

Тип паттерна	Поведенческий паттерн	Паттерн (англ)	Рациональное поведение	Реальное поведение	Эмпирическое доказательство	Источники	Применимость к финансовым услугам
Архитектура выбора	Смещение к выбору по умолчанию	Default bias	Наличие большого количества опций помогает найти оптимальный вариант	В случае, когда вариантов слишком много, и они достаточно сложные, люди выбирают простейший (базовый, уже предложенный) вариант, часто тот, который им совсем не нравится (нежелание разбираться)	Пожертвование органов: низкий уровень тогда, когда нужно было поставить галочку «пожертвовать органы», высокий там, где нужно было отметить «не жертвовать органы»	https://www.nytimes.com/2011/10/16/technology/default-choices-are-hard-to-resist-online-or-not.html http://www.dangoldstein.com/papers/DefaultsScience.pdf https://rady.ucsd.edu/docs/faculty/callen/227_bcq-mpaz.pdf	Сделать правильный выбор простейшим
Архитектура выбора	Паралич выбора	Decision Paralysis	Наличие большого количества опций помогает найти оптимальный вариант	В случае, когда вариантов слишком много, и они достаточно сложные, люди могут отказаться от выбора вовсе или отложить его (страх ошибки)	Потребители, которым дали на выбор 6 вкусов джема, в 10 раз более вероятно совершали покупку, чем те, которым предложили 24 вкуса	https://insight.kellogg.northwestern.edu/article/what-predicts-consumer-choice-overload	Не перенагружать вариантами
Архитектура выбора	Смещение к статусу кво	Status Quo Bias	Рациональный потребитель, осознавая неоптимальность текущего выбора, стремится к оптимальному	В ситуации выбора, участники часто придерживаются статуса кво - они предпочитают оставаться в том же состоянии, что и были (инертность, невнимательность)	Сотрудники Гарвардского университета не меняли свои текущие ДМС и пенсионный планы, несмотря на их характеристики		Помочь с выбором альтернативы
Архитектура выбора	Ограниченное внимание	Limited attention	Обработать всю информацию и сделать выбор на основе полного пула данных	Люди часто упускают важные детали, так как они могут обрабатывать ограниченный объем информации в определенный промежуток времени (информационная перегрузка, плохой навык мультитаскинга)	Участников эксперимента попросили при просмотре короткого фильма посчитать количество пасов баскетболистов друг другу, при этом половина из них не заметили гориллу		Разбитие информации на сегменты, приоритизация выбора, фокус на важном, напоминания
Архитектура выбора	Эффект доступности	Availability Bias	Рациональные агенты принимают решение на основе наиболее релевантной информации по конкретному вопросу	Агенты принимают решение на основе наиболее ярких элементов информации - например, недавний запоминающийся (как негативный, так и позитивный) опыт	Супружеские пары попросили сделать оценку личного вклада каждого партнера в выполнение домашних обязанностей - общая оценка превосходила 100%, так как легче запомнить как делал домашние дела сам, чем кто-либо другой	Tversky and Kahneman 1973	Стимулирование разделения положительного опыта, не только негативного
Архитектура выбора	Иллюзия ясновидца	Seersucker illusion	Рациональные агенты принимают решение на основе релевантной информации по конкретному вопросу	Агенты склонны чрезмерно полагаться на мнение экспертов		Armstrong, J. Scott, The Seer-Sucker Theory: The Value of Experts in Forecasting.	Стимулирование принятия решения самостоятельно
Архитектура выбора	Излишняя уверенность	Overconfidence	Рациональные агенты принимают	Люди склонны быть чрезмерно уверенными в себе - это хорошо	when given market reports of twenty stocks and asked to predict stock price changes, people	Lichtenstein, S. and Fischhoff, B. (1977). "Do	

Тип паттерна	Поведенческий паттерн	Паттерн (англ)	Рациональное поведение	Реальное поведение	Эмпирическое доказательство	Источники	Применимость к финансовым услугам
			решение на основе релевантной информации по конкретному вопросу	задокументированное психологическое смещение - уверенность людей систематически превосходит правильность их выбора	rated their own accuracy in prediction at 68% while the actual accuracy was only 47% (which is consistent with the random walk hypothesis). Most people also think they are above average drivers, that they are more likely to live longer than others and are more likely to outperform the class average when studying	those who know more also know more about how much the know?" Organizational Behavior and Human Performance, 20, 159-183 44Slovic, P. (1987). "Perception of Risk". Science, 236, 280-285	
Архитектура выбора	Доверие	Trust	Рациональные агенты принимают решение на основе релевантной информации по конкретному вопросу	Faced with incomplete information and the potential for the opportunism of others, people rely on trust regarding the behaviour of their trading partners. The more an individual trusts another individual or organisation, the less it is necessary to check information and impose controls.	It has been suggested that the so called third sector of voluntary and community organisations may be better placed to deliver advice and services to the socially and financially excluded than the private or public sector as they are generally more trusted by such segments of the marketplace. However, studies of trust in financial services by the Financial Services Research Forum have repeatedly shown that levels of trust in financial services organisations are higher than is normally assumed and compares favourably with other commercial and public sector organisations.		
Архитектура выбора	Эффект неопределенности	Ambiguity effect	Рациональные агенты принимают решение на основе релевантной информации по конкретному вопросу	Тенденция избегать варианты, для которых отсутствующая информация приводит к оценке вероятности как «неизвестной»	http://www.singulariteam.com/theambiguity%20effect.html	Ellsberg, D. (1961). Risk, ambiguity, and the Savage axioms. The quarterly journal of economics, 643-669. Frisch, D., & Baron, J. (1988). Ambiguity and rationality. Journal of Behavioral Decision Making, 1(3), 149-157.	
Мотивации	Неприятие потерь	Loss Aversion	Доллар имеет одинаковую ценность вне зависимости от того, потеря это или прибыль	Негатив от потери денег в два раза сильнее, чем позитив от приобретения (функция потерь convex, выгод - concave)	Если что-то можно потерять, люди более склонны к риску для предотвращения этой потери, если же на горизонте выигрыш, то люди менее склонны к риску. Люди также считают свое текущее состояние бенчмарком, оценивая, является что-то потерей или выигрышем. Если изменение может означать потерю чего-то, что у них есть (даже если это бесплатная чашка кофе, которую им только что дали), они будут менее склонны это	Thaler, R. and Sunstein, C. (2008). Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness, Yale University Press, New Haven and London; Kahneman, D., J. Knetsch, R.H. Thaler. (1991). "Anomalies: The Endowment Effect, Loss Aversion, and the Status	

Тип паттерна	Поведенческий паттерн	Паттерн (англ)	Рациональное поведение	Реальное поведение	Эмпирическое доказательство	Источники	Применимость к финансовым услугам
					потерять (эффект первоначального наделения)	Quo Bias”, Journal of Economic Perspectives , 5(1), 193-206	
Мотивации	Сожаления и гипотетические построения	Regret and Counterfactuals	Рациональные агенты жалеют только о случившихся негативных исходах	Многие сожалеют даже о том плохом, что могло бы произойти, это вызывает боль от потери и повышает мотивацию избегать ее	Исследование олимпийских чемпионов - бронзовые медалисты чувствовали себя счастливее, чем серебряные, потому что последние сравнивали себя с ситуацией выигрыша золота, а первые думали, что могли бы вовсе не получить медаль		Клиенты не хотят чувствовать сожаление о своих неправильных (финансовых) решениях
Мотивации	Замещение награды	Reward Substitution	Цели, отношение, убеждения стимулируют деятельность равнозначно на коротком и длинном отрезке времени	Может быть сложнее придерживаться долгосрочных целей, так как они слишком далеко в будущем	Замещение награды помогает разбить путь на более короткие дистанции, более привлекательные и понятные, чем долгосрочная цель		
Мотивации	Теория градиента цели	Goal gradient theory	Цели, отношение, убеждения стимулируют деятельность равнозначно в начале и в конце пути	Люди склонны прилагать больше усилий в начале пути и на завершающем этапе	Мыши бежали по лабиринту быстрее, когда видели кусочек сыра. Карточка для кофе - 10 чашек выпил, 11-я в подарок - покупатели приобретали больше кофе, когда были ближе к бесплатной чашке. Когда было 12 чашек до бесплатной, но две первых отметки ставили бесплатно, покупатели приобретали кофе более часто		Визуализация пути к финансовой цели
Мотивации	Стадный эффект	Herding	Рациональные агенты принимают решения на основе информации, релевантной для их обстоятельств	Многие люди подвержены влиянию того, что делает большинство	Единственный испытуемый находился в комнате с подготовленными актерами (не зная этого), когда последние начинали отвечать неправильно, испытуемый также отвечал неверно (даже на очевидные вопросы)		Указать на стадный эффект, настраивание на преследование личных целей
Мотивации	Принцип взаимности	Reciprocity	Рациональный агент преследует личные интересы	Получая небольшую услугу, человек чувствует обязательство вернуть в большем объеме, даже если это незнакомый человек или непрошенная помощь (и в негативном ключе тоже работает)	Если незнакомец делает что-то хорошее, то этот человек становится более расположенным и склонным к кооперации, чем предсказывает теория рациональности		
Мотивации	Предрасположенность	Pre-commitment	Если издержки превосходят выигрыш, рациональный агент не будет предпринимать действие	Люди склонны к соблазну действовать и теряют самоконтроль	Исследования показывают, что люди часто понимают проблему, около 30% людей, которым предложили продукт обязательных сбережений на Филиппинах открыли счет и копили на 81% больше, чем те, кому этот продукт не предложили. В США 78% которым предложили подписаться на автоматическое		Помочь организовать механизмы самоконтроля, продукты с обязательствами, тайминг

Тип паттерна	Поведенческий паттерн	Паттерн (англ)	Рациональное поведение	Реальное поведение	Эмпирическое доказательство	Источники	Применимость к финансовым услугам
					повышение пенсионных сбережений с ростом зарплаты согласились вступить в программу, их средние вложения выросли на 10 пп. за 3 года		
Мотивации	Эффект страуса	Ostrich effect	Хорошие и плохие новости оцениваются одинаково	В случае инвестирования люди ведут себя аналогично страусу, зарывающего голову в песок и игнорирующего опасность. Когда новости плохие, люди стараются оставаться в стороне от финансовых новостей и своих счетов	Модель показала, что в финансовом контексте скандинавские и американские испытуемые проверяли свой портфель чаще в момент растущего рынка, чем на падающем или неизменном рынке.	https://link.springer.com/article/10.1007/s11166-009-9060-6	Групповой эффект влияет на поведение финансового рынка в целом
Мотивации	Функциональная заикленность	Functional fixedness		Limits a person to using an object only in the way it is traditionally used.		Grinnell, R. (2016). Functional Fixedness. Psych Central. Retrieved on June 23, 2018, from https://psychcentral.com/en-cyclopedia/functional-fixedness/	
Мотивации	Иррациональное усиление	Irrational escalation	Агент принимает рациональные решения основанные на будущей стоимости, инвестициях и опыте.	Люди оправдывают увеличение инвестиций, основанное на совокупных предыдущих инвестициях, несмотря на новые данные, свидетельствующие о том, что решение, вероятно, было неправильным.	Некоторые мошеннические схемы используют это поведение, например, нигерийский «Обман 419», где жертвы продолжают тратить деньги на предполагаемые деловые сделки, хотя мошеннический характер сделки кажется очевидным для невовлеченных людей	https://en.wikipedia.org/wiki/Escalation_of_commitment http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.470.3668&rep=rep1&type=pdf	
Психология денег	Ментальный учет	Mental Accounting	Рациональный агент принимает решение на основе того, как оно повлияет на общее благосостояние	Люди организуют свое благосостояние при воздействии ментального учета, который негативно сказывается на способности присуждать реальные величины полезности	46% исследуемых ответили, что они не будут покупать новый билет в театр за 10\$, в замен потерянного, тогда как 88% опрошенных сказали, что купят билет в театр, если прямо перед этим узнают, что потеряли купюру в 10\$		
Психология денег	Пренебрежение альтернативными и издержками	Opportunity Cost Neglect	В рациональном мире, агенты учитывают альтернативные издержки (недополученная польза от выбора другого варианта) при принятии решения	В реальности альтернативными издержками пренебрегают (эффект использования информации под рукой)	Исследования показывают, что когда людям напрямую предоставляют варианты выбора покупок, они чаще учитывают альтернативные издержки и тратят меньше. Даже без конкретных вариантов, они тратят меньше при наличии опции «оставить деньги на другие покупки», замещающей вариант «не покупать»		Фокус на альтернативных исходах (вариантах)
Психология денег	Дефицит	Scarcity	Все решения принимаются осознанно, на	Ограниченность в деньгах преувеличивает тенденцию к приоритетности настоящего и фокус	Полевое исследование в Индии показало, что у фермеров IQ был ниже в пред-урожайный период, когда деньги были в дефиците, чем в		Связать принятие важных решений с днем

Тип паттерна	Поведенческий паттерн	Паттерн (англ)	Рациональное поведение	Реальное поведение	Эмпирическое доказательство	Источники	Применимость к финансовым услугам
			основе всей информации	на дефицитном ресурсе, в ущерб процессу принятия решения	период после урожая, когда деньги были в избытке		прихода денег, автоматизация решения
Психология денег	Закрепление	Anchoring	В процессе переговоров, рациональный агент не будет подвержен фактору цены, установленной продавцом, они независимо примут решение, основываясь на их внутренней оценке	Люди привязаны к своему первому впечатлению, основываясь на первой предложенной им цене, и их ответный вариант основывается на том, насколько низкая или высокая цена была	В задаче угадать высоту секвойи, люди, которым изначально назвали более высокое число, предполагали более высокую высоту, чем те, которым называли число ниже		Отсутствие якоря, более высокий якорь на сбережения, низкий на траты, осторожность с оценочными числами
Психология денег	Сила бесплатного	The Power of Free	Рациональный агент рассмотрит все риски и нематериальные издержки решения	В реальности, люди склонны отдавать приоритет бесплатным продуктам	При выборе между двумя брендами шоколада, большинство потребителей выбрали более дорогой вариант, но когда второй вариант был бесплатным, они выбрали его (несмотря на то, что разница в цене осталась одинаковой). С другой стороны, когда кенийским женщинам изначально предложили бесплатные сетки для кроватей, они потом проявляли более высокую склонность их покупать, чем те, которые не получали их изначально.		
Психология денег	Самосигналирование	Self-Signalling	Цели, отношение, убеждения стимулируют поведение	Люди считают свое поведение инструментом для достижения той личности, которой они хотели бы стать	Испытуемые старались держать руку в ледяной воде как можно дольше, считая, что терпимость к холоду положительно связана с устойчивостью к сердечной недостаточности		Создание стереотипа хорошего финансового поведения
Психология денег	Плата за усилие	Payment for Effort	Рациональный агент готов заплатить определенную сумму за продукт или услугу, вне зависимости от того, сколько усилий затрачено на их производство	Люди хотят платить больше, когда они видят объем затраченных усилий (чувство справедливости и взаимосвязанности)	Студентам показали два веб-сайта по поиску авиабилетов: на одном страница загрузки отображала постепенно заполняющуюся строку загрузки, вторая - надпись «поиск..» и анимацию добавления найденных опций. Студенты оценили второй сайт выше (иллюзия труда).		
Психология денег	Боль платежа	Pain of Payment	Не важно где и когда тратятся деньги, важна лишь сумма	Время и метод оплаты влияют на сумму платежа и на впечатление от него	Исследования показывают, что при покупке продуктов за наличные, люди тратят меньше, чем оплачивая безналичным способом. Чем более прозрачен платеж, тем более он		Делать желательные платежи более

Тип паттерна	Поведенческий паттерн	Паттерн (англ)	Рациональное поведение	Реальное поведение	Эмпирическое доказательство	Источники	Применимость к финансовым услугам
					расстраивает покупателя, заставляя его избегать покупок		доступными и, наоборот.
Психология денег	Эффект деноминации	Denomination effect	Не важно какую купюру нужно потратить, важна лишь сумма	Чем больше номинал купюры, тем сложнее начать ее тратить	Вероятность траты меньше, если эквивалентная сумма представлена купюрой большего номинала. Индивиды тратили больше, когда решение потратиться уже было принято. Люди предпочитают получать купюры большего номинала, когда хотят повысить самоконтроль в тратах. Относится к боли платежа	https://www.jstor.org/stable/10.1086/599222?seq=1#page_scan_tab_contents	http://www.bankpedia.org/index.php/en/114-english/m/23294-money-illusion-encyclopedia
Психология денег	Эффект владения	Ownership effect	Все решения принимаются осознанно, на основе всей информации	Определяется как тенденция (потенциального) владельца оценивать объект более высоко, чем не владеющий (даже если еще не приобрел)	Если вы отслеживаете стоимость дивана онлайн в течение нескольких недель, представляя его в своей гостиной, вы можете с большей вероятностью переоценить его ценность и в конечном итоге заплатить больше, чем можете себе позволить.	http://psycnet.apa.org/record/1992-19819-001 (Beggan, 1992)	
Психология денег	Эффект предрасположенности	Disposition Effect	Все решения принимаются осознанно, на основе всей информации	Тенденция инвесторов продолжать удерживать активы, которые упали в цене, и продать активы, которые выросли в цене	Odean (1998) протестировал это явление, используя данные розничных инвесторов и торговые отчеты 10 000 счетов в брокерском доме, показав, что отдельные инвесторы демонстрируют значительное предпочтение продажам «победителей» и удержанию проигравших - в течение года инвесторы продают более высокую долю своих «победителей» (15%), чем падающих акций (10%). Рассматривая тот же эффект в контексте дневных трейдеров, Jordan и Diltz (2004) обнаружили, что 62% трейдеров держали проигрышные сделки дольше, чем доходные, тогда как 38% удерживают прибыльные сделки дольше	http://marshallsociety.com/ideas/behavioural-finance-the-disposition-effect/	
Сейчас или потом	Гиперболическое дисконтирование	Hyperbolic Discounting	Правильное восприятие сегодняшней и будущей стоимости денег (individual discounting rate is exponentially formed and constant over time and situations)	Агенты приписывают нереалистично высокую ценность потребления здесь и сейчас и нереалистично низкую ценность в будущем (если решать нужно сейчас, эффект нивелируется, если решение отложено в будущее) (hyperbolic form)	Испытуемых попросили выбрать «1 доллар сейчас или 3 доллара завтра» - большинство выбрали 1 доллар сегодня, «1 доллар через год и 3 доллара через год и 1 день» - большинство выбрали 3 доллара.	Laibson, D. I. (1997). "Golden Eggs and Hyperbolic Discounting". Benzion, U., Rapoport, A. and Yagil, J. (1989). "Discount Rates Inferred from Decisions: An Experimental Study".	Отложенные сбережения (или выплаты по кредитам), координация сроков прихода денежных средств и их ухода (например, на депозит)
Сейчас или потом	Недостаток самоконтроля	Lack of self-control	Рациональные агенты не действуют	Несмотря на хорошие намерения, люди склонны к действиям, препятствующим достижению цели,	Студентам дали возможность установить дедлайны для письменной работы самостоятельно - они могли распределить		Обязательства ограничить траты или пополнять

Тип паттерна	Поведенческий паттерн	Паттерн (англ)	Рациональное поведение	Реальное поведение	Эмпирическое доказательство	Источники	Применимость к финансовым услугам
			несоответственно своим целям	например, прокрастинация, импульсивные покупки	работу в течение семестра или сдать все в конце (первые получили более высокие баллы).		депозит, подходящий дизайн процесса принятия решения
Сейчас или потом	Усталость от принятия решений	Ego Depletion	Все решения принимаются осознанно, на основе всей информации	Люди устают или в случае принятия большого количества решений, из-за этого им становится сложнее откладывать текущие потребности в пользу долгосрочных целей	В ситуации большой нагрузки, мозг человека привязан к инстинктивным желаниям - так, в эксперименте люди, которым нужно было запомнить более длинное число, делали менее контролируемый и полезный выбор еды		Приоритезация решений, автоматизация, подходящее время для решений
Сейчас или потом	Сужение поля зрения	Tunneling	Все решения принимаются осознанно, на основе всей информации	В стрессовой ситуации люди фокусируются исключительно на решении текущей проблемы, исключая другие вопросы (scarcity mindset - образ мышления вечного дефицита)	Исследования показывают, что сужение поля зрения может быть полезным - например, перед дедлайном продуктивность растет. Но есть и негативные эффекты - снижающим творческий подход к решению проблем (парашютист дергающий за спутавшийся трос, вместо того, чтобы распутать)		Архитектура предложения услуги не должна эксплуатировать этот паттерн
Сейчас или потом	Ошибка планирования	Planning Fallacy	Реалистичные планы	Планы людей строятся на нереалистичных, сценариях лучшего исхода, не учитывая прошлый опыт с подобными целями, в том числе связанные с бюджетированием	Исследования показывают, что студенты заканчивают исследовательские работы позже, чем они планируют.		Стимулирование создания более реалистичных планов с помощью анализа и учета прошлого опыта (трат)
Сейчас или потом	Эффект «Что происходит?»	The What-the-hell effect	Рациональные агенты продолжают осуществлять план действий, даже при наличии ошибок и препятствий на пути	В реальности, люди теряют самоконтроль и более вероятно подвергаются искушению прекратить, когда отклоняются от плана	При отклонении от диеты (не есть шоколад), съев одну дольку, испытуемые возвращались к регулярному поеданию шоколада, считая, что они прервали диету, вместо того, чтобы признать ошибку и продолжить диету		Позитивные цели (не полное ограничение), давать право на ошибку
Сейчас или потом	Прокрастинация	Procrastination	В идеале, агент преследует свои цели - если выгода выше издержек, он начнет действовать немедленно	Люди склонны к смещению на настоящее, часто откладывая нависающие задачи на последний момент	Исследование студентов в MIT показало, что при равномерных дедлайнах студенты с большей вероятностью делают домашние задания и они более высокого качества		Планирование