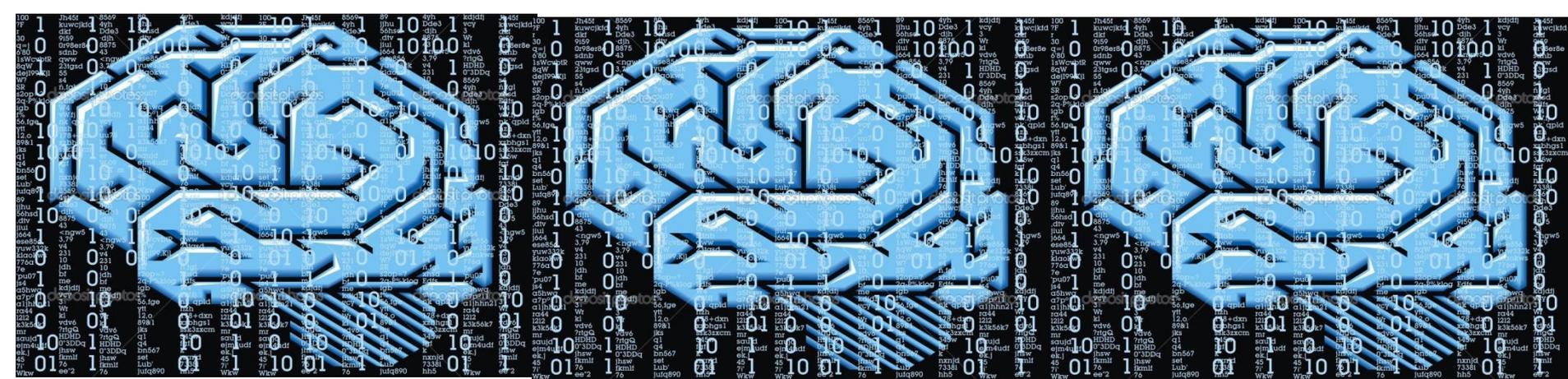


Поведенческие финансы: ошибки мозга, из-за которых мы теряем деньги

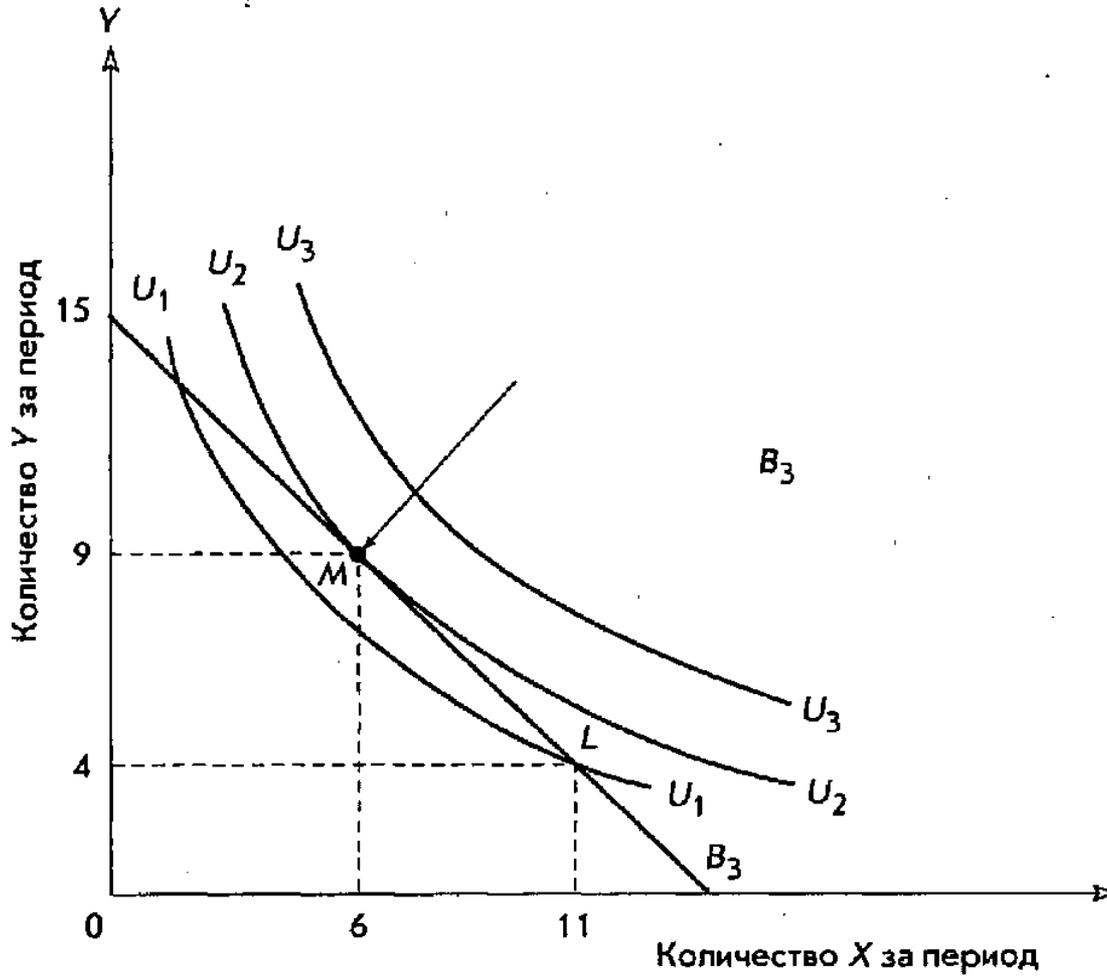


Анна Солодухина

к.э.н., доцент ЭФ МГУ

директор Центра Когнитивной Экономики

Знание - сила:



Ситуация 1.

A. (3000)

B. (4000, 0.8; 0, 0.2)

Ситуация 2.

A. (-3000)

B. (-4000, 0.8 ; 0, 0.2)

Ситуация 1.

А. (3000)

80%

В. (4000, 0.8 ; 0, 0.2)

Ситуация 2.

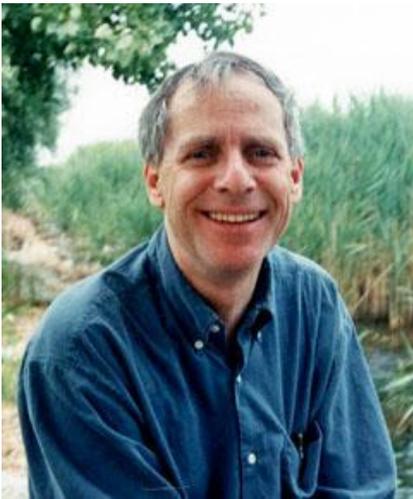
А. (-3000)

В. (-4000, 0.8 ; 0, 0.2)

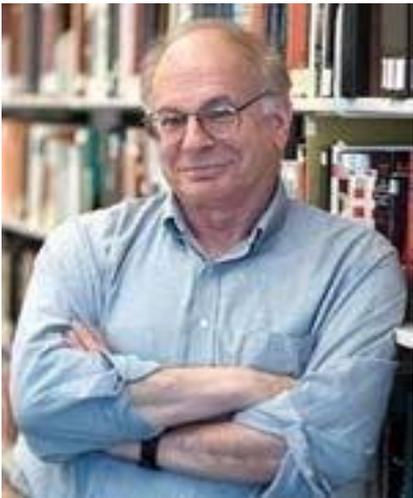
92%

НЕПРИЯТИЕ ПОТЕРЬ (LOSS AVERSION)

Поведенческая экономика Behavioural Economics (с 1979)



Амос Тверски



Дэниэл Канеман,
Нобелевская премия
по экономике, 2002

- Человек иррационален,
- Иррациональные паттерны проявляются систематически.

- **Сохранение статус-кво и неприятие потерь**

Распространенное поведение: при сокращении доходов расходы долго остаются на привычном уровне

- **Гиперболическое дисконтирование:**

Больше ценим рубль в настоящем, чем 2 рубля в будущем (поэтому идея сбережений проигрывает идее кредита)*

*Christmas Savings Club



Знание – не такая уж сила...

Экономическое образование не страхует
от ошибок

А что сила?

Эмоции - сила



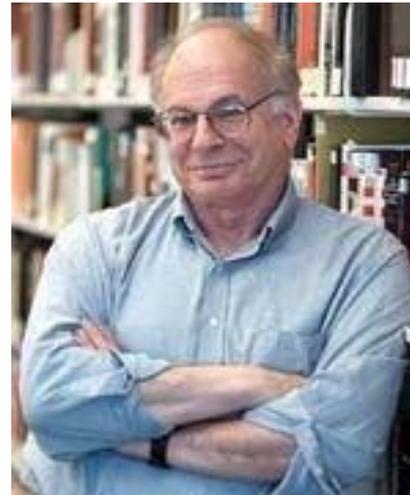
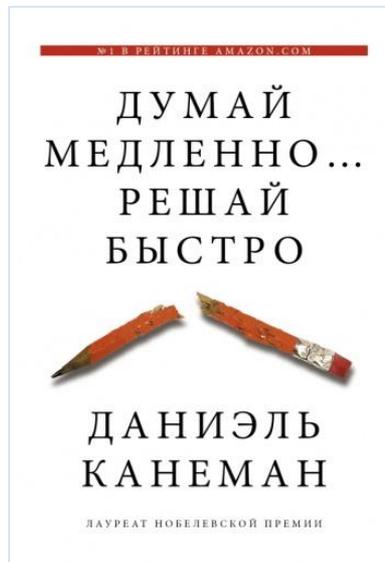
Несоответствие ожиданиям – мощный источник эмоций

- Мы оцениваем «исходы» относительно наших ожиданий
- Идея Минфина ввести налог на доход по депозиту – какая реакция населения?

Принципы мышления



Две системы мышления:
автоматическая и аналитическая



Мозг любит экономить ресурсы:

- Легко



Ё ДАЁМ ЗАЁМ
FINANCE

Нужен только паспорт!
До 50 000 рублей на срок до 14 месяцев!
Без залога и поручителя!

ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ



Мозг любит экономить ресурсы

- Быстро («5 минут»)



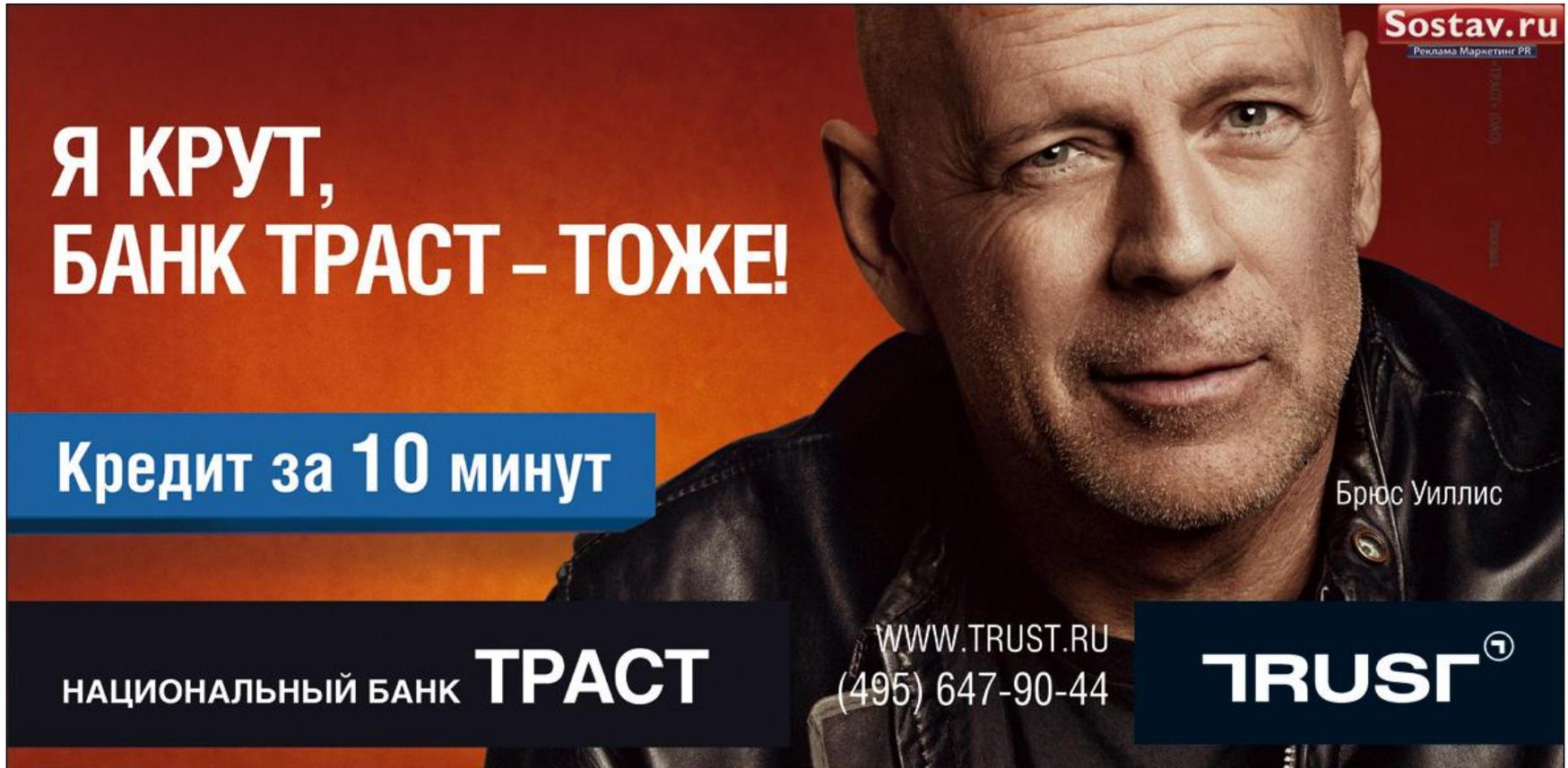
Контекст определяет наши оценки

«Магия бесплатного»

- Посещение салона красоты
- Что-то в подарок
- Выгодные условия займа
- Кредитные карты бесплатно, 50 000 на карту бесплатно
- Беспроцентный кредит



Эвристика узнавания



**Я КРУТ,
БАНК ТРАСТ – ТОЖЕ!**

Кредит за 10 минут

Брюс Уиллис

НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК **ТРАСТ**

WWW.TRUST.RU
(495) 647-90-44

TRUST®

Sostav.ru
Реклама Маркетинг PR

Эвристика узнавания

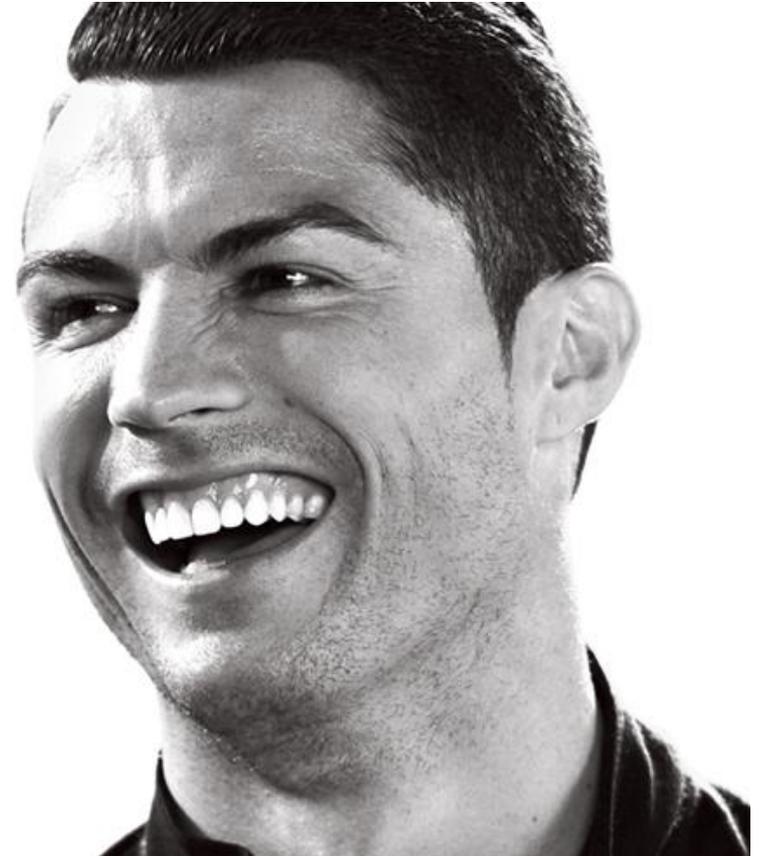
В жизни всегда есть место открытию



открытие
БАНК

openbank.ru

ОАО Банк «Открытие», 119021, г. Москва, ул. Тимура Фрунзе, д. 11, стр. 13.
Генеральная лицензия Банка России №2179 от 07.02.2014 г.



Принципы мышления

Когнитивные процессы

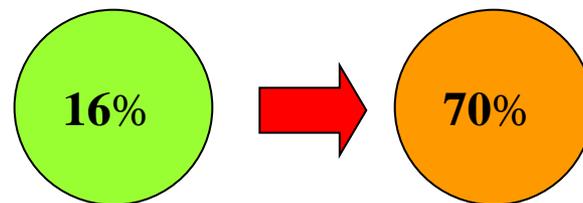
- Внимание
- Восприятие
- Память



имеют свои законы и особенности – из них рождаются ошибки. Эту «другую» логику мозга нужно понять и принять.

Подписка на любимый журнал

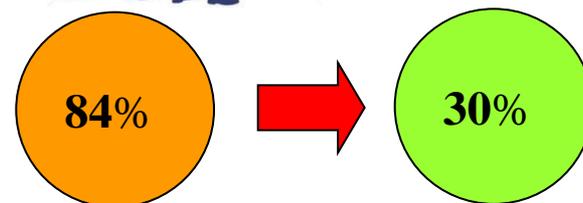
Электронная версия – \$59



Печатная версия – \$125



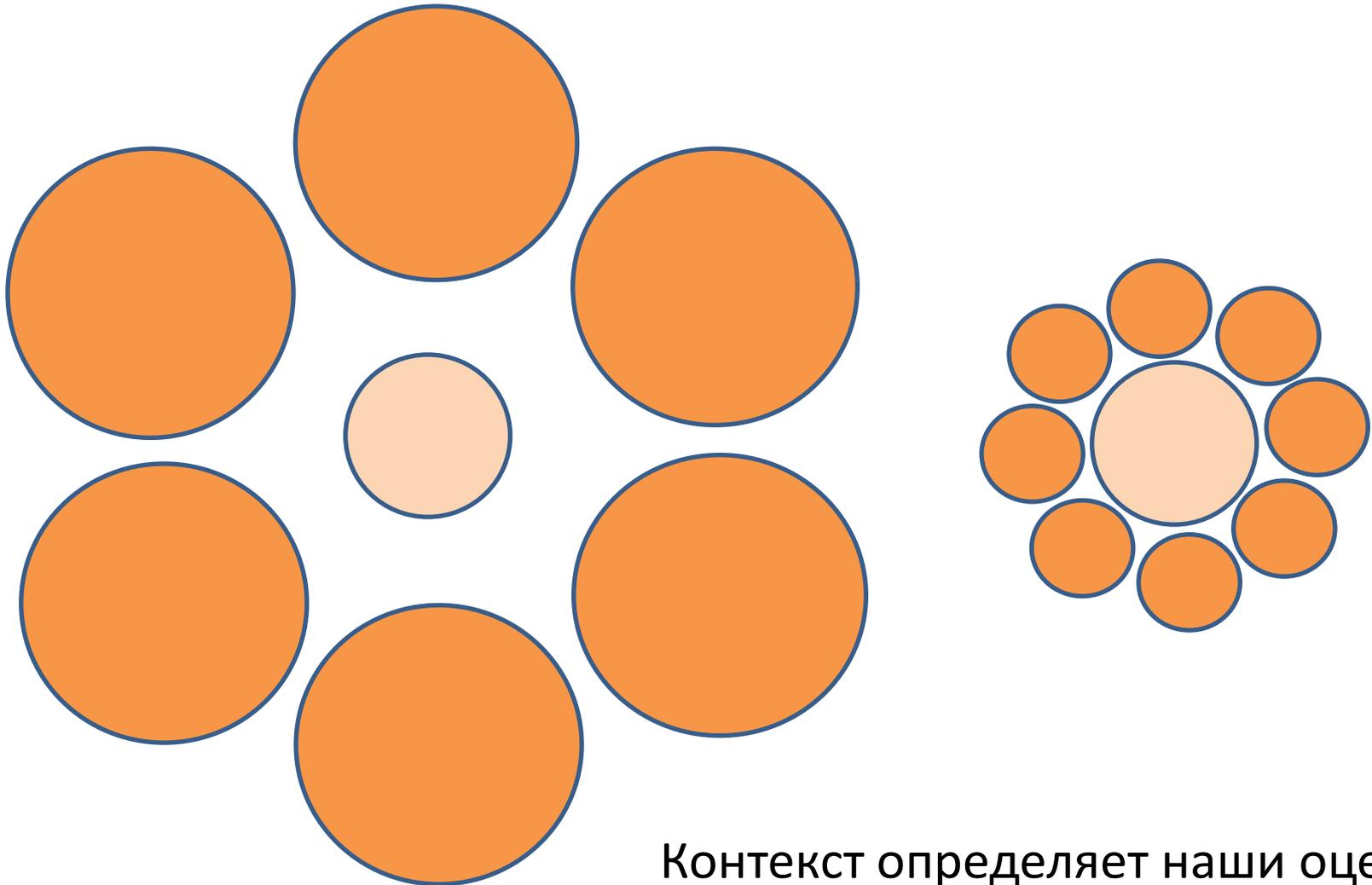
Электронная и
печатная версии – \$125



Около 50% людей не имеют четких предпочтений

Ariely, D. "Predictably Irrational" (2008)

Контекстность нашего мышления:



Контекст определяет наши оценки

Социум – мощный контекст



Хорошо ли быть «зайцем»?

Стоит ли «копить» на пенсию? Можно ли не отдать долг?

Что делать если не хватает на жизнь?

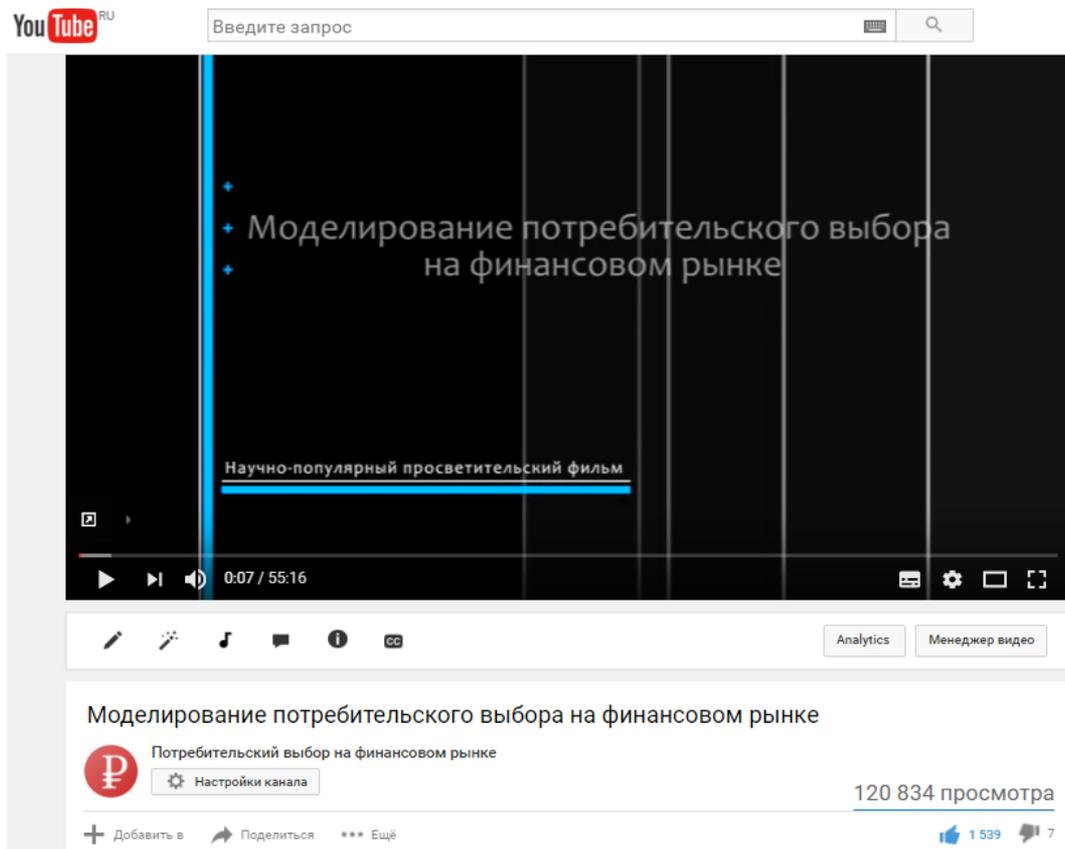
«Жир и кредит»



Исследование: как реклама влияет на наши финансовые решения



Научно-популярный фильм «Моделирование потребительского выбора на финансовом рынке»*



YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=QKDhwVai7UY>

NeuroTrend

<http://neurotrend.ru/posts/modeling>

Vk, FB

*создан компанией «Универс-Консалтинг» для Минфина России по договору FEFLP/FGI-2-2-03 «Моделирование потребительского выбора на финансовом рынке», заключенному в рамках совместного проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

1. Эмоциональная реакция (симпатия) на ролик сильно влияет на выбор:

Финансовые продукты	K-т корреляции между тем, насколько нравится ролик и как часто его выбирают
Кредиты	0,66
Вклады	0,80
Карты	0,89
Микрозаймы	0,90
Ипотека	0,76

Общее впечатление от ролика – «яркость», юмор, ...

Хотя декларируемые критерии выбора – финансовые (ставка, надежность, и т.д.)

2. Знакомься с условиями, представленными в ролике, человек меняет выбор:

Финансовые продукты	К-т корреляции между тем, насколько нравится ролик и как часто его выбирают	К-т корреляции между выбором на основании рекламы и подробного ознакомления с условиями
Кредиты	0,66	0,37
Вклады	0,80	0,47
Карты	0,89	0,84
Микрозаймы	0,90	0,43
Ипотека	0,76	0,50

...выбирая тот продукт, условия которого
показались ему наиболее понятными

Финансовые продукты	К-т корреляции между тем, насколько нравится ролик и как часто его выбирают	К-т корреляции между выбором на основании рекламы и подробного ознакомления с условиями
Кредиты	0,66	0,37
Вклады	0,80	0,47
Карты	0,89	0,84
Микрозаймы	0,90	0,43
Ипотека	0,76	0,50

Лишь 27% зрителей обращают внимание на блок с информацией



Тинькофф
Банк



www.tinkoff.ru

Узнай, как

По продукту «Расчетная карта» Тарифный план ТПС 3.0 (рубли РФ) на сумму остатка от 0 до 500 000 руб. При наличии операции покупки за расчетный период начисляется 12 % годовых, на сумму остатка, превышающего 500 000 руб., или на весь баланс в случае отсутствия операции покупки за расчетный период начисляется 4 % годовых. Лучшее мобильное приложение по версии агентства Markovets Rank&Report в 2014 году и компании Deloitte в 2013 году. Лучший интернет-банк на конференции E-payments Russia в 2013, 2012 годах, по мнению Банки.ру в 2012 году, журнала Global Finance в 2012 году. ТКС Банк (ЗАО), Лицензия ЦБ РФ № 2673

1. Избирательная демонстрация информации



СОВКОМБАНК
Родным подарки - КРЕДИТ БЕЗ ПРОЦЕНТОВ!
www.sovcombank.ru

С 26.11.14 по 10.03.15. Денежный кредит. Сумма – 3, 5, 10 тыс. рублей. Срок – 4 месяца. Ставка – 17% годовых. Дополнительно при желании клиента оформляется карта Gold MasterCard*, стоимость карты – согласно действующим тарифам Банка на дату оформления. Кредит предоставляется для осуществления безналичных расчетов. При безналичном использовании денежных средств в первые 3 месяца пользования кредитом (не менее 80% от зачисленной суммы) при условии своевременного погашения ежемесячных платежей в 4-й плановый платеж Банк зачисляет бонус в размере фактически оплаченных и рассчитанных процентов и комиссии за пользование картой Gold MasterCard. На правах рекламы.

ПАО «СОВКОМБАНК». ГЕН. ЛИЦЕНЗИЯ БАНКА РОССИИ №963
*Голд Мастер Кард

4 сек., обратили внимание только 28% респондентов.

2. Акцент на сильных сторонах продукта

Информация о сильных сторонах на переднем плане, вытесняя непривлекательные «детали».

- **Сбербанк, Ипотека:** 2 блока информации - 56 слов и 4 слова - за сопоставимое время.

«НЕСГОРАЕМЫЙ
ПРОЦЕНТ»



12.1%

- **Интеркоммерц, «Несгораемый процент»:** информация о проценте 12,1% повторяется в ролике 12 раз (визуально и в озвучке)

3. Много информации за мало времени

- **Банк Кузнецкий, Ипотека:**

220 слов – за 14 секунд

(средняя скорость чтения текста – 200-300 слов в минуту)

Объемы текстов условий, демонстрируемых в ролике:

«Участником программы может стать гражданин РФ (Резидент) в возрасте от 21 до 65 лет (на момент погашения кредита возраст заемщика не должен превышать 65 лет). Минимальная сумма кредита – 300000 руб. Срок кредита от 5 до 25 лет. Процентная ставка 13,5%. Первоначальный взнос от 10% при наличии государственного сертификата на материнский (семейный) капитал, либо участникам целевых жилищных программ федерального и регионального уровня, от 20%; - стандартно, процентная ставка увеличивается на 2% при отказе от страхования риска причинения вреда жизни и потери трудоспособности; на 1,5% при отказе от страхования риска прекращения права собственности на квартиру, обременения (ограничения) права собственности на квартиру правами третьих лиц; на 3,5% в случае отказа от страхования причинения вреда жизни и потери трудоспособности и от страхования риска прекращения права собственности на квартиру, обременения (ограничения) права собственности на квартиру правами третьих лиц.

Обязательным условием является оформление договора имущественного страхования предмета залога (приобретаемой недвижимости). Погашение кредита ежемесячно аннуитетными платежами в течение всего срока кредита. Погашение процентов ежемесячно в дату, определенную кредитным договором, а в случае полного погашения долга – не позднее дня гашения кредита. Полное или частичное погашение кредита осуществляется на сумму от 30000 рублей, не позднее, чем за 30 дней до дня такого погашения.

Размер неустойки составляет 0,5% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки с даты, следующей за датой наступления исполнения обязательства, установленной кредитным договором, по дату просроченной задолженности.»

4. Перенасыщение ролика цифрами

Помимо релевантных цифр упоминаются также цифры, не имеющие прямого отношения к продукту.

- **Домус Финанс, «Счастливая ипотека» 7,77%:** за 14 сек. ролика 16 цифр, в т.ч. номер телефона
- **РосДеньги, Микрозайм:** за 47 сек. 67 цифр. Номер Свидетельства МФО 651403373005025 от 22.04.2014 г. упоминается раньше, чем процентная ставка по займу от 730% до 1364% годовых.
- **Банк Открытие, автокарта:** 148 цифр за 21 сек. ролика



Подводя итоги



- Экономические знания – не панацея, хотя финансово грамотному человеку легче, чем финансово неграмотному
- Есть дополнительные факторы, которые влияют на наши решения и могут пересилить знания – эмоции, установки, когнитивные особенности, привычки...
- Ошибки неизбежны
- Правильный контекст и знание ошибок помогают их сократить

ФСЕ НА БАРЬБУ
С БИСГРАМАТНОСТЬЮ

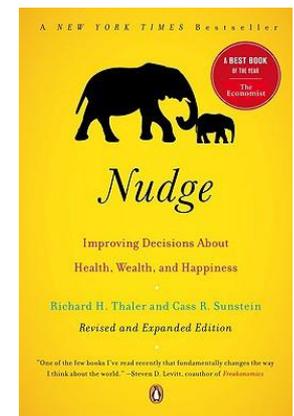
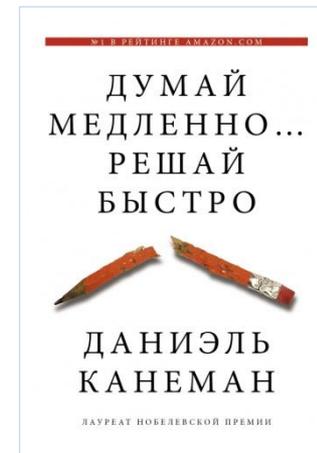
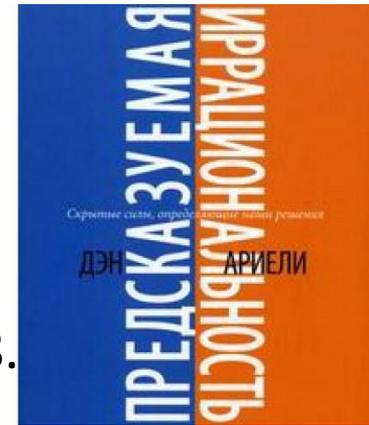


Давайте повышать ФГ вместе!

- Портал ЭФ МГУ по финграмотности:
fingramota@econ.msu.ru
- Размещаем кейсы с комментариями экспертов
- Будем рады вашим кейсам, ссылкам на ваши статьи
- адрес info@fingramota.econ.msu.ru

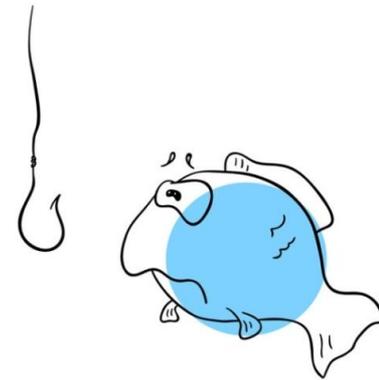
Что почитать?

- Ариэли, Д. «Предсказуемая иррациональность. Скрытые силы, определяющие наши решения», 2008.
- Ариэли, Д. «Позитивная иррациональность. Как извлекать выгоду из своих нелогичных поступков», 2010.
- Канеман «Думай медленно, решай быстро»
- Чалдини, Р. «Психология влияния», 2010.
- Доклад Мирового Банка World Development Report 2015 “Mind, Society, Behavior”
- R.Thaler and C.Sunstein “Nudge”, 2008.
- Schwartz B. (2007), “The paradox of choice: why more is less”.

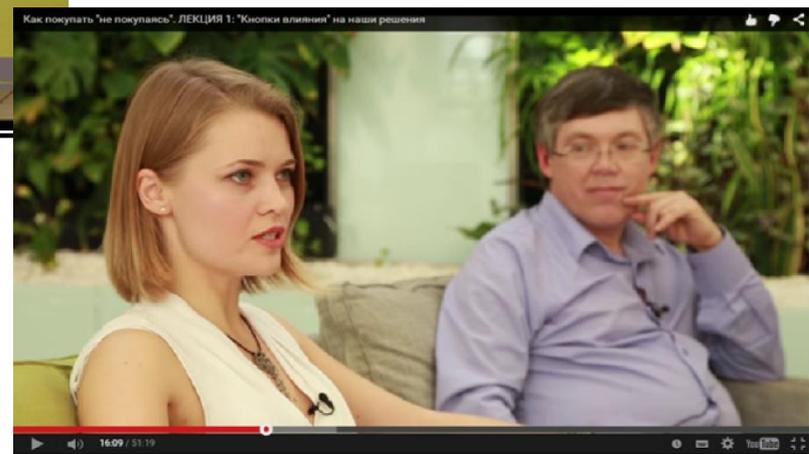


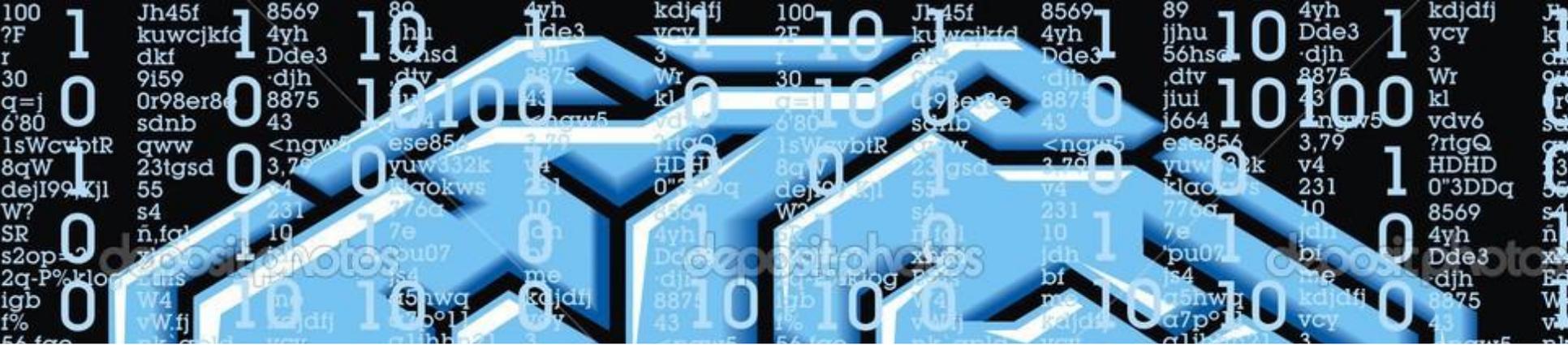
...и посмотреть:

«КАК ПОКУПАТЬ НЕ ПОКУПАЯСЬ: маркетинговые приемы и почему они на нас действуют»



8 видео-лекций:
vk.com/какпокупат
fb.com/какпокупат
youtube.ru/какпокупат





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Анна Солодухина
asolodukhina@gmail.com

