

УНИВЕРЗИТЕТУ „ДЖОН НЕЗБИТ“
ФАКУЛТЕТУ: Факултет за пословне студије
БЕОГРАД

ЗАВРШНИ РАД НА СТУДИЈАМА ТРЕЋЕГ СТЕПЕНА докторска дисертација
На основу одлуке Сената Универзитета од _____, пошто смо проучили урађену
докторску дисертацију _____ под називом:

Утицај бихевиоралних фактора на одлуке корисника банкарских производа

кандидата: Драгана Анђелковића подносимо следећи:
(звање, име и презиме кандидата)

РЕФЕРАТ

1. Основни подаци о кандидату, докторској дисертацији/ уметничком пројекту

Кандидат има следеће:

Образовање: Основне студије (2004-2008): Факултет за трговину и банкарство, смер банкарство, просечна оцена 9,80. Мастер студије (2008-2010): Факултет за трговину и банкарство, смер Корпоративне финансије и банкарство, просечна оцена 9,56. Докторске студије (2010): Факултет за пословне студије, положени сви испити предвиђени програмом са просечном оценом 9,25; и испуњени услови за одбрану докторске дисертације.

Курсеве : Курс Психологије на Факултету за трговину и банкарство.

Учешће на конференцијама и објављене радове: Учествовао на Конференцији младих лидера одржаној 2009. године у организацији академског удружења Акроасис са радом *Утицај светске економске кризе на финансијски сектор Републике Србије*, који је потом објављен у Зборнику радова. Објављен приказ књиге *Реформе у Србији: последице и изазови* у Гласнику за друштвене науке 1/2009, часопису категорије М53. Објављен оригинални научни рад *Процес одлучивања о валути кредитног задужења – утицај репрезентативности на процесуирање информација и повезаност са мотивима одлучивања* у Мегатренд ревији 1/2016., часпис категорије М 51

Радно искуство: Асистент на предметима Пословне финансије и Рачуноводство трошкова на Факултету за трговину и банкарство (2008-2010). Интерни ревизор у Банка Интеза а.д. Београд (2010 – до сада)

Наслов дисертације је „Утицај бихевиоралних фактора на одлуке корисника банкарских производа“. Дисертација има 199 страна и садржи 44 графикона и 45 табела. Литература која је коришћена је већим делом инострана, тако да се наводи 99 страних библиографских јединица и 17 домаћих библиографских јединица, од чега: 13 књига, 75 научних и стручних радова, 10 закона и различитих прописа регулатора, и 18 истраживања и извештаја. Као извори у писању рада такође је коришћено 46 интернет презентација.

2. Предмет и циљ докторске дисертације/уметничког пројекта

Предмет докторске дисертације било је истраживање утицаја бихевиоралних елемената који утичу на одлучивање појединаца у банкарском пословању, као и могућих начина умањења негативних утицаја кроз дизајнирање бихевиоралне регулативе.

У складу са теоријом рационалног избора, појединци теже доношењу одлука које су најбоље за њих, односно максимизацији корисности. Ипак, истраживања су показала да теорија рационалног избора није увек применљива, те да разни бихевиорални (често називани и нерационални) елементи одлучивања, као што су склоности, хеуристике, когнитивна ограничења и слично, утичу на процес одлучивања умањујући рационалност корисника и одаљавајући га од максимизације корисности. На основу истраживања којима су идентификоване и класификоване девијације у одлучивању настале услед утицаја бихевиоралних елемената формирала се научна област бихевиоралне економије, а из које се развио већи број алтернативних теорија одлучивања, од којих је свакако најзначајнија теорија очекиваног избора (у литератури називана и теоријом изгледа).

Хеуристике, као један од најзначајнијих бихевиоралних елемената одлучивања, представљају једноставна правила заснована на искуству, тзв. менталне пречице, које појединци користе уместо прикладнијих рационалних процеса одлучивања, не би ли убрзали и поједноставили процес одлучивања. Фокус предмета истраживања био је на следећим хеуристикима:

Репрезентативност – када се појединци сусрећу са неком новом одлуком углавном се ослањају на претходна искуства или искуства у одлучивању која су која су била слична тренутној ситуацији. Овакав вид одлучивања настаје услед хеуристике репрезентативности којом се објекти одлучивања упоређују са објектима одлучивања сличне категорије, а релевантне информације о самом објекту одлучивања о којем се тренутно доноси одлука се често игноришу, што умањује ефикасност одлучивања. Приликом одлучивања о банкарским производима и услугама појединци могу бити под утицајем репрезентативности услед коришћења претходних искустава приликом одлучивања (нпр. чување депозита у банкама је ризично због губитка депозита у банкама крајем прошлог века), а што може смањити њихову ефикасност одлучивања и утицати на оптимални избор. Већи број истраживања утицаја репрезентативности на процесе одлучивања спровели су Канеман и Тверски, Колер, Фам, Гигеренцер и други истакнути аутори из области бихевиоралне економије. Између осталог, улогу репрезентативности у приватном банкарству детаљније су анализирали Хенс и Бахман.

Уоквиривање - један од постулата теорије рационалног избора јесте да уколико је исход А еквивалентан у сваком погледу исходу Б, онда нема разлога да један од исхода буде префериран. Ипак, појединци могу преферирати један од два у потпуности иста исхода уколико се верзије истог исхода прикажу на различите начине, што се у бихевиоралној економији назива уоквиривањем. Уоквиривање може утицати на одлучивање појединаца приликом одабира различитих производа и услуга, у зависности од тога на који начин су понуде представљене, односно у којим оквирима су представљене. Проблематику утицаја хеуристике уоквиривања су детаљније истраживали Тверски, Канеман, Милар и други. Значајни допринос у истраживању утицаја уоквиривања на одлучивање о финансијским услугама дали су Бенарци и Талер (истраживања о начину расподеле средстава у пензионе фондове), као и Хенс и Бахман (анализе проблема инвестирања средстава у зависности од контекста у којем су опције инвестирања представљене).

Усидрење– хеуристика усидрења је облик индукативног закључивања који омогућава доношење одлуке на основу податка о некој вредности (тзв. сидра) које се користи као референтна тачка одлучивања од које се потом врши прилагођавање. Прилагођавање од сидра најчешће није ефикасно што доводи до умањења рационалности појединца у процесу одлучивања. У зависности од начин представљања информација о банкарским услугама и производима, може доћи до формирања сидра, која ће потом умањити рационалност корисника банкарских услуга приликом доношења одлука. Истраживања Вансинка, Мусвајлера, Фрица, Стефана и Кила се детаљно баве утицајем хеуристике усидрења. Значајност ове хеуристике за одлучивање у банкарским трансакцијама показују и разна институционална истраживања, као што су истраживање коришћења банкарских услуга у Великој Британији од стране Deloitte Center for Financial Services, али и истраживања европског банкарског тржишта спроведена за потребе ЕСВ.

Доступност– доступност подразумева да, услед когнитивних ограничења, људи теже доношењу одлука и процени вероватноћа на бази тога колико су им информације доступне, односно колико их се лако присећају. Хеуристика доступности је јако битна са аспекта улазних информација у процес одлучивања и самим тим игра и значајну улогу у изборима појединаца. На банкарском тржишту, где је процес информисања корисника производа и услуга строго уређен, доступност има посебну улогу у процесу одлучивања. Барбер и Один, Канеман и Тверски, Мусвајлер и многи други дали су свој допринос у истраживању утицаја ове хеуристике на процес одлучивања

Истраживања указују да бихевиорални елементи одлучивања могу смањити ефикасност одлучивања. Регулатори равнијених финансијских тржишта креирају регулаторне оквире којима умањују утицај ових елемената повећавајући на тај начин ефикасност одлучивања појединаца (тзв. бихевиорално дизајнирана регулатива) , а агрегатно и ефикасност самих тржишта. Бар, Мулејнган и Шафир су направили серију радова која се бави бихевиоралним дизајнирањем регулативе у области финансијских услуга и хипотекарног кредитирања појединаца, док су Чатер, Хак и Индерст 2010. године спровели студију о процесу одлучивања на финансијским тржиштима појединаца на захтев органа Европске уније.

У регулативи којом се уређује банкарско пословање у Републици Србији могу се видети одређени елементи бихевиорално дизајниране регулативе. Први помак у том смеру учињен је 2011. године када је на снагу ступио Закон о заштити корисника финансијских услуга. Ипак, и поред тога, регулатива у овој области не утиче битно на елиминисање негативних аспеката одлучивања. Предмет ове дисертације била је, између осталог и анализа могућих начина умањења негативних утицаја неекономских елемената одлучивања кроз дизајнирање бихевиоралне регулативе у области банкарског пословања.

У дисертацији се користити петофазни модел одлучивања који обухвата фазе прикупљања информација, одабира информација, обраде информација, одлучивања и повратне спреге информација. Фокус предмета истраживања био је на фазе одабира информација и обраде информација у процесу доношења одлука о банкарским производима и услугама, с обзиром да су ово фазе одлучивања у којима на појединце највише утичу бихевиорални фактори одлучивања.

У фокусу истраживања су тзв. бихевиорални фактори одлучивања, често називани и нерационалним факторима одлучивања, који су део аутоматског когнитивног система одлучивања појединаца, у оквиру којег се доносе одлуке на основу различитих менталних механизма (тзв. менталних пречица) и склоности. Ови фактори умањују рационалност

појединаца, убрзавајући и упрошћавајући процес доношења одлука, и самим тим удаљавају појединце од оптималних избора у коришћењу банкарских производа и услуга који би могли бити донети рационалним одлучивањем. С обзиром да постоји велики број бихевиоралних фактора који утичу на процес одлучивања дисертација се у истраживању и анализирању фокусира на следеће: 1. Хеуристика доступности, 2. Хеуристика репрезентативности, 3. Хеуристика усидрења, и 4. Хеуристика уоквиривања. За сваку од наведених хеуристика спроведено је истраживање њеног утицаја на одступање од оптималног избора у коришћењу банкарских производа и услуга, као и анализа могућих регулаторних начина којима се банкарско тржиште може уредити са циљем умањења утицаја негативних ефеката анализираних хеуристика.

Истраживање утицаја хеуристика на процес одлучивања је спроведено у току 2016. године на репрезентативниом узорку од 300 испитаника. Истраживање регулаторних одредби којима обухватило је регулативу којом се уређују банкарска тржишта у периоду од 2000. до 2016. године. Истраживање утицаја хеуристика је било спроведено на узорку испитаника корисника банкарских услуга и производа на територији Републике Србије, док је истраживање регулаторних одредби обухватило регулативу којима се уређују банкарска тржишта у свету, али и банкарско тржиште Републике Србије. Имајући у виду да предмет истраживања има своје корене у бихевиоралној економији, истраживање је било интердисциплинарно, и обухватило је више научних дисциплина, пре свега економију, психологију и право.

Општи циљ истраживања био је да се утврди да ли и на који начин бихевиорални фактори утичу на оптимални избор појединаца у банкарском пословању и могу ли регулаторне мере смањити њихов негативан утицај. Научни циљ дисертације био је да се изврше анализе са циљем утврђивања узрочно-последичних односа између бихевиоралних фактора и процеса одлучивања корисника банкарских производа на тржишту Републике Србије.

Друштвени циљ дисертације био је да се на основу спроведених истраживања утврди адекватност постојећих одредби законске регулативе у домену неутралисања негативних утицаја бихевиоралних фактора на одлучивање, као и да се предложи начина формирања адекватне регулативе у вези са наведеним.

2. Основне хипотезе од којих се полазило у истраживању

Опште хипотезе докторске дисертације које се односе на предмет истраживања су:

X1: Бихевиорални фактори умањују рационалност појединаца у процесу доношења одлуке о коришћењу банкарских производа и утичу на њихов оптимални избор.

X2: Адекватно дизајнираном регулативом могу се смањити утицаји бихевиоралних фактора на процес одлучивања корисника банкарских производа.

За доказивање наведених општих хипотеза коришћене су следеће посебне хипотезе:

X1.1: На одабир информација у процесу одлучивања о коришћењу банкарских производа утиче хеуристика доступности, што умањује рационалност појединаца.

X1.2: На обраду информација у процесу одлучивања о коришћењу банкарских производа утичу хеуристике репрезентативности, усидрења и уоквиривања, што умањује рационалност појединаца.

Истраживањима спроведеним у оквиру дисертације наведене хипотезе су научно потврђене.

4. Кратак опис садржаја

1. Уводна разматрања проблема истраживања – у овом поглављу представљени су основни проблеми истраживања који се односе на адекватност теорије рационалног избора да објасни и опише процес доношења одлука, ограничену рационалност доносиоца одлука, као и на бихевиоралне елементе процеса одлучивања.
2. Методолошки оквир истраживања - ово поглавље садржи опис свих научних метода које су коришћене у анализама проблема истраживања и метода прикупљања података. У овом поглављу су такође успостављене хипотезе које су коришћене у даљем истраживању. Поред наведеног, дефинисан је и представљен дизајн спроведених експеримената, формиран је узорак који је коришћен у истраживањима и спроведена је анализа узорка испитаника. Поглавље се састоји од два дела:
 - 2.1. Методологија истраживања и дизајн експеримената
 - 2.2. Анализа узорка испитаника
3. Теоријске поставке истраживања – поглавље садржи теоријске основе које су коришћене за спровођење истраживања. Теоријске области које су представљене у овом поглављу су:
 - 3.1. Теорија рационалног избора
 - 3.2. Критика теорије рационалног избора
 - 3.3. Алтернативне теорије одлучивања – теорија очекиваног избора
4. Анализа банкарског тржишта Републике Србије – у овом поглављу представљена је детаљна анализа банкарског тржишта Републике Србије, како са економског аспекта (број банака, тржишно учешће, концентрација банака, ниво ненаплативих кредита, производи који се пласирају на тржишту, итд.), тако и са демографског (старосна и полна структура, економска активност појединаца, итд.) и бихевиоралног аспекта (финансијска писменост, мотиви одлучивања, одабир и обрада информација, итд.). Наведено поглавље обухвата следеће делове:
 - 4.1. Специфичности банкарског тржишта Републике Србије
 - 4.2. Банкарски систем Републике Србије
 - 4.3. Производи намењени сектору становништва на тржишту Републике Србије
 - 4.4. Корисници банкарских производа и услуга на тржишту Републике Србије
5. Утицај хеуристика на процес одлучивања у банкарском пословању појединаца – у овом поглављу су детаљно анализирани хеуристике које утичу на процесе одлучивања појединаца, при чему су анализирани хеуристике које се сматрају основним хеуристикима одлучивања. Свака хеуристика појединачно је двојачко посматрано – најпре су представљени теоријски модели који се користе за описивање и структурирање ових хеуристика, а потом су и укратко представљени досадашњи налази других аутора релевантни за истраживање са становишта понашања корисника банкарских услуга и производа. Потом су за сваку од хеуристика, на основу претходно наведеног дизајна и на нивоу претходно анализираних узорка, спроведени експерименти не би ли се потврдиле или одбациле хипотезе истраживања. У овом поглављу су потом представљени резултати експеримената и детаљно анализирани. Поглавље се састоји од неколико делова који се односе на засебне хеуристике:

- 5.1. Хеуристика доступности
 - 5.1.1. Модел хеуристике доступности
 - 5.1.2. Емпиријска анализа утицаја хеуристике доступности
- 5.2. Хеуристика репрезентативности
 - 5.2.1. Модел хеуристике репрезентативности
 - 5.2.2. Емпиријска анализа утицаја хеуристике репрезентативности
- 5.3. Хеуристика усидрења
 - 5.3.1. Модел хеуристике усидрења
 - 5.3.2. Емпиријска анализа утицаја хеуристике усидрења
- 5.4. Хеуристика уоквиривања
 - 5.4.1. Модел хеуристике уоквиривања
 - 5.4.2. Емпиријска анализа утицаја хеуристике уоквиривања
6. Регулаторни утицаји на бихевиоралне елементе који умањују ефикасност одлучивања – у овом поглављу спроведена је детаљна анализа законске регулативе иностраних тржишта и њеног утицаја на негативне ефекте бихевиоралних елемената одлучивања. По спровођењу анализе законске регулативе иностраних тржишта, спроведена је и анализа законске регулативе која је у примени на тржишту Републике Србије, и извршено је поређење исте са иностраном регулативом. Након детаљних анализа регулативе, представљен је могући бихевиорални дизајн регулативе који би могао бити применљив на банкарском тржишту Републике Србије. Такође, представљен је и петофазни континуирани процес са повратном спрегом који би омогућио умањење утицаја бихевиоралних елемената одлучивања на ефикасност одлучивања корисника банкарских производа и услуга. Ово поглавље се састоји од неколико делова, и то:
 - 6.1. Анализа бихевиорално дизајниране регулативе иностраних банкарских тржишта
 - 6.2. Анализа регулативе на банкарском тржишту Републике Србије
 - 6.3. Бихевиорални дизајн регулативе применљив на банкарском тржишту Републике Србије и његов утицај на бихевиоралне елементе одлучивања
 - 6.3.1. Формирање Службе за примену бихевиоралних наука
 - 6.3.2. Истраживање банкарског тржишта Републике Србије
 - 6.3.3. Анализа постојећих законских решења са бихевиоралног аспекта
 - 6.3.4. Бихевиорално дизајнирање регулативе
 - 6.3.5. Едукација
7. Закључна разматрања – садрже разматрања проблема истраживања на основу свих прикупљених информација као и спроведених експеримената. У оквиру овог поглавља изнета су разматрања резултата експеримената, њихова релевантност и дат је осврт на применљивост и допринос резултата истраживања, како друштвени, тако и научни. Такође, сагледано је да ли се дефинисане хипотезе могу одбацивати или прихватити у складу са резултатима истраживања.
8. Литература – у овом поглављу представљен је списак литературе која је коришћена у писању дисертације. Уводна разматрања проблема истраживања

5. Остварени резултати и научни допринос

Научни допринос ове дисертације је остварен истраживањем утицаја хеуристика репрезентативности, усидрења, уоквиривања и доступности на процес одлучивања корисника банкарских услуга. Наведеним истраживањем дошло се до научних сазнања о узрочно-последичним односима бихевиоралних елемената одлучивања и оптималног избора корисника банкарских услуга. Како не постоји много радова у светској и домаћој литератури у области примене бихевиоралне економије у банкарском пословању, дисертација ће допринети укупном истраживању ове области бихевиоралне економије, те се може рећи да ће рад имати значајни научни допринос.

Друштвени допринос ове дисертације би био остварен кроз примену добијених научних сазнања на решавање проблема ефикасности одлучивања појединаца на банкарском тржишту Републике Србије. Ово се односи на предлог измене законске регулативе и то на начин којим би се смањиле девијације у одлучивању које утичу на оптимални избор појединаца, а које се могу сматрати једним од узрока немогућности физичких лица да сервисирају своје обавезе, неусклађености динамике доспећа кредитних обавеза и прихода физичких лица, коришћења неповољних банкарских производа и осталих негативних последица одлучивања које на макро нивоу умањују ефикасност банкарског тржишта Републике Србије.

6. Закључак

(Навести да је докторска дисертација/уметнички пројекат урађена у свему према одобреној пријави, да је оригинално и самостално научно или уметничко дело и да су се стекли услови за његову јавну одбрану)

Имајући у виду све наведено, Комисија коју је формирало Научно-наставно веће Факултета за пословне студије, сматра да је дисертација урађена према одобреној пријави, да представља оригинално и самостално истраживачко и научно дело кандидата, у области у којој се до сада, код нас, релативно мало истраживало, те да су се стекли услови за њену јавну одбрану, па Комисија предлаже Научно-наставном већу Факултета за пословне студије да одобри јавну одбрану докторске дисертације под насловом „Утицај бихевиоралних фактора на одлуке корисника банкарских производа“, кандидата Драгана Анђелковића.

Место и датум:
Београд, 24.2.2017.

Чланови Комисије за оцену докторске
дисертације

Проф. др Предраг Капор, ФПС

Проф. др Живко Кулић, Правни
факултет

Проф. др Сања Вучковић, ФПС