

Поведенческая экономика: как избегать ловушек



Михаил Мамута, член Совета директоров,
руководитель Службы по защите прав
потребителей и обеспечению доступности
финансовых услуг, Банк России



Занимается альпинизмом:
за его спиной самые высокие
пики 5 континентов



Участник легендарной серии
соревнований по триатлону
Ironman



Изучал наноэлектронику
и нанотехнологии

Какие **вопросы** мы разберём сегодня?

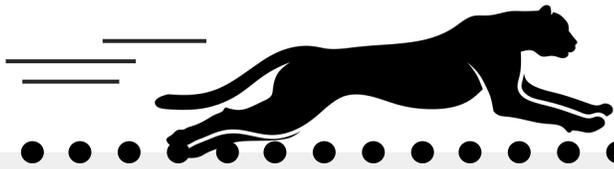
- Как устроен наш мозг и почему мы попадаем в поведенческие ловушки?
- Что полезно знать о поведенческой экономике?
- Как распознать стимулы и подсказки и почему это не всегда плохо?
- Какие виды недобросовестных практик финансовых организаций существуют и почему они используются?



Мозг человека и поведенческие ловушки



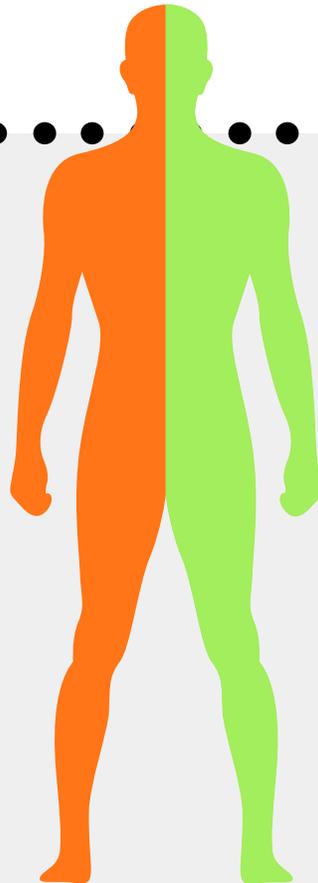
Теория двух систем в психике человека



Система 1

Включает интуитивные, автоматические мыслительные процессы, основанные на опыте.

Эти процессы относительно бессознательные и в итоге весьма быстрые.



Система 2

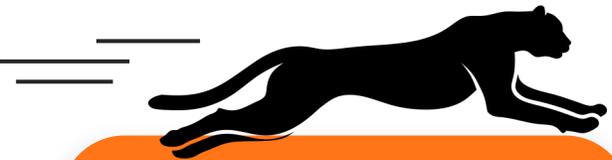
Более рефлексивная, контролируемая, соощательная и аналитическая система.

Процессы более медленные.



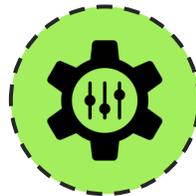
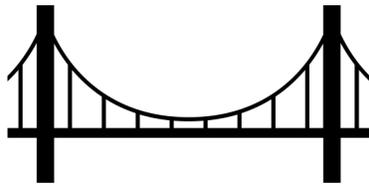
Банк России





Система 1

Интуитивное и спонтанное



При столкновении с трудностями обращается к медленному мышлению для решения проблемы

Перехватывает управление, когда обнаруживается вопрос, на который у быстрого мышления ответа нет



Система 2

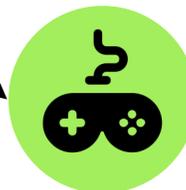
Сознательное и разумное

Срабатывает автоматически и моментально. Не может быть отклонено по желанию



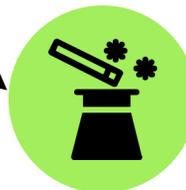
Не дает выходить на поверхность глупым мыслям и ненужным порывам

Выстраивает новые схемы мыслей, формирует модели ситуаций и краткосрочные прогнозы. Быстро реагирует на возникающие задачи



Отслеживает и контролирует мысли, действия и поведение, предлагаемые быстрым мышлением

Постоянно генерирует предложения для медленного мышления: впечатления, предчувствия, намерения и чувства



Одобрив впечатления и предчувствия, превращает их в убеждения, а импульсы — в намеренные действия



Как Система 1 упрощает задачу

Ловушка репрезентативности

Ситуация
не известна



На что БОЛЬШЕ
похожа ситуация?



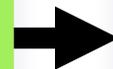
Значит это она!



Какие решения Система 1 предпочитает

Избегание потерь

Это будет связано с потерями



Не берем



Ловушка: эффект владения

Покупка
НОВОЙ машины
с trade-in



500 000 ₹

600 000 ₹



2 500 000 ₹

2 600 000 ₹



Банк России



Ловушка: эффект «страуса»

Избегание
негативной,
но потенциально
полезной
информации



Ловушка: эскалация обязательств

История самолета Конкорд

Начальная оценка стоимости
59–95 млн фунтов.

В реальности — в 15 раз больше.

Длительность проекта —
более 40 лет.



1 Установите STOP-LOSS

2 Чаще делайте отсечки

3 Имейте «план Б»

**ПРИНЯТИЕ
РЕШЕНИЙ —
ПОДСКАЗКА**



Избыточная уверенность



Переоценка
точности своей
информации



Переоценка своих
способностей
по сравнению
с другими



Переоценка своих
результатов
по сравнению
с реальностью



Избыточная уверенность

- 4 из 10 стартапов прекращают существование в течение 1 года.
- 9 из 10 стартапов прекращают существование в течение 3–5 лет.
- Исследования показывают, что предприниматели не более толерантны к риску, чем менеджеры. Но они более самоуверенны.

81%

предпринимателей уверены, что **шансы на успех — минимум 70%**

33%

считают, что они **доходят до 100%**

60%

шансы других предпринимателей



Избыточная уверенность

Опрос мужей и жен в домохозяйствах
по 20 видам деятельности:

**«Сколько процентов
работы по дому
вы выполняете?»**

В **16** из **20** случаев сумма ответов
давала **больше 100%**



Как помочь мозгу не попадать в когнитивные ловушки?



Научитесь **не доверять** первому впечатлению. Используйте независимые суждения



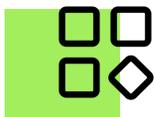
Перефразируйте вопрос, если есть трудности с его решением. Быстрое мышление часто отвечает не на заданные, а на более легкие родственные вопросы



Будьте осторожны с **интуитивными суждениями**. Они выносятся уверенно, даже если основаны на слабых доказательствах



Будьте настороже, если **вы оптимист**. Для оптимиста искажение может стать как удачей, так и бедой



Не позволяйте одному мнению стать основой для остальных. **Прислушивайтесь** ко всем аргументированным мнениям



Помните: информационная доступность **искажает реальность** (так, крушение самолета влияет на ощущение безопасности сильнее статистики)



Не поддавайтесь заблуждению о том, что принятое в прошлом решение было блестящим. Оно вполне могло быть глупым, несмотря на хороший итог



Не фокусируйтесь на маловероятных событиях: наш разум обладает способностью концентрироваться на всем необычном и странном



Поведенческая ЭКОНОМИКА





Ричард
Лестер



Милтон
Фридман



Ричард
Талер



Амос
Тверски



и Даниэль
Канеман



Ричард Лестер

Сделал вывод, что владельцы бизнеса не стремятся достичь предельной прибыли при предельных издержках



Банк России





Милтон Фридман

- Придумал контраргумент «как будто», противопоставив осознанности решений предсказательную силу теории
- «Модель бильярдиста»





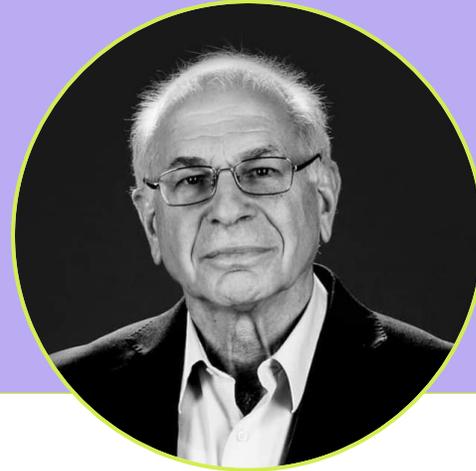
Ричард Талер

- Атаковал «модель бильярдиста» Фридмана
- Заложил основы подхода к разделению инвесторов на «квалифицированных» и «неквалифицированных», которое используется сегодня





**Амос
Тверски**



**Даниэль
Канеман**

Показали, что люди не делают выбор так, «как будто» он соответствовал модели рационального экономического поведения. Природа выбора лежит в области когнитивной (поведенческой) психологии



Продавец эксплуатирует «эмоциональное неосознанное»

“
**Умные
инвестиции
только для тебя,
ты умнее других**
”

Для кого
этот слоган?



Контраргумент — «теория ставок»

**Рациональность должна
расти при росте ставок
(цены сделки)**



«Теория ставок»

Требуются:

1

частая практика

2

немедленный результат
для закрепления

Большинство людей делает выбор **с низкой ставкой ежедневно** (покупка еды, товаров повседневного спроса), а **с высокой** (ипотека, инвестстратегия) — **очень редко.**



Как работают «ПОДСКАЗКИ»

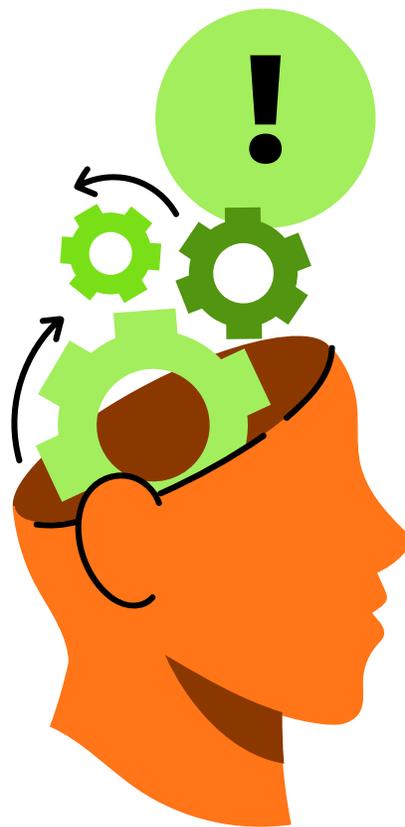


Что такое «подсказка» в поведенческой экономике?

Большинство известных моделей экономического поведения опираются на Систему 2 и не учитывают Систему 1

Например, они предполагают, что:

- экономические агенты совершенно рациональны
- экономические агенты прекрасно понимают риск и неопределенность
- экономические агенты действуют исключительно в собственных интересах



В действительности люди демонстрируют ряд отклонений от этой модели рационального агента при принятии решений

При наличии альтернатив люди склонны выбирать более доступный вариант, а не тот, который может привести к лучшим результатам. Чтобы побудить людей принимать лучшие решения, можно «мягко направлять» их к определенному решению, гарантируя, что этот **выбор отражает их интересы**



Варианты подсказок

Расположение

В студенческом кафе вначале поставили здоровую еду — овощи, фрукты, потом все остальное



В результате резко возросло потребление здоровой пищи

«Точка отсчета»

Потребителям предоставлена информация о среднем потреблении электричества в районе



Те, кто потребляли больше, уменьшили свое потребление



Примеры «подсказок»

В Буэнос-Айресе **3,7 млн человек** страдают повышенным давлением из-за высокого потребления **соли** (13 г в день против 5 г)

Действие

Министерство здравоохранения обязало рестораны **убрать солонки со столов**



Система 1 и подсказки: почему нас цепляют подобные «уловки»?

 Предложение дня

Оставшееся время: 1 день 10:40:56

 Гостиница ия Очень хорошо
★★★  8,1
Аз 301 отзыв

 **Забронировано сегодня 2 раза**

 Двухместный номер эконом-класса с 2 отдельными кроватями

 1 440 руб.

Забронировать

Недобросовестные практики финансовых организаций



Виды недобросовестного поведения



Недобросовестное информирование

Искажение и/или представление клиенту неполной информации о финансовом продукте (услуге)



Продажа неподходящих продуктов

Продажа финансовых продуктов или услуг, не отвечающих интересам клиентов



Непрозрачное ценообразование

Введение в заблуждение относительно размера комиссий, стоимости (справедливой стоимости) финансового продукта или услуги



Связанная продажа

Продажа финансового продукта или предоставление услуги при условии, что клиент покупает какой-либо другой продукт или услугу

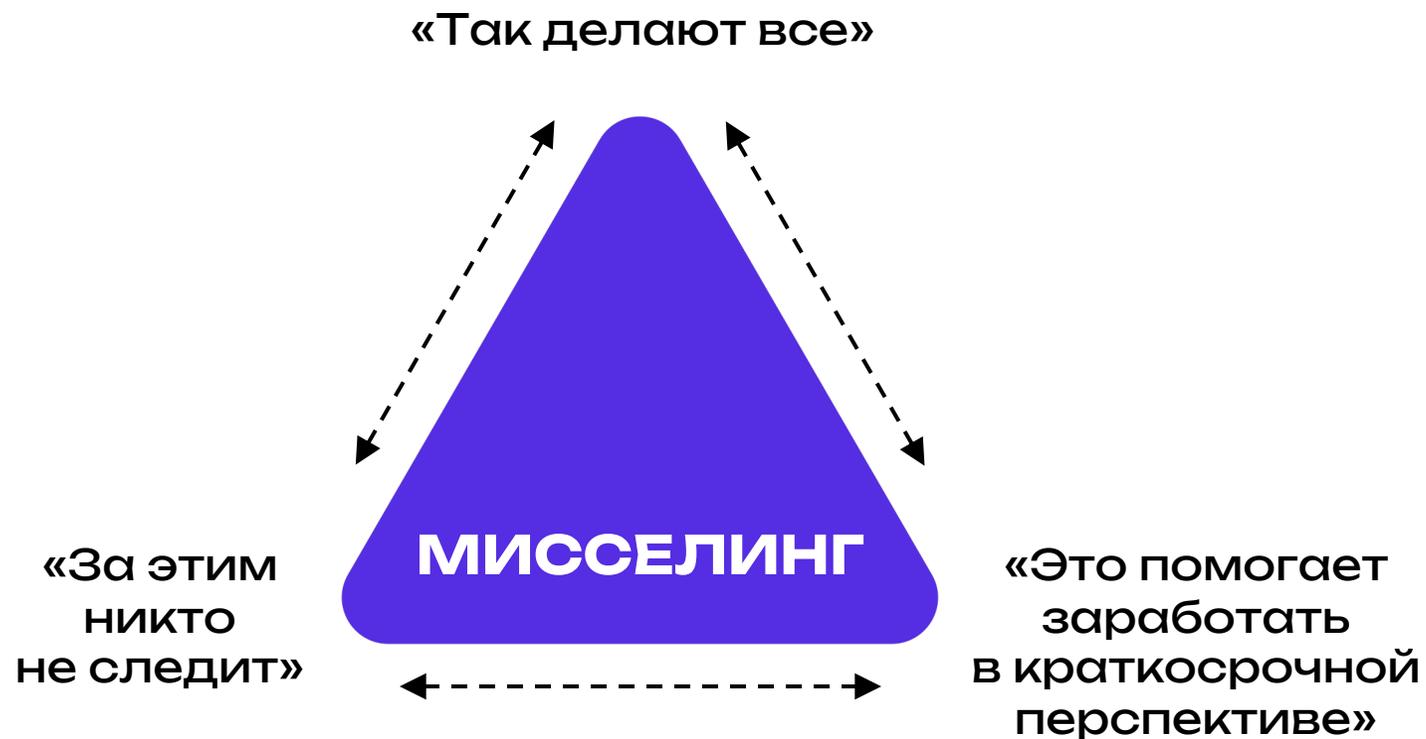


Подмена продукта (мисселинг)

Предложение одного финансового продукта (услуги) под видом другого



Причины и реализация недобросовестных практик (треугольник Номура)



- Низкие ставки по вкладам
- Доверие к продавцу
- Низкий уровень финансовой грамотности
- Мотивация персонала на продажу
- Продажа при конфликте интересов



Почему происходит мисселинг?

- ✓ Интерес финансовой организации
- ✓ Желание потребителя получить больший доход
- ✓ Эмоциональное неосознанное (поведенческая экономика)



Что продают вместо вклада?

1

Инвестиционное страхование жизни — доход не гарантирован, возврат всей суммы в конце срока

2

Накопительное страхование жизни — регулярное пополнение взносами, возврат всей суммы в конце срока

3

ПИФ, облигации, структурные продукты — весь спектр инвестиционных рисков

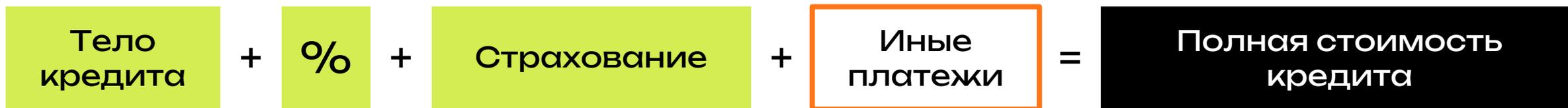


Полная стоимость кредита — насколько?

- 1** Двойные страховки
- 2** Неинформирование потребителя об оплате допслуг за счет кредита
- 3** Кредитная карта с лимитом кредитования вместо PoS-кредита



Навязывание дополнительных услуг



Реклама

Возьмите кредит от 5% годовых! Только у нас!

- Сумма?
- Срок?
- Условия?

Платные услуги

- СМС-информирование
- Услуга по информированию о просрочке
- Страховка
- Нотариальные услуги
- Телемедицина
- Услуга по предоставлению персонального менеджера
- Защита личного кабинета
- Юридические услуги
- Улучшение кредитной истории

Прочие услуги

- Право изменить процентную ставку
- Право изменить дату погашения кредита
- Право изменить дату и размер очередного платежа
- Право изменить график платежей

Взимание платы необоснованно!

Полезные ресурсы

Онлайн-зачёт
по финансовой
грамотности



finzachet.ru

Старт 1 ноября!

Сообщество
«Финтрек» в ВК



[fintrack_cbr](https://vk.com/fintrack_cbr)



Портал
«Финансовая
культура»



fincult.info



Финансовая
культура



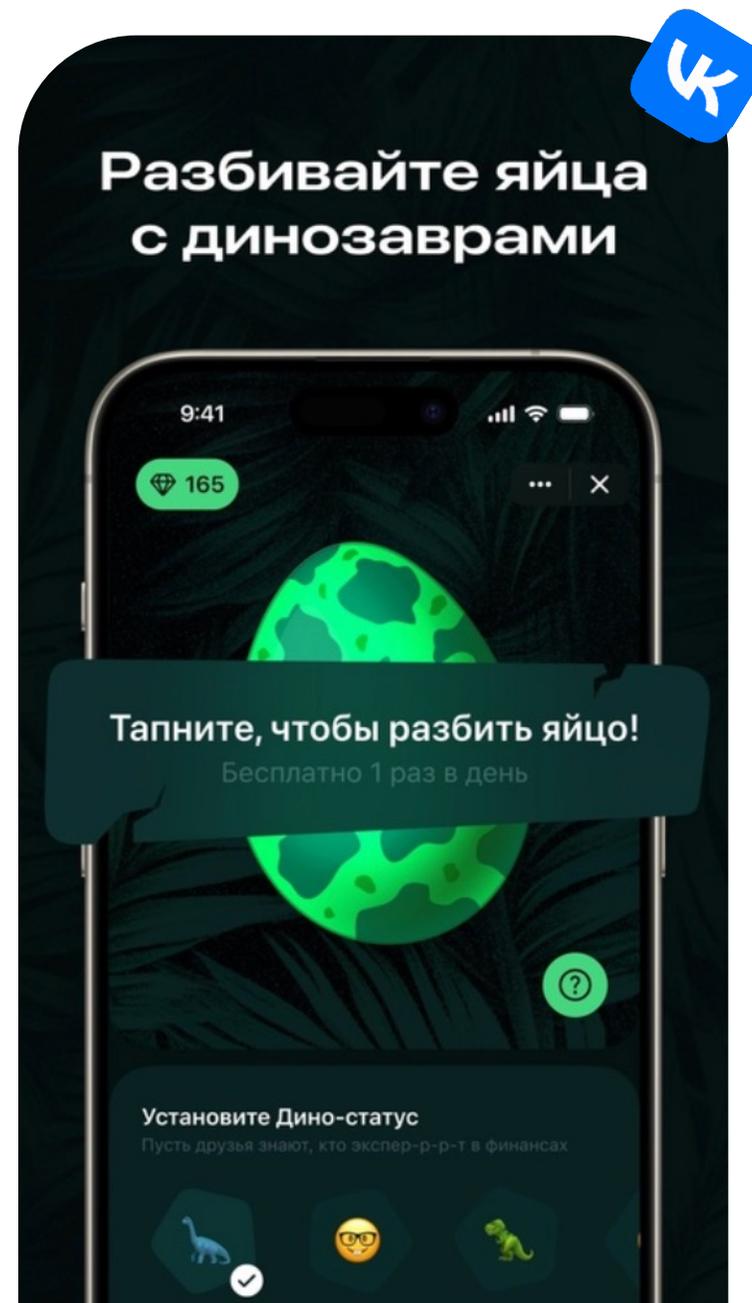
Банк России



ПРИЛОЖЕНИЕ В КОНТАКТЕ



Парк финансового периода



Банк России

