

Wykład:

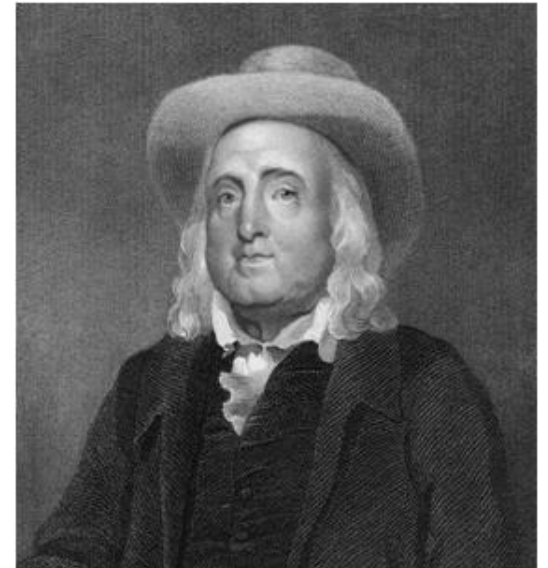
***EKONOMICZNE ASPEKTY ZACHOWAŃ
GOSPODARSTW DOMOWYCH***

Homo oeconomicus

Pogoń za własnym interesem, jako cecha charakterystyczna dla każdego człowieka, jako jedyna motywacja ludzkiego działania.

„Natura poddała człowieka władzy dwóch przemożnych panów: przykrości i przyjemności. Oni to zarówno wskazują nam, co powinniśmy robić, jak i decydują o tym, co robimy”.

Jeremy Bentham (1748-1832)



Racjonalność

Być racjonalnym, znaczy tyle, co **maksymalizować swoją użyteczność** przy określonym i ograniczonym dostępie do dóbr (czy zasobów).

Użyteczność

Korzyści lub satysfakcja z dokonanego wyboru lub podjętych działań.

Gwartney i Stroup (1987)

Klientów interesuje kombinacja jakości i ceny („*value for money*”).

Dewlin (2000)

Użyteczność

Korzyści lub satysfakcja z dokonanego wyboru lub podjętych działań.

Gwartney i Stroup (1987)

Klientów interesuje kombinacja jakości i ceny („*value for money*”).

Dewlin (2000)

Użyteczność na rynku usług bankowych

$$Uc = Bc - Cc$$

gdzie:

Uc – użyteczność (*utility*), jaką czerpie klient z relacji z bankiem

Bc – korzyści (*benefits*) klienta z tytułu relacji z bankiem

Cc – koszty (*cost*) relacji z bankiem

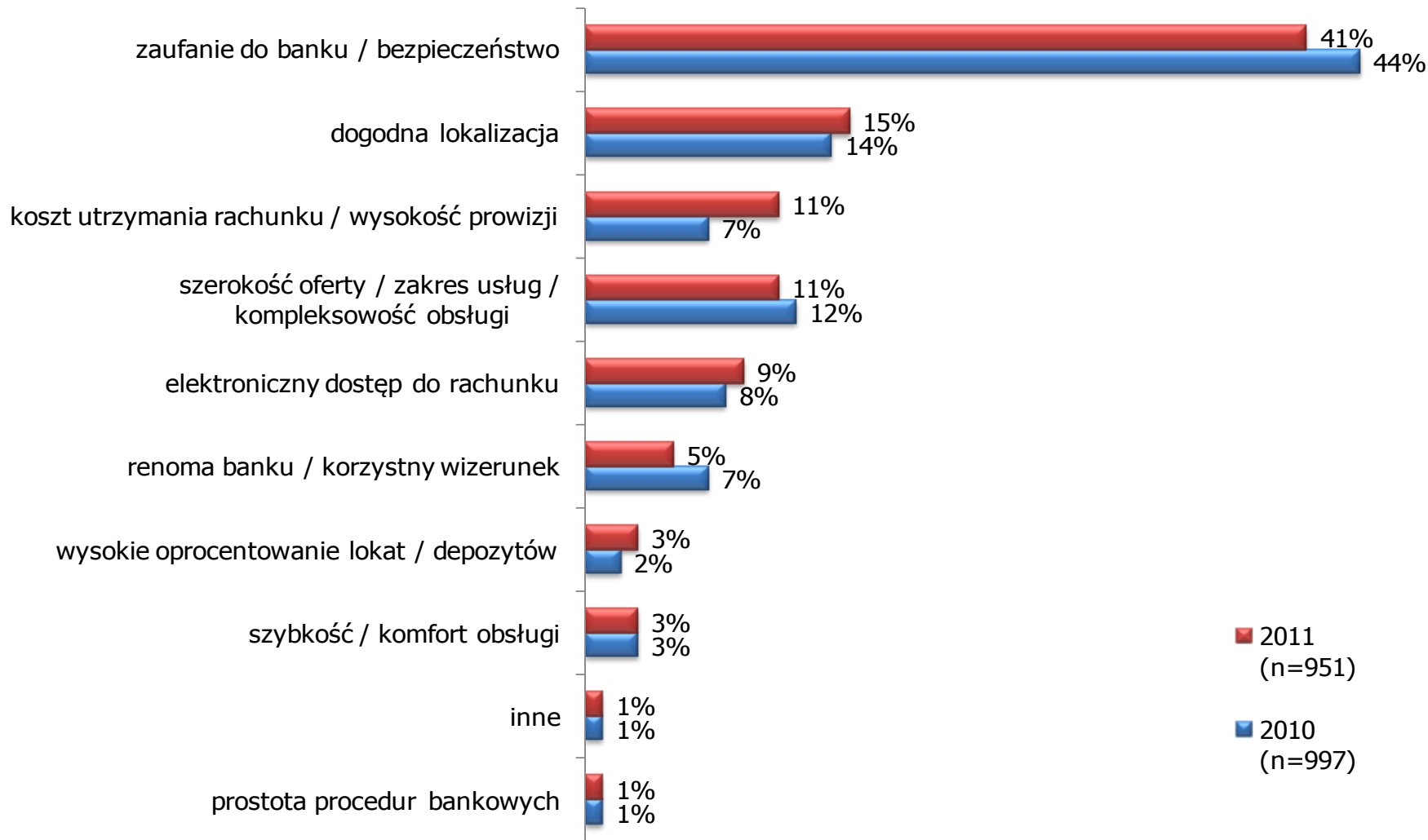
Korzyści klientów banków

- bezpieczeństwo zdeponowanych środków
- pewność i bezbłądność realizowanych operacji
- pomnażanie posiadanych zasobów
- możliwość wygładzenia ścieżki konsumpcji
- komfort obsługi (VIP)
- łatwy dostęp do sieci dystrybucji

Koszty klientów banków

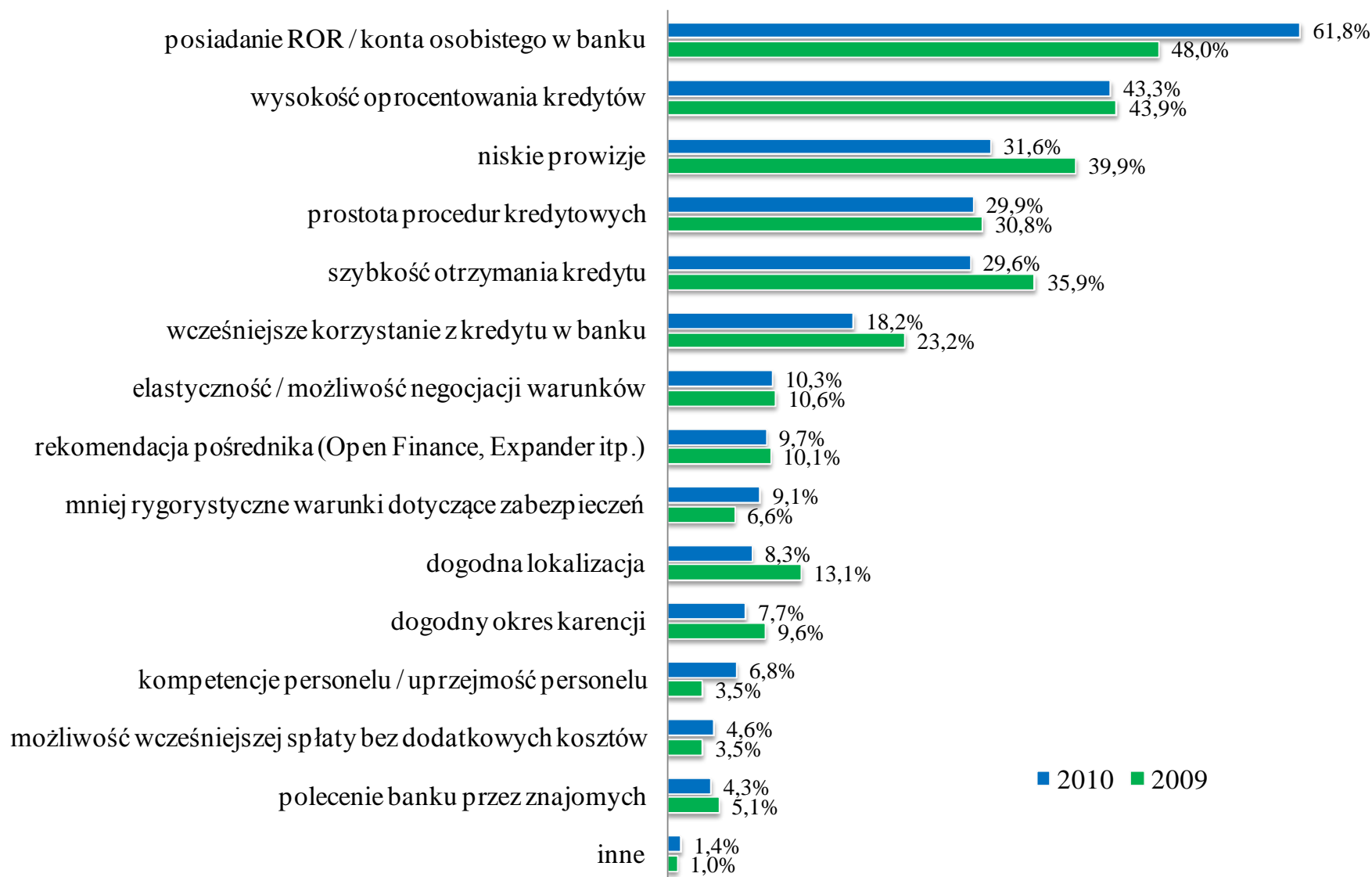
- opłaty i prowizje oraz oprocentowanie kredytów
- strata czasu na dojazd, poszukiwanie parkingu oraz obsługę w banku
- koszty uczenia się procedur bankowych
- koszty poszukiwania informacji

Kryteria wyboru banku przez osoby o wysokich dochodach (wskazania na 1. miejscu)



Źródło: QUALIFACT, Affluent segment, 2011.

Kryteria wyboru banku do obsługi kredytowej (wskazania 3 najważniejszych czynników wyboru)



Użyteczność zdrowia i długowieczności

Zdrowie i długie życie stanowią ważny cel dla większości ludzi (...); nieraz człowiek rezygnuje z szans dłuższego życia i lepszego zdrowia, ponieważ ich realizacja jest sprzeczna z realizacją innych celów.

Człowiek może nałogowo palić albo oddawać się intensywnej pracy bez ruchu i ćwiczeń fizycznych wcale niekoniecznie dlatego, że w ogóle nie wie o konsekwencjach, albo że jest „niezdolny” do wykorzystania posiadanej informacji, ale dlatego, że przedłużenie sobie życia nie jest z jego punktu widzenia warte poniesienia kosztu związanego z wyrzeczeniami.

Gary Becker



Herbert A. Simon



"for his pioneering research into the decision-making process within economic organizations"

Nagroda Nobla 1978

Ograniczona racjonalność zachowań

Wydolność ludzkiego umysłu jest zbyt mała w stosunku do napotykanym problemów, aby mogły być rozwiązane w sposób obiektywny i racjonalny.

Ludzie, napotykając na różnego rodzaju ograniczenia czasowe i technologiczne, nie są w stanie uzyskać dostępu do wszystkich informacji istotnych dla danego problemu ani nie są zdolni do ich dokładnego przetworzenia.

Ludzie są co najwyżej racjonalni w sposób ograniczony.

H. Simon

Istnieją proste reguły (heurystyki czyli uproszczone metody wnioskowania), pozwalające szybko i niewielkim kosztem znaleźć satysfakcjonujące (prawie optymalne) rozwiązanie.

Teoria optymalnego gromadzenia „kosztownych informacji”

W zdobycie informacji będzie się więcej inwestować wtedy, gdy będzie chodziło o decyzję ważniejszą, mniej natomiast gdy decyzja będzie mniej ważna (np. zakup domu lub zawarcie związku małżeńskiego w porównaniu z zakupem tapczanu czy bułki).

Informacja jest często niepełna, bo jej zdobycie kosztuje.

Gary Becker

Mental Accounting

„Mentalna księgowość stanowi zespół operacji myślowych dokonywanych przez jednostki oraz gospodarstwa domowe w celu organizowania, oceny i analizy transakcji finansowych”.

Ludzie mogą traktować pieniądź w różny sposób, w zależności od tego skąd on pochodzi lub na co chcą go wydać.

Źródło: Thaler, R. (1985): *Mental Accounting and Consumer Choice*, "Marketing Science".



Ocena ofert cenowych kredytów

Próbka A	Próbka B
Specjalna roczna linia kredytowa PKO BP dla małych i średnich przedsiębiorstw z oprocentowaniem 7% i prowizją 1%	Specjalna roczna linia kredytowa PKO BP dla małych i średnich przedsiębiorstw z oprocentowaniem 5% i prowizją 4%
Średnia ocena atrakcyjności: 6,18 pkt.	Średnia ocena atrakcyjności: 6,44 pkt.
Mediana ocen atrakcyjności: 6,00 pkt.	Mediana ocen atrakcyjności: 6,00 pkt.

Ocena punktowa atrakcyjności oferty	Grupa A		Grupa B	
	Liczba odp.	%	Liczba odp.	%
1	3	1,0%	11	3,6%
2	4	1,3%	7	2,3%
3	17	5,6%	23	7,4%
4	29	9,6%	33	10,7%
5	61	20,1%	49	15,9%
6	61	20,1%	33	10,7%
7	57	18,8%	40	12,9%
8	33	10,9%	36	11,7%
9	20	6,6%	16	5,2%
10	18	5,9%	61	19,7%
OGÓŁEM	303	100,0%	309	100,0%

Ograniczona racjonalność – zbyt wysoka samoocena

Ludzie sądzą, iż media mają większy wpływ na przekonania, postawy i zachowania innych niż na nich samych.

Duck i Mullin (1995)

Większość badanych studentów uważa, że jest inteligentniejsza od „przeciętnego studenta”.

Alicke (1985)

94% amerykańskich nauczycieli college’u uważa się za lepszych od ... „przeciętnego nauczyciela amerykańskiego college’u”.

Cross (1977)

Racjonalność a emocje

Emocjonalny wymiar procesu zrywania więzi z bankiem:

„frustracja”, „złość”, „zażenowanie”, „poniżenie”, „wściekłość”, „poczucie braku poważnego traktowania”, „obrzydzenie”, „irytacja”, „wkurzenie”, „rozczarowanie”.

Większość negatywnych uczuć pojawiała się nie w momencie wystąpienia problemów, ale w odpowiedzi na sposób reagowania pracowników banku lub powtórzenie się błędów.

Stewart (1998)

Zachowanie pod wpływem emocji

Jeden z uczestników badania, któremu odmówiono (do tego w niezbyt uprzejmy sposób) *overdraftu*, odczuł to jako podważenie jego osobistej wartości i natychmiast zamknął rachunek.

Jeden z klientów, którzy zrezygnowali z usług banku: „*kiedy napisałem list z prośbą o transfer rachunku do innego banku, otrzymałem aż trzy telefony od pracowników banku (wcześniej nikt z banku do mnie nigdy nie zadzwonił)*” i dodał: „*kiedy poszedłem do banku zamknąć rachunek, przeproszali mnie, ale było już za późno*”.

Stewart (1998)

Emocje przy podejmowaniu decyzji - rynek kredytów hipotecznych

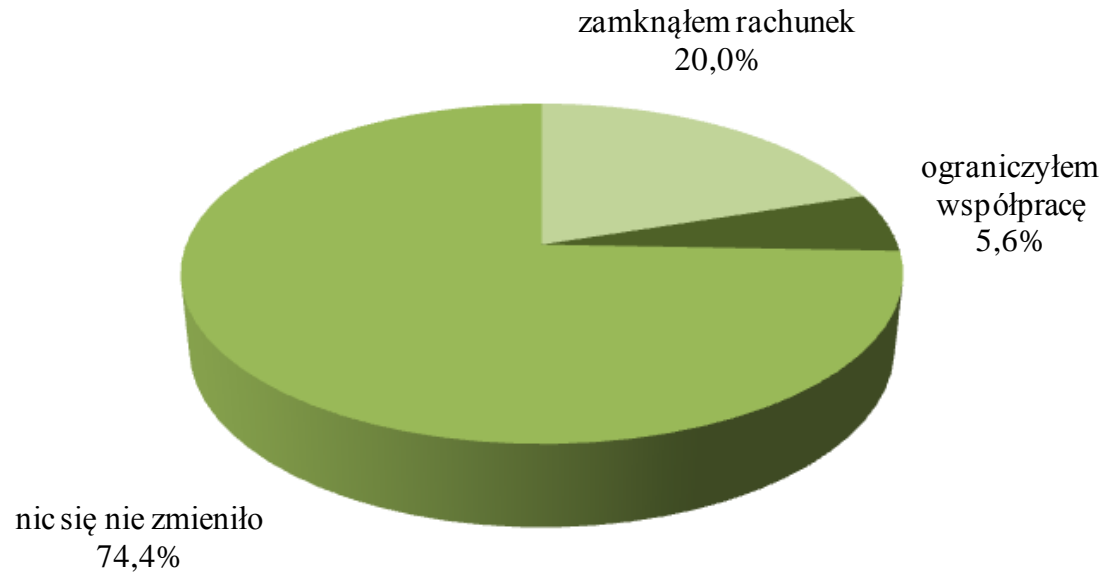


Rynek kredytów hipotecznych w USA



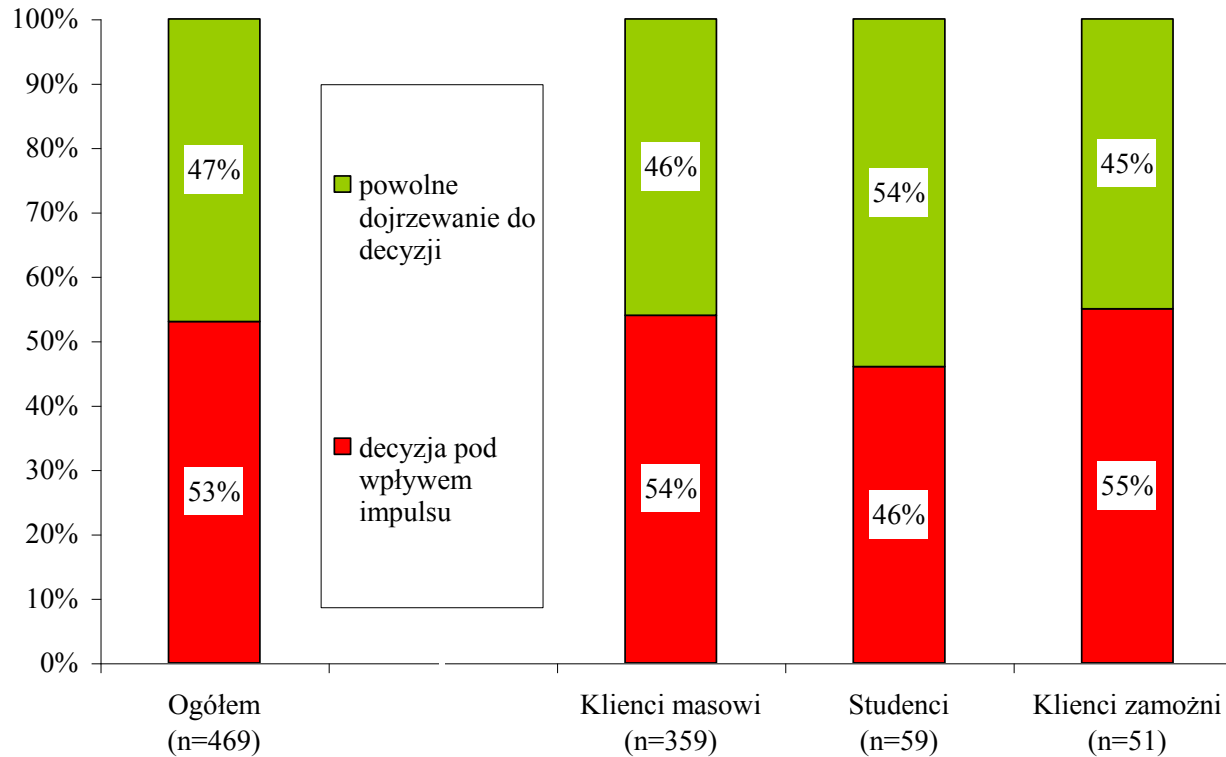
Wskaźnik	Kredyty hipoteczne							
	<i>Prime</i>				<i>Subprime</i>			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
Nieuiszczenie należności w ciągu pierwszych 12 miesięcy (%)	2,43	2,39	4,33	4,93	11,19	16,22	23,79	25,48
Nieuiszczenie należności w ciągu pierwszych 21 miesięcy (%)	5,11	4,91	10,51	6,4	23,35	31,72	43,75	32,15
LTV (%)	75,92	74,89	75,99	77,75	79,63	80,69	80,4	80,56
Wskaźnik marży dla ARM	2,30	2,40	2,90	2,70	5,20	5,40	5,50	5,30
Procent pożyczek zawierających:								
a) ARM	26,45	26,04	23,16	12,93	73,31	69,49	61,78	38,92
b) Karę za spłatę zobowiązania "z góry"	2,67	9,82	10,91	5,56	70,98	75,42	73,70	48,52

Zachowanie zamożnych klientów pod wpływem odmowy przyznania kredytu (n=90)



Źródło: QUALIFACT, Affluent segment, 2009.

Charakter decyzji o rezygnacji z usług banku X



brak otrzymania kredytu (8); brak udzielenia linii debetowej (2); niemożność skorzystania z debetu i kredytu; to bank o tym zdecydował, gdyż zlikwidował jedyny oddział w mojej dzielnicy; miałem kłopoty z otrzymaniem pieniędzy z banku na urlopie, po powrocie zrezygnowałem

Wpływ emocji na ocenę banku

Osoby, które zmieniły bank ze względu na negatywne doświadczenia, deklarują znacznie wyższy poziom zadowolenia z usług nowego banku niż osoby, które zmieniły bank z przyczyn obiektywnych (zmiana miejsca zamieszkania).

Co ciekawe, grupa negatywnie doświadczonych klientów ocenia swój nowy bank nawet lepiej niż grupa stałych klientów tego banku (którzy nigdy nie zmieniali banku).

Ganesh, Arnold i Reynolds (2000)

WNIOSKI Z BADAŃ

1. staramy się maksymalizować użyteczność (być racjonalni);
2. nie dysponujemy pełną wiedzą i nie mamy pełnego dostępu do informacji;
3. korzystamy z heurystyk (uproszczonego widzenia rzeczywistości);
4. mamy ograniczone zdolności poznawcze (popęłniamy błędy);
5. ulegamy emocjom.