidade do mercado.

Contrastando, o investidor que adota um perfil mais agressivo busca o crescimento do capital por meio de investimentos que ofereçam retornos mais substanciais. Essa abordagem implica uma maior tolerância ao risco e à volatilidade dos ativos, uma vez que o investidor aceita eventuais perdas periódicas com o propósito de alcançar ganhos expressivos em um horizonte de longo prazo.

2.3 As características de cada Investimento

O segmento a ser explorado neste subtópico concentra-se nas características distintivas de diversos instrumentos de investimento, desdobrando-se em categorias específicas que compreendem Fundos, CDB e Renda Fixa, Poupança, Previdência e Tesouro Direto. Cada uma dessas modalidades apresenta particularidades que influenciam as escolhas dos investidores, sendo essencial compreender suas características intrínsecas para uma alocação de recursos consciente e alinhada aos objetivos financeiros individuais. Aqui, serão delineados e analisados os aspectos relevantes de cada categoria de investimento, proporcionando uma visão abrangente e detalhada sobre as opções disponíveis no universo do *Private Banking*.

2.3.1 Fundos

Os Fundos de Investimento operam sob a estrutura de condomínios, reunindo investidores que aplicam recursos em uma carteira comum gerida por um gestor devidamente autorizado pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e certificado pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA, 2017). Ao investir em um fundo, o participante delega ao gestor a responsabilidade de administrar seus recursos. Devido aos consideráveis patrimônios líquidos dos fundos, estes têm acesso a uma gama mais ampla de opções de alocação em comparação com o investidor individual.

Entre os diversos tipos de fundos, encontram-se aqueles voltados para investimentos de curto, médio ou longo prazo, abrangendo categorias como juros pós e pré-fixados, multimercado, inflação e ações. A diversidade de características desses

fundos proporciona aos investidores com diferentes perfis uma ampla gama de opções de produtos para a construção de suas carteiras de investimento.

2.3.2 CDB e Renda Fixa

Os Certificados de Depósitos Bancários (CDB), conforme definidos pela ANBIMA (2017), configuram-se como investimentos de renda fixa que proporcionam ao investidor a previsibilidade do prazo e das condições de remuneração. Sendo emitidos pela própria instituição financeira, os CDBs usufruem da solidez e respaldo da entidade emissora.

Os CDBs são considerados títulos de dívida emitidos por instituições financeiras com o propósito de captar recursos. O investidor que adquire um CDB empresta dinheiro ao banco emissor, e, em contrapartida, recebe uma remuneração que pode ser pós-fixada, atrelada a algum índice de referência, ou prefixada, com a taxa de retorno definida no momento da aplicação. A segurança e a rentabilidade desses investimentos dependem diretamente da solidez da instituição emissora, tornando essencial uma análise criteriosa da reputação e saúde financeira do banco.

Ainda conforme a ANBIMA (2017), os investimentos em renda fixa compreendem uma categoria de ativos financeiros em que a remuneração ou retorno do investidor é estabelecido no momento da aplicação, seguindo critérios predefinidos. O investidor em renda fixa empresta seu capital a uma entidade (seja governamental ou privada) e, em troca, recebe juros ou uma taxa de retorno acordada. Essa modalidade é reconhecida por oferecer maior previsibilidade quanto aos ganhos e riscos, sendo, portanto, uma opção atrativa para investidores com perfil mais conservador, que buscam estabilidade e segurança em suas aplicações financeiras.

2.3.3 Poupança

A Poupança é uma modalidade de investimento amplamente reconhecida pelos brasileiros. De acordo com informações do Infomoney (2022), ela se caracteriza como uma aplicação conservadora, oferecendo liquidez diária e isenção de imposto de renda sobre os rendimentos. Os ganhos mensais da poupança são creditados nas

datas de aniversário, correspondentes ao momento da aplicação. Essa forma de investimento, por sua simplicidade e segurança, costuma atrair investidores com perfil mais cauteloso, que buscam preservação do capital e acesso fácil aos recursos.

2.3.4. Previdência

Alternativa de investimento a curto prazo, a Previdência é uma ferramenta que viabiliza a acumulação de recursos para o futuro, sendo passível de resgate ou conversão em renda mensal (INFOMONEY, 2022). Além disso, apresenta vantagens fiscais e desempenha um papel relevante no planejamento sucessório, uma vez que, em caso de falecimento, não integra o inventário tradicional. Os recursos são direcionados diretamente às contas dos beneficiários designados, proporcionando uma efetiva estratégia de proteção patrimonial.

2.3.5. Tesouro Direto

Conforme informações do Infomoney (2022), os títulos públicos são considerados um dos investimentos mais seguros, caracterizados por baixo risco. Esses instrumentos proporcionam a oportunidade de realizar economias de longo prazo, com rentabilidade real e liquidez respaldada pelo Tesouro Nacional. Esses títulos desempenham um papel crucial na captação de recursos, financiando tanto a dívida pública quanto as atividades do Governo Federal.

2.4. Finanças Comportamentais

O estudo do comportamento do investidor estabelece uma relevante interseção entre a economia e a psicologia, desafiando teorias que postulam a racionalidade nas decisões financeiras. Nesse contexto, os psicólogos cognitivos Kahneman e Tversky, em sua obra "*The Psychology of Intuitive Judgment: Heuristics and Biases*," publicada em 1982, destacam que a irracionalidade pode conduzir o investidor a equívocos, uma vez que o raciocínio individual é influenciado pelo ambiente e situações específicas

vivenciadas. Dessa maneira, as Heurísticas de Julgamento são empregadas para justificar essas decisões, e a psicologia financeira se fundamenta nos vieses comportamentais e nas heurísticas de julgamento. Esse cenário evidencia a complexidade das interações entre fatores cognitivos e econômicos na tomada de decisões financeiras.

2.4.1. Heurísticas de Julgamento

Com base na obra de Plous (1993), as heurísticas são compreendidas como ferramentas que fornecem pontos de partida para embasar decisões em situações de incerteza. Embora as heurísticas simplifiquem as decisões ao permitir que os indivíduos as relacionem facilmente a experiências anteriores, Tversky e Kahneman (1974) alertam que essa simplicidade pode levar a erros graves e sistemáticos.

Dentre as heurísticas de julgamento, destacam-se a ancoragem, a disponibilidade e a representatividade, abordadas pelos autores Tonetto, Kalil, Melo, Schneider e Steim (2006) como fenômenos que orientam as decisões individuais. A ancoragem, conforme explicado por Plous (1989), ocorre quando as decisões são influenciadas por eventos recentes, e a heurística da ancoragem e adaptação pode desempenhar um papel significativo nos julgamentos sociais. Este entendimento das heurísticas destaca a importância de considerar como os indivíduos utilizam atalhos cognitivos na tomada de decisões, mesmo que esses atalhos possam levar a avaliações subjetivas e potencialmente enviesadas.

A heurística da disponibilidade baseia-se em informações prontamente acessíveis no cotidiano, que são facilmente recordadas pelas pessoas. Tonetto, Kalil, Melo, Schneider e Steim (2006) caracterizam essa heurística como envolvendo diversas funções cognitivas complexas, como memória e imaginação. Eles observam que a heurística da disponibilidade é uma das mais frequentemente utilizadas, mas, assim como outras heurísticas, pode levar a erros constantes de julgamento, uma vez que sua aplicação está sujeita às informações prontamente recordadas. Portanto, a facilidade de lembrança das informações é o fator determinante nesse processo.

Por fim, a heurística da representatividade recorre a estereótipos para analisar situações presentes, fundamentando eventos com outros pertencentes à mesma classe. Essa heurística utiliza generalizações baseadas em semelhanças superficiais,

muitas vezes levando a inferências incorretas devido à simplificação e categorização excessiva. O entendimento dessas heurísticas destaca a complexidade e as armadilhas associadas aos processos cognitivos na tomada de decisões.

2.4.2. Vieses comportamentais

Os vieses comportamentais, também conhecidos como erros sistemáticos, são classificados em categorias cognitivas e emocionais. Ramalho (2013) explica que o viés cognitivo está relacionado a concepções diante das ações individuais, enquanto o viés emocional direciona as decisões com base em sentimentos, em vez de fatos objetivos.

Esses vieses manifestam-se em uma abordagem de tomada de decisão com maior risco, uma vez que o processo é influenciado por experiências vivenciadas pelos indivíduos, as quais podem resultar em perdas financeiras significativas. Por exemplo, Kahneman (2011) destaca que diante de ganhos ou perdas, ocorre uma reação cerebral automática, levando as pessoas a serem avessas ao risco diante de ganhos e atraídas pelo risco diante de perdas, demonstrando a influência dos vieses comportamentais nas escolhas financeiras.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A necessidade de um método claro na elaboração de um trabalho é ressaltada por Miguel (2007), pois auxilia no planejamento e execução, direcionando de maneira eficaz a pesquisa e garantindo a satisfação no processamento dos dados obtidos.

Neste estudo, serão aplicadas técnicas de pesquisa qualitativas para analisar as percepções dos *Private Bankers* em relação ao perfil de risco de seus clientes, proporcionando uma melhor compreensão do tema em estudo.

Além disso, a pesquisa bibliográfica será empregada para examinar o posicionamento de diversos autores sobre o objeto de pesquisa, contribuindo para as conclusões resultantes dos métodos previamente mencionados. Assim, a utilização de obras já publicadas oferece a oportunidade de comparar casos e obter maior clareza nas conclusões da pesquisa e nas respostas buscadas neste trabalho.

3.1 Pesquisa Qualitativa

A aplicação de cinco entrevistas em profundidade, caracterizadas por serem não-estruturadas, diretas e pessoais, visa testar um único respondente, no caso, o *Private Banker*. A seleção dos respondentes busca representantes de diferentes regiões do Brasil, visando explorar com maior detalhamento as motivações, crenças e atitudes dos clientes *Private*. A base de dados resultante das respostas obtidas na pesquisa quantitativa servirá como suporte para esta abordagem.

O roteiro inicial da entrevista é descrito no Apêndice A; no entanto, devido à natureza perceptiva e sensível da entrevista, ajustes poderão ser realizados conforme a condução de cada entrevista.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os participantes das entrevistas em profundidade são profissionais do segmento *Private Bank* de instituições financeiras atuantes no Brasil, ocupando cargos de *Banker*. Esses *Private Bankers* desempenham um papel crucial no relacionamento comercial com os clientes.

Como mencionado anteriormente, são profissionais certificados e capacitados para compreender o perfil de risco e comportamental do cliente, buscando alinhar-se aos objetivos de vida deste por meio de informações que auxiliem nas tomadas de decisão e na elaboração do planejamento financeiro. A análise dos dados provenientes dessas cinco entrevistas proporcionará uma compreensão mais profunda da perspectiva dos profissionais sobre as características e perfis dos clientes *Private*.

4.1 Análise do conteúdo das entrevistas

Os cinco entrevistados, todos *Private Bankers*, oferecem perspectivas valiosas sobre o atendimento ao segmento *Private*, evidenciando variações regionais e individuais em suas abordagens. Nota-se uma diversidade de perfis e experiências, revelando nuances importantes para compreender o cenário financeiro e as expectativas dos clientes.

Quanto ao perfil dos entrevistados, abrangem diferentes faixas etárias, gêneros e regiões do Brasil. Há uma mistura de profissionais mais experientes, como o entrevistado 1, com 52 anos, até aqueles mais jovens, como o entrevistado 2, com 28 anos. As localidades, como São Paulo, Porto Alegre e Blumenau, apresentam distintas realidades econômicas e culturais, influenciando as estratégias de atendimento dos *Private Bankers*.

Tabela 1 - Perfil dos entrevistados

| Características | Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 | Entrevistado 4 | Entrevistado 5 |
|------------------------------------|----------------|-------------------|--------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Gênero | Masculino | Masculino | Masculino | Feminino | Feminino |
| Idade | 53 anos | 28 anos | 35 anos | 33 anos | 47 anos |
| Região de Atuação | São Paulo - SP | Porto Alegre - RS | Estado de Santa Catarina | Porto Alegre - RS e Serra Gaúcha | São Paulo - SP e região metropolitana |
| Escolaridade | Pós-graduado | Pós-graduado | Pós-graduado | Pós-graduado | Pós-graduado |
| Certificações | CFP | CFP | CFP | CFP | CFP |
| Posição no Segmento <i>Private</i> | Banker | Banker | Banker | Banker | Banker |

Fonte: entrevistas em profundidade

Todos destacam a importância da proximidade nas relações com os clientes, ressaltando a confiança como elemento fundamental na escolha da instituição financeira para o gerenciamento do patrimônio. A ênfase na construção de relacionamentos de longo prazo permeia as respostas, indicando a relevância de uma parceria sólida entre o *Banker* e o cliente.

ENTREVISTADO 1:

“Sim, a proximidade nas relações pode ser crucial. Muitos clientes Private Bank valorizam a confiança e a compreensão profunda de suas necessidades financeiras. Estabelecer uma relação próxima e de longo prazo pode influenciar significativamente a escolha da instituição financeira.”

ENTREVISTADO 2:

“Sim, a proximidade nas relações é a base sempre. Nossos clientes valorizam a confiança e a visão sobre o mercado. A escolha da instituição muitas vezes é influenciada pela qualidade do relacionamento, mas como falei antes, aqui no Sul temos muito esta cultura de ver sempre a melhor taxa no curto prazo, o que acaba “cegando” os clientes.”

ENTREVISTADO 3:

“Certamente, porque a confiança que se constrói é a base da longevidade do relacionamento entre cliente e instituição financeira. Aqui em Santa Catarina os clientes gostam desta proximidade e querem que você seja transparente. Sem isso, o relacionamento não flui.”

Os entrevistados reconhecem a importância da educação financeira e demonstram uma abordagem personalizada, adaptando-se ao nível de conhecimento de cada cliente. Nota-se uma preocupação constante em proporcionar clareza e transparência nas informações, independentemente do grau de familiaridade do cliente com o mercado financeiro.

A origem dos recursos do cliente emerge como um fator determinante na abordagem de alocação de capital e os entrevistados tendem a concordar sobre tal viés comportamental. A divisão entre empreendedores, herdeiros e suas diferentes abordagens evidencia a complexidade na compreensão do comportamento do investidor e suas motivações financeiras.

ENTREVISTADO 1:

“Clientes empreendedores podem ter uma abordagem mais conservadora, visando proteger os ganhos do negócio. Herdeiros podem estar mais focados na preservação e crescimento do patrimônio. A origem dos recursos influencia as metas e a tolerância ao risco.”

ENTREVISTADO 3:

“Acredito que isso molde muito o comportamento do investidor. Dentre meus clientes na região em que atuo, vejo empresários que iniciaram do zero a empresa com perfis mais conservadores, focando na preservação do capital, e os que receberam as cotas por sucessão, nos quais já vejo estratégias mais a longo prazo, com foco no crescimento.”

ENTREVISTADO 4:

“Sim, o conservadorismo tem muito a ver com o senso de pertencimento, vemos isto em empreendedores que começaram empresas que hoje são muito reconhecidas. Acredito que eles enxerguem como parte de suas vidas e acabam tendo decisões mais conservadoras a fim de preservar este patrimônio. Temos os herdeiros, que acabam tendo um perfil mais arrojado, pois o recurso veio de alguém e não foi constituído por eles, em minha opinião.”

A influência do posicionamento político do cliente nas decisões de alocação de capital é reconhecida, especialmente em regiões com características políticas mais acentuadas. A neutralidade na análise do mercado financeiro é destacada, mas a compreensão das preferências do cliente é considerada fundamental para orientar as sugestões de investimento.

ENTREVISTADO 1:

“O posicionamento político pode influenciar as preferências de investimento, especialmente quando se trata de setores específicos ou estratégias alinhadas com as visões do cliente. No entanto, a diversificação e a maximização do retorno ainda são prioridades.”

ENTREVISTADO 2:

“O posicionamento político com certeza pode influenciar, principalmente em setores específicos do mercado. Aqui no Sul vimos um movimento bem específico nas últimas eleições presidenciais, por conta da galera ser mais enviesada à direita, ficaram extremamente inseguros e queriam estratégias que não eram exatamente o que o banco recomendava.”

ENTREVISTADO 3:

“O posicionamento político influencia e está ligado às estratégias que traçamos ao cliente. A ideologias, os setores de interesse etc. As preferências do cliente são fundamentais para termos uma orientação individualizada.”

ENTREVISTADO 4:

“Claramente vemos esta relação, principalmente após as últimas eleições no Brasil, que segregou o país em dois polos e os clientes enviesados para algum destes polos obtiveram claras movimentações sobre suas decisões.”

Há uma concordância geral sobre os desafios impostos pelas expectativas irreais geradas nas redes sociais. Os *Private Bankers* expressam a necessidade de fornecer educação financeira contínua para ajudar os clientes a discernirem entre informações superficiais e a realidade da rentabilidade de seus portfólios. Sobre a temática, o Entrevistado 3 trouxe um ponto interessante sobre os investidores compararem seus portfólios com amigos e conhecidos, o que claramente produz um viés:

“Sim, muitos clientes comparam seus portfólios com conhecidos, por exemplo, e muitas vezes as pessoas possuem perfis diferentes de investidor, liquidez financeira maior ou menor, posicionamentos diferentes sobre o grau de volatilidade etc. As expectativas irreais que muitas vezes são passadas por pessoas alheias e que não são profissionais podem confundir o investidor e colocá-lo em uma situação que possa achar que esteja sendo enganado, porque o portfólio dele não está rendendo tanto quando o do “vizinho”. Por isso, sempre tento fornecer a educação financeira necessária para que haja um entendimento claro sobre as sugestões passadas e sobre as análises de mercado.”

O paralelo entre os entrevistados destaca a complexidade do ambiente de *Private Banking*, evidenciando a importância de estratégias personalizadas que levem em consideração não apenas o perfil financeiro do cliente, mas também suas origens, valores e preferências. A análise desses dados fundamenta a necessidade de uma abordagem holística para atender às demandas diversificadas do segmento *Private*, destacando a relevância da confiança, educação financeira e compreensão profunda do cliente como elementos-chave para o sucesso nesse setor.

4.2 Heurísticas, vieses e resultados encontrados

As teorias apresentadas sobre Finanças Comportamentais, particularmente as Heurísticas de Julgamento e os Vieses Comportamentais, têm relações claras com as respostas dos entrevistados, conforme evidenciado a seguir.

- Heurísticas de Julgamento e Relacionamento com Clientes: Os *Private Bankers* destacam a importância da proximidade nas relações com os clientes e ressaltam a confiança como elemento fundamental. Isso pode ser relacionado à heurística da ancoragem, onde as decisões são influenciadas por eventos recentes. A confiança estabelecida previamente pode ancorar as decisões futuras dos clientes em relação aos investimentos propostos pelo *Banker*.
- Heurística da Disponibilidade e Educação Financeira: Os entrevistados reconhecem a importância da educação financeira e demonstram uma abordagem personalizada, adaptando-se ao nível de conhecimento de cada cliente. Isso pode ser associado à heurística da disponibilidade, onde as informações prontamente acessíveis, como o conhecimento financeiro dos clientes, influenciam as decisões do *Banker* ao adaptar sua abordagem de acordo com o nível de entendimento do cliente.
- Heurística da Representatividade e Origem dos Recursos: A origem dos recursos do cliente é destacada como um fator determinante na abordagem de alocação de capital. Isso pode ser relacionado à heurística da representatividade, onde o *Banker* pode categorizar os clientes com base em suas origens de recursos e aplicar estratégias de investimento que são representativas desses grupos.

- **Vieses Comportamentais e Decisões de Investimento:** Os vieses comportamentais, como a aversão ao risco diante de ganhos e atração pelo risco diante de perdas, são destacados como influências nas escolhas financeiras dos clientes. Isso se alinha com a descrição de vieses comportamentais apresentados, onde as emoções e experiências anteriores dos clientes podem impactar suas decisões de investimento, às vezes de maneira irracional.

Na análise de resultados, fica claro que as decisões dos clientes são influenciadas por elementos não racionais, corroborando com as teorias de Finanças Comportamentais. Os entrevistados destacam a importância da proximidade nas relações com os clientes e ressaltam a confiança como elemento fundamental na escolha da instituição financeira. Isso mostra como a decisão dos clientes pode ser influenciada por fatores emocionais, como o relacionamento pessoal e a sensação de segurança, em vez de apenas considerações racionais sobre os serviços oferecidos.

Kahnemann (2011) explora os processos de pensamento humano e os vieses cognitivos que influenciam as decisões e, assim, introduz a ideia de dois sistemas de pensamento: o “Sistema 1”, rápido e intuitivo, e o “Sistema 2”, mais lento e deliberativo. Pode-se relacionar a ideia do “Sistema 1” com as Heurísticas de Julgamento e com os Vieses Comportamentais, que podem levar o investidor a tomadas de decisões irracionais.

Não obstante, Yoshinaga e Ramalho (2014) propuseram que os desvios sistemáticos do comportamento racional em situações e decisões podem ser atribuídos a diversos fatores e que o excesso de uso das heurísticas sobre as tomadas de decisão pode ser um problema, visto que restringe o processo decisório a ideias irracionais sobre os fatos.

Portanto, as teorias de Finanças Comportamentais apresentadas têm relevância direta para compreender as respostas dos entrevistados, fornecendo uma estrutura conceitual para analisar como fatores cognitivos e emocionais influenciam as decisões de investimento no segmento Private Banking.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações finais deste trabalho proporcionaram uma visão abrangente do tema abordado, buscando compreender os fatores que influenciam a tomada de decisão dos clientes *Private* sobre suas alocações de capital para, a partir do entendimento destes fatores influentes, propor melhorias aos processos de gestão de carteiras desta persona (cliente *Private*) e ter maior precisão sobre o conhecimento disseminado entre os responsáveis pelo relacionamento, tendo, assim, tais resultados por meio da aplicação de pesquisa qualitativa e bibliográfica.

O objetivo geral desta pesquisa foi atingindo ao destacar os principais fatores que exercem influência nas decisões dos clientes *Private*, com base na análise das informações provenientes das entrevistas em profundidade realizadas com profissionais do segmento Private Bank de instituições financeiras atuantes no Brasil, ocupando cargos de *Banker*.

Os objetivos bem definidos foram fundamentais para atingir a compreensão dos principais fatores de influência sobre as decisões dos clientes *Private* para alocações de seus capitais financeiros através da: I) a análise do comportamento e da psicologia financeira do investidor, enfocando as características individuais que estão diretamente associadas aos fatores comportamentais da personalidade de cada indivíduo, e II) a investigação sobre como a origem dos recursos do cliente pode desempenhar um papel determinante na exposição ao risco e, conseqüentemente, na diversificação de seu portfólio de produtos.

A origem dos recursos do cliente é mencionada como um fator determinante na abordagem de alocação de capital. Isso sugere que os *Private Bankers* podem categorizar os clientes com base em suas origens de recursos e aplicar estratégias de investimento que são representativas desses grupos. Essa abordagem, embora possa ser útil para segmentar os clientes, também pode ser influenciada por generalizações e estereótipos, refletindo uma decisão não totalmente racional.

Os vieses comportamentais, como a aversão ao risco diante de ganhos e atração pelo risco diante de perdas, são reconhecidos como influências nas escolhas financeiras dos clientes. Esses padrões de comportamento muitas vezes desviam das expectativas racionais de maximização de utilidade, indicando como fatores emocionais e psicológicos podem moldar as decisões de investimento.

Esses exemplos demonstram que, além de considerações puramente racionais, as decisões dos clientes no segmento *Private Banking* são influenciadas por elementos emocionais, relacionais e comportamentais. Isso ressalta a importância de uma abordagem holística que leve em conta não apenas os aspectos financeiros, mas também os aspectos psicológicos e emocionais dos clientes ao fornecer serviços de gestão de patrimônio.

Dessa forma, vemos que a influência para que as características psicológicas que espelham na personalidade do cliente *Private* sejam evidenciadas de acordo com a trajetória de cada um são, muitas vezes, a principal questão que define o perfil de risco do cliente. A partir do resultado da pesquisa, a origem dos recursos do cliente implica como um fator determinante, visto que induz o investidor *Private* a agir a partir de sua trajetória profissional e, conforme apresentado por Kahneman (1979), vê-se a irracionalidade sobre suas decisões e podem cometer erros sistemáticos por influência das Heurísticas de Julgamento, utilizadas para justificar suas tomadas de decisão.

Não obstante, além da origem do recurso, a vivência da persona complementa o processo decisório e influencia diretamente no perfil de investidor. Como apresentado por Kahneman e Tversky (1979), tal característica é associada à heurística de representatividade, a qual se assemelha às ações em que os indivíduos tomam como base eventos que ocorreram no passado e utilizam esta experiência para justificar suas decisões acerca de alocações de investimento.

Posto que, a partir das entrevistas com os *Bankers Private*, vê-se um comportamento influenciado pela vivência e origem do recurso dos clientes *Private*, é importante relacionar este resultado às respostas sobre a região de atuação destes profissionais, visto que há uma clara mudança de comportamento entre clientes alocados em capitais e clientes residentes em cidades do interior, sendo os primeiros mais agressivos e os segundos mais conservadores em seus perfis de risco.

A análise dos instrumentos de coleta de dados destacou a eficácia na pesquisa qualitativa, pois os entrevistados passaram uma visão baseada em suas experiências no segmento, que variam entre profissionais com mais tempo no mercado e profissionais em início de carreira no cargo de *Banker Private*, e de acordo com as particularidades de suas carteiras de clientes, as quais são de diferentes regiões de atuação no Brasil. Em termos de melhorias e direcionamentos futuros, sugere-se maior abordagem sobre educação financeira, a partir de eventos com os clientes,

plataformas de conhecimento e materiais que apoiem os clientes Private a desenvolver uma visão clara, abrangente e sem vieses ou influência de fatores externos, para, assim, aprimorar futuras pesquisas sobre o tema e averiguar se houve evolução sobre o conhecimento dos investidores e os fatores que influenciam um cliente *Private* a tomar decisões sobre a alocação de seus capitais.

O *checklist* utilizado neste processo assegurou uma revisão abrangente dos elementos cruciais, desde a definição do tema até as diretrizes para pesquisas subsequentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMBROS, C. C.; LODETTI, D. B. Vieses Cognitivos na Atividade de Inteligência: Conceitos, Categorias e Métodos de Mitigação. **Revista Brasileira de Inteligência**, n. 14, p. 9-34, 1 dez. 2019. Disponível em: <<https://rbi.enap.gov.br/index.php/RBI/article/view/157>>. Acesso em: 26 jan. 2023.

ANBIMA. **Código de Regulação e Melhores Práticas para a Atividade de *Private Banking* no Mercado Doméstico**. Disponível em: <https://www.anbima.com.br/data/files/EE/32/FA/09/327675106582A275862C16A8/codigo_private-banking_1_.pdf>. Acesso em: 17 dez 2022.

_____. **Entenda o seu perfil antes de investir**. 2017. Disponível em: <https://www.anbima.com.br/pt_br/noticias/entenda-o-seu-perfil-antes-de-investir.htm>. Acesso em: 01 mar. 2023.

CANDIAN, Juliano. **Educação Financeira: Uma visão psicológica**. O Portal dos Psicólogos, 05 de março de 2017. Disponível em: <<https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1064.pdf>>. Acesso em: 17 dez. 2022.

FOEHN, P. *Client valuation in private banking: results of a case study in Switzerland*. **Journal of Managing Service Quality**, v. 14, n. 2/3, p. 195-204, 2004.

GILOVICH, Thomas. GRIFFIN, Dale. KAHNEMAN, Daniel (ed.). **Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgment**. New York: Cambridge University Press, 2002. Disponível em: <<https://www.cambridge.org/core/books/heuristics-and-biases/0975337F864379F2729EAD873D804BA8>>. Acesso em: 27 jan. 2023.

HOUSEL, Morgan. **A Psicologia Financeira: Lições atemporais sobre fortuna, ganância e felicidade**. 2021. 1. ed. – Rio de Janeiro, RJ: Harper Collins, Brasil, 2021.

INFOMONEY. **Poupança: entenda como funciona o rendimento e saiba quando deixar de lado**. 8 de nov. 2022. Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/guias/poupanca/>>. Acesso em: 01 mar. 2023.

ITAÚ. **Que tipo de investidor você é?** Conheça seu perfil. Itaú – Corretora de Valores, 25 de ago. de 2011. Disponível em: <<https://www.itaucorretora.com.br/evolua/conheca-seu-perfil.aspx>>. Acesso em: 07 mar. 2023.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar: duas formas de pensar**. Rio de Janeiro: Objetiva. 2011. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5658450/mod_resource/content/1/kahneman-daniel-rapido-e-devagar-duas-formas-de-pensar.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2023.

KAHNEMAN, Daniel. TVERSKY, Amos (ed.). **Choices, Values and Frames**. New York: Cambridge University Press., 2000. Disponível em: <<https://psycnet.apa.org/record/2000-16067-000>>. Acesso em: 26 jan. 2023.

_____. **Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk.** *The Econometric Society*, 1979. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/i332789>>. Acesso em: 17 dez. 2022.

MALMENDIEN, Ulrike. NAGEL, Stefan. **Depression babies: do macroeconomic experiences affect risk-taking?** *National Bureau Of Economic Research*, 2009 – Cambridge, MA. Disponível em: <https://www.nber.org/system/files/working_papers/w14813/w14813.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2023.

MIGUEL, Paulo A. C. **Estudo de caso na engenharia de produção: estruturação e recomendações para sua condução.** *Revista Produção*. São Paulo, v. 17, n. 1, p. 216-229, jan./abr. 2007.

PLOUS, S. *Thinking the unthinkable: The effects of anchoring on likelihood estimates of nuclear war.* **Journal of Applied Social Psychology**, 1989.

_____. **The psychology of judgment and decision making.** New York: McGrawHill. 1993.

SMITH, W. R. **Product differentiation and market segmentation as alternative market strategies.** *Journal of Bank Marketing*, p. 3-8, jul. 1956.

WAGNER, M. G. *Client-focused marketing in private banking*, 2000. In the: FOEHN, P. *Client valuation in private banking: results of a case study in Switzerland.* **Journal of Managing Service Quality**, v. 14, n. 2/3, p. 195-204, 2004.

WOEHLE, A. *Private Banking in Switzerland*, 1999. In the: FOEHN, P. *Client valuation in private banking: results of a case study in Switzerland.* **Journal of Managing Service Quality**, v. 14, n. 2/3, p. 195-204, 2004.

YOSHINAGA, Claudia Emiko. RAMALHO, Thiago Borges. *Finanças Comportamentais no Brasil: uma aplicação da teoria da perspectiva em potenciais investidores.* **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, 14 de janeiro de 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbgn/a/DpWgqKYDSdMdqYM7w9gG9GB/?lang=pt>>. Acesso em: 26 jan. 2023.

APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista

Entrevista gravada

Público: *Private Bankers* dos principais bancos do Brasil que atuam em tal segmento.

Tempo médio: 30 min.

BLOCO 1: Informações Demográficas

1. Qual sua Idade?
2. Onde você reside?
3. Com que gênero você se identifica?
4. Qual sua escolaridade?
5. Você possui alguma certificação do mercado financeiro? Se sim, quais? Por que escolheu fazê-las?
6. Qual seu cargo, funções e habilidades no Segmento *Private*?

BLOCO 2: Características de um cliente *Private Bank*.

7. Quais são as características que VOCÊ entende serem importantes (ou relevantes) para incluir um cliente como *Private*?
8. Você acha que a proximidade nas relações com o cliente, bem como com sua família, teriam influência na escolha da instituição principal para cuidar de seu patrimônio?
9. Aconselhamento sobre investimentos e gestão de ativos é considerado a atividade principal da área de *Private Banking* (WOEHLE; 1999, WAGNER; 2000 apud FOEHN; 2004). Dito isso, Qual o nível de conhecimento, ou profundidade, que você busca apresentar ao cliente sobre os produtos apresentados a ele?

BLOCO 3: Perfil de Investidor do Cliente *Private*

A partir da publicação do artigo Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk, em 1979, os psicólogos cognitivos Daniel Kahneman e Amos Tversky trouxeram que os investidores são irracionais e podem cometer erros sistemáticos por se deixarem levar por Heurísticas de Julgamento para justificar suas tomadas de decisão. Com isso, vemos a psicologia sendo aplicada no âmbito financeiro e partindo dos três pilares: vieses comportamentais, aversão à perda e segregação de ativos.

10. Quais as diferenças comportamentais que você identifica na relação do cliente com seus investimentos dentro da sua região de atuação?
11. De acordo com a sua experiência, de que modo a origem dos recursos do cliente, seja empreendedor, herdeiro ou outro, afeta o seu comportamento com respeito à decisão de alocação de capital? (Se sim, os clientes empreendedores, que deram início ao negócio do “zero”, tendem a ser mais conservadores do que clientes que herdaram os recursos)?
12. Como você percebe a influência do posicionamento político do cliente em suas decisões de alocação de capital?
13. O maior acesso a informação por meio das redes sociais pode facilitar o entendimento sobre o mercado financeiro. No entanto, há muitos números de rentabilidade apresentados que são “mascarados” através de informações superficiais. Você nota um desagrado do cliente quanto a sua rentabilidade real do portfólio frente a números irreais?