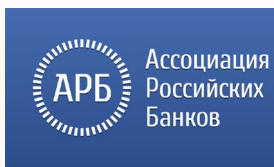


Открытая дискуссия «Поведенческая экономика в банковской и финансовой сфере»



Санкт-Петербургский
государственный
университет



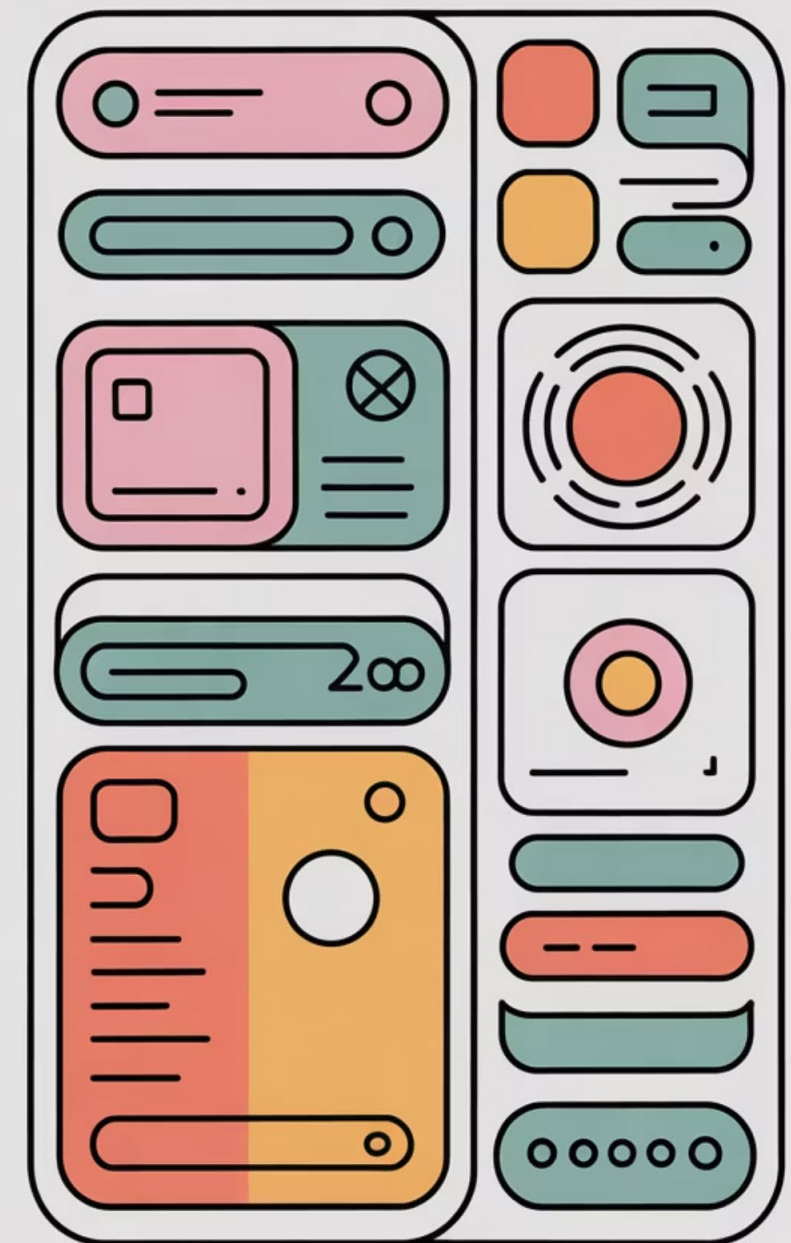
**«Современные подходы к пониманию и
управлению финансовым поведением
клиентов»**

*Медяник О.В., кандидат психологических наук, доцент кафедры
управления рисками и страхования экономического факультета*

Санкт-Петербургского государственного университета

г. Санкт-Петербург, Российская Федерация

e-mail: o.medyanik@spbu.ru



Ключевые факторы влияния



Психологические якоря

Эмоциональное восприятие цен и услуг формирует базовые ожидания клиентов



Социальное доказательство

Мнение других пользователей влияет на выбор финансовых продуктов



Когнитивные искажения

Систематические ошибки при принятии финансовых решений



Финансовая грамотность

Уровень знаний определяет качество финансовых решений



1. Сегментация по поведенческим паттернам

Уже недостаточно делить клиентов на «богатых» и «бедных». «Умные банки» выделяют:

«Планировщиков» (банк) или «Рационалов» (О.М.)

открывают вклады заранее, изучают условия

«Импульсивных» (банк, О.М.)

берут кредиты спонтанно, часто переплачивают

«Параноиков» (банк) или «Осторожных» (О.М.)

боятся цифровых сервисов, предпочитают отделения

«Оптимизаторов» (банк) или «Интуитов» (О.М.)

гонятся за кэшбэками и бонусами



Пример: Известный желтый банк использует ML-алгоритмы, которые предсказывают, когда клиент с вероятностью 80% возьмет кредит, и предлагают его в нужный момент.

2. А/В-тестирование интерфейсов

Банки тестируют всё: цвет кнопок, расположение меню, формулировки.

Кейс зеленого банка:

Изменение фразы «Подать заявку на кредит» на «Узнать решение за 2 минуты» увеличило конверсию на **23%**.

Почему? Снизили барьер действия и добавили конкретику.



3. Sentiment-анализ обращений

Анализ тональности переписок в чатах позволяет выявить «клиентов в зоне риска» до того, как они закроют счет.

Но есть ограничения:

⚠ Этика и приватность

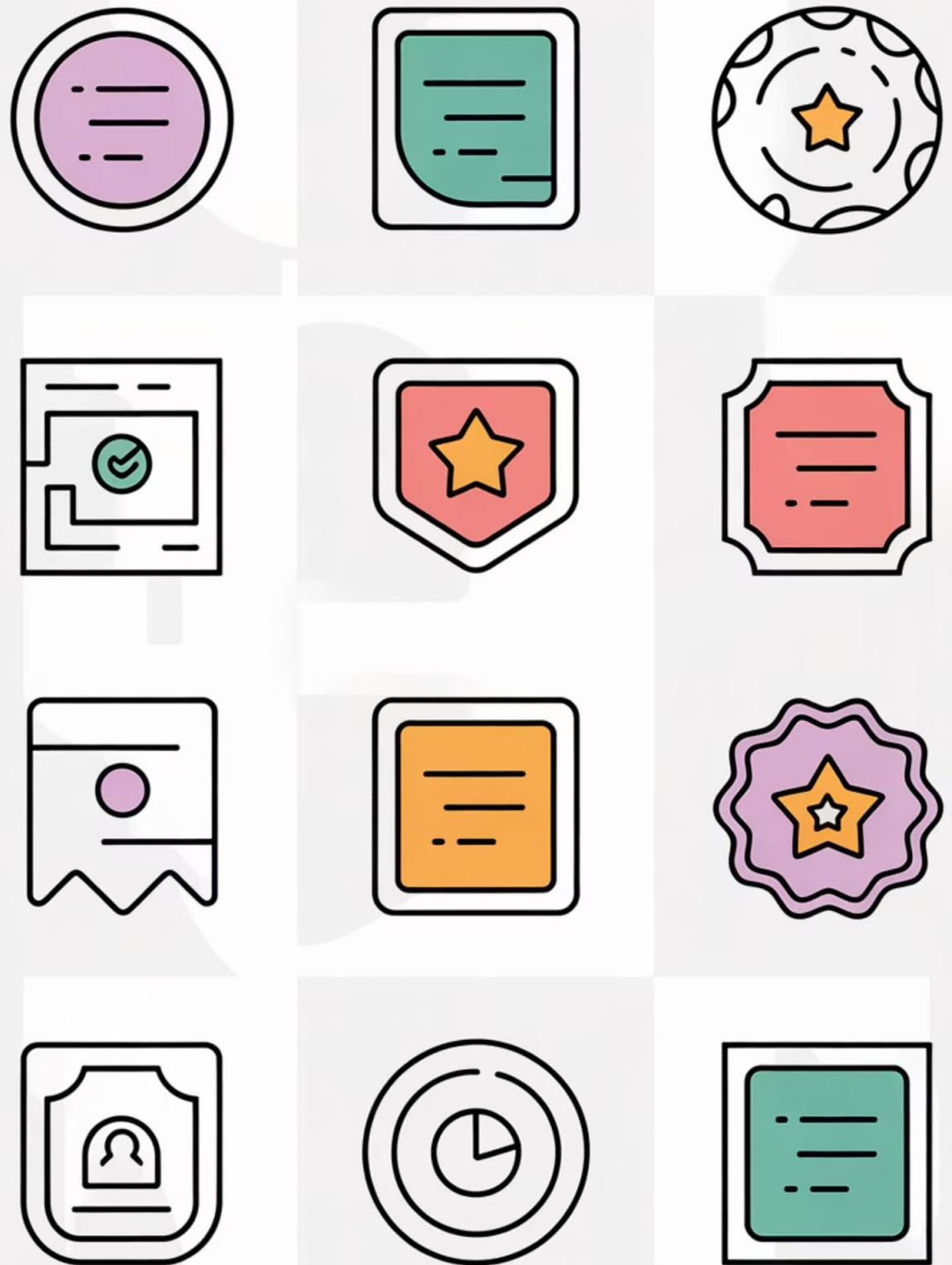
где грань между
персонализацией и
вторжением?

⚠ Корреляция ≠
причинность

алгоритмы могут видеть связи,
которых нет

⚠ Эффект
фильтрующего пузыря

клиенту показывают только то,
что он уже любит, ограничивая
выбор



Геймификация в банкинге



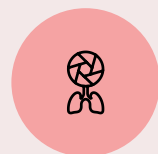
Первый миллион оборота

Достижение, которое мотивирует предпринимателей расти



100 успешных платежей

Награда за активное использование сервиса



Месяц без овердрафта

Поощрение финансовой дисциплины

Психологические триггеры

+40%

Вовлеченность

Рост активности пользователей

+15

NPS

Увеличение индекса лояльности

50тыс.

Клиентов

Социальное доказательство работает

Социальное доказательство

«Этот вклад открыли уже 50 000 человек» работает лучше, чем сухие проценты. Эффект социальных доказательств — мы за ним и идем.

Фрейминг (обрамление)

✗ «Комиссия за снятие наличных 1,5%»

☑ «Снимайте до 100 000₽ в месяц без комиссии, далее 1,5%»

Второе воспринимается как забота, хотя условия идентичны.

Архитектура выбора

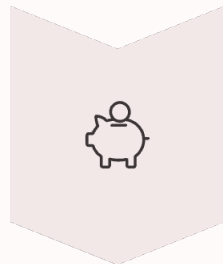
Европа: 80%+ доноров

Донорство — опция «по умолчанию»
(opt-out)

США: менее 30% доноров

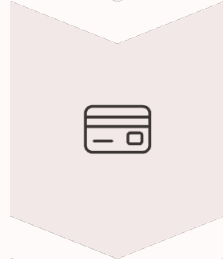
Нужно активно согласиться (opt-in)

Банки применяют это к:



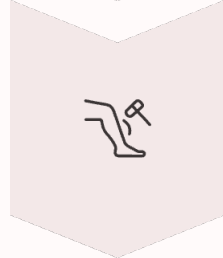
Автосохранение

Часть зарплаты



Подписка

Дебетовые карты с кэшбэком



Автоплатежи

Регулярные операции



Психологические ловушки инвесторов



Эффект владения

Держат убыточные акции, потому что «уже вложились». Банки создают «безболезненный выход» через обмен инструментов.



Стадное поведение

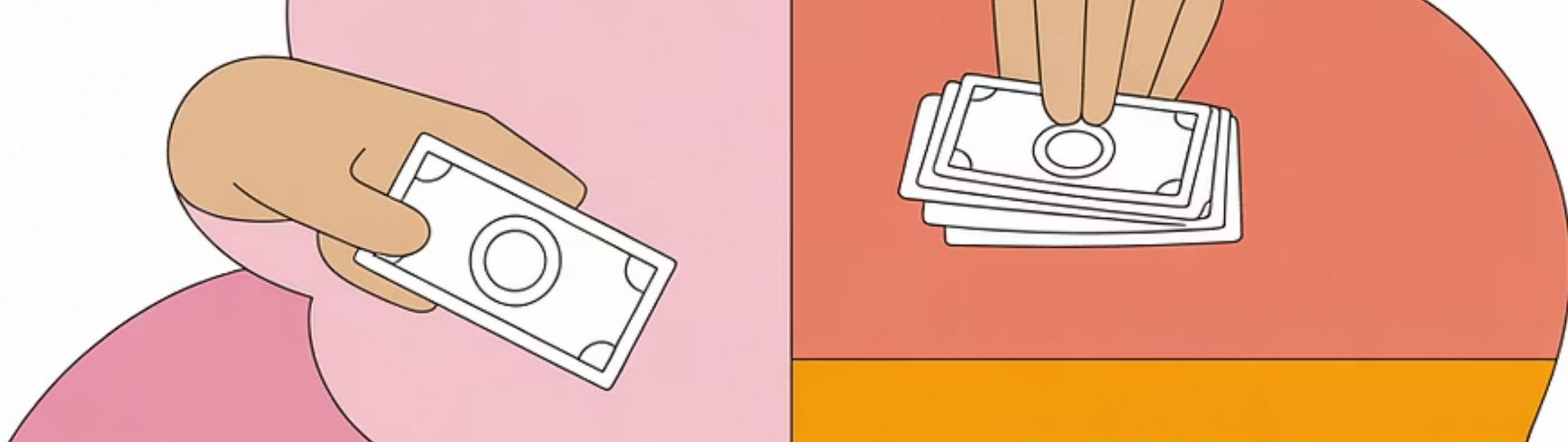
«Все берут ипотеку, и я возьму». Кризис 2008 года в США показал последствия массового следования за толпой.



Иллюзия контроля

Вера в способность «переиграть» рынок через активные ПИФы, хотя статистика против этого.





Когнитивные искажения в действии

Избыточная уверенность

70% трейдеров считают себя «выше среднего» по навыкам.

Математически это невозможно — классический пример когнитивного искажения.

Ментальный учет

«Это зарплата, её нужно сберечь. А это бонус, его можно спустить».

Мы создаем **искусственные категории**, влияющие на решения.

Ключевые инструменты влияния



Программы обязательств

«Открой вклад сегодня — получи +0,5% к ставке». Принцип работает: совершив действие, человек продолжает его.



Прайминг восприятия

Зелёный цвет для пополнений, красный для расходов в приложениях — настройка подсознательного восприятия.



Дефолтные настройки (США)

Chase Bank: автоперевод 5% зарплаты на сбережения по умолчанию. 87% клиентов не отключают эту опцию.



Обратная связь и персонализация

Подталкивание в реальном времени

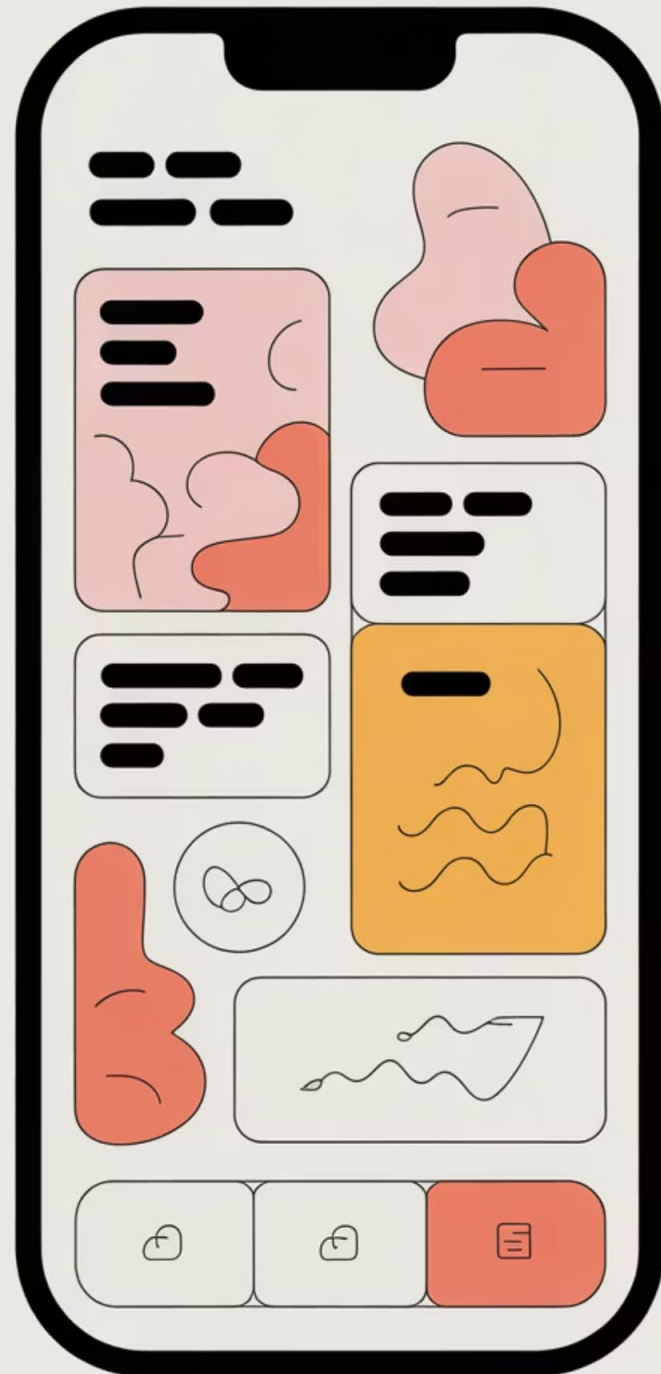
- «Вы потратили на 20% больше, чем обычно»
- «До лимита кредитки осталось 5000Р»

Nudge-технологии формируют ответственное финансовое поведение.

Эмпатия через данные

«Мы заметили, что вы часто покупаете топливо. Оформите карту с кэшбэком 5% на АЗС».

Результат: точное попадание без навязчивости.



Эффективные методы обучения



Микро-обучение

Короткие подсказки в приложении вместо 2-часовых вебинаров.
Советы в моменте принятия решений.



Визуализация

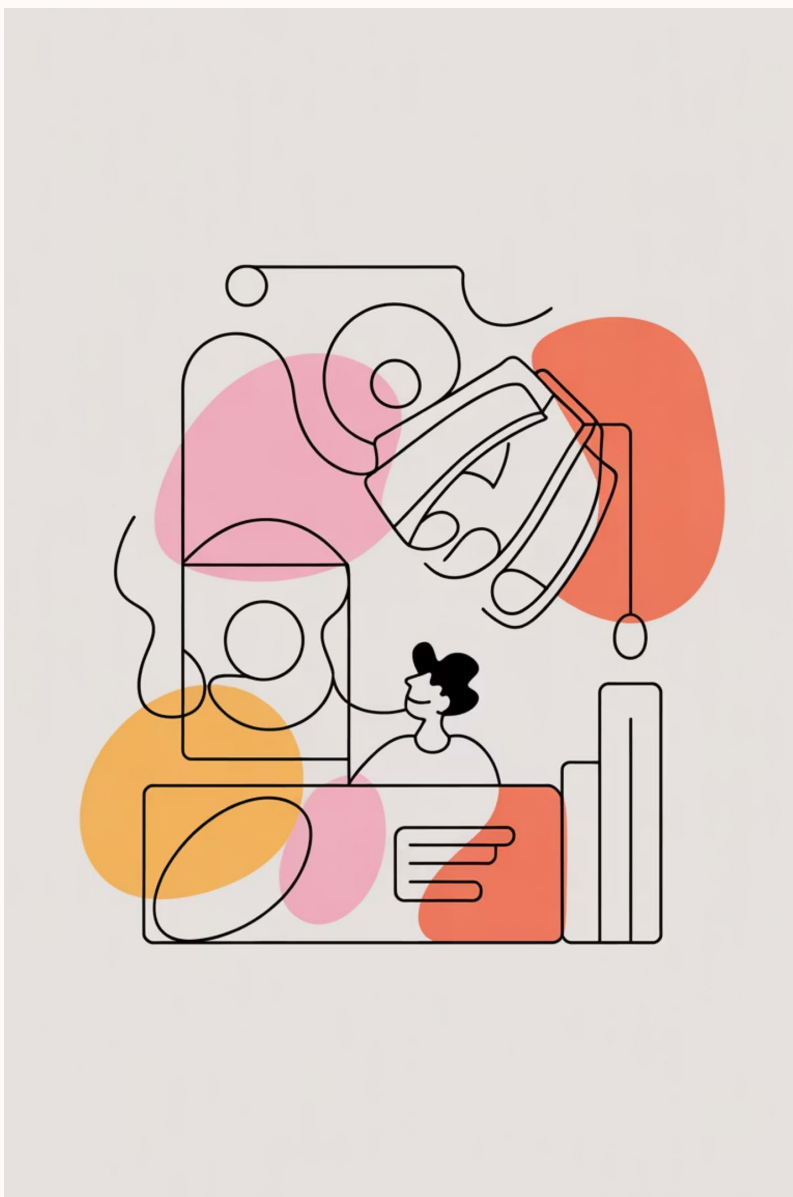
Калькулятор показывает:
5000₽ в месяц = 850 000₽ через 10 лет с наглядным графиком.



Сторителлинг

История реального человека работает лучше статистики. «Как Мария накопила на квартиру за 5 лет на зарплате 60 000₽».

Игры-симуляторы: прорыв в обучении



Синий банк: «Финансовые гонки»

Подростки управляют бюджетом виртуального персонажа, принимая реальные финансовые решения.

3x

Рост эффективности

По сравнению с традиционными лекциями

Две стороны одной медали

✓ Светлая сторона: Nudge

Этичное подталкивание к
выгодному решению:

- Предложение сохранить 20% зарплаты на непредвиденные расходы
- Напоминание о пополнении накопительного счёта
- Отключение неиспользуемого овердрафта для экономии

Банк объективно улучшает
финансовое положение клиента.

✗ Тёмная сторона: Мисселинг

Неэтичные манипуляции:

- Скрытые комиссии мелким шрифтом
- Автоподключение платных услуг
- Продажа сложных продуктов как простых вкладов
- Dark patterns: яркая кнопка «Подключить», бледная «Отказаться»



Три принципа этичного банкинга



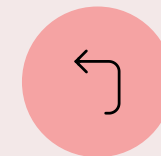
Тест на прозрачность

Можете объяснить механику продукта за 2 минуты? Если нет — красный флаг.



Тест на выгоду

Кто больше выигрывает — клиент или банк? Если банк — это мисселинг.



Тест на обратимость

Может ли клиент легко отказаться? Если нужно заявление и 30 дней ожидания — манипуляция.



Роль регулятора: ЦБ РФ активно борется с мисселингом

Будущее банкинга: этика как преимущество



Гиперперсонализация

Продукты под конкретного клиента с учётом его привычек и целей.



Предиктивный банкинг

Предложения на основе жизненных событий — без слежки.



Эмоциональный AI

Чат-боты, распознающие стресс и меняющие тон общения.



Этика как конкурентное преимущество

Победят банки, строящие долгосрочные отношения.

Главная мысль: Поведенческая экономика — это инструмент. Как топор: им можно дом построить, а можно и убить. Выбор за нами.





Открытая дискуссия

Давайте обсудим этические аспекты поведенческой экономики в банковской сфере. Поделитесь своим опытом и мнением.



Личный опыт

Были ли случаи, когда банк «подтолкнул» вас к решению?



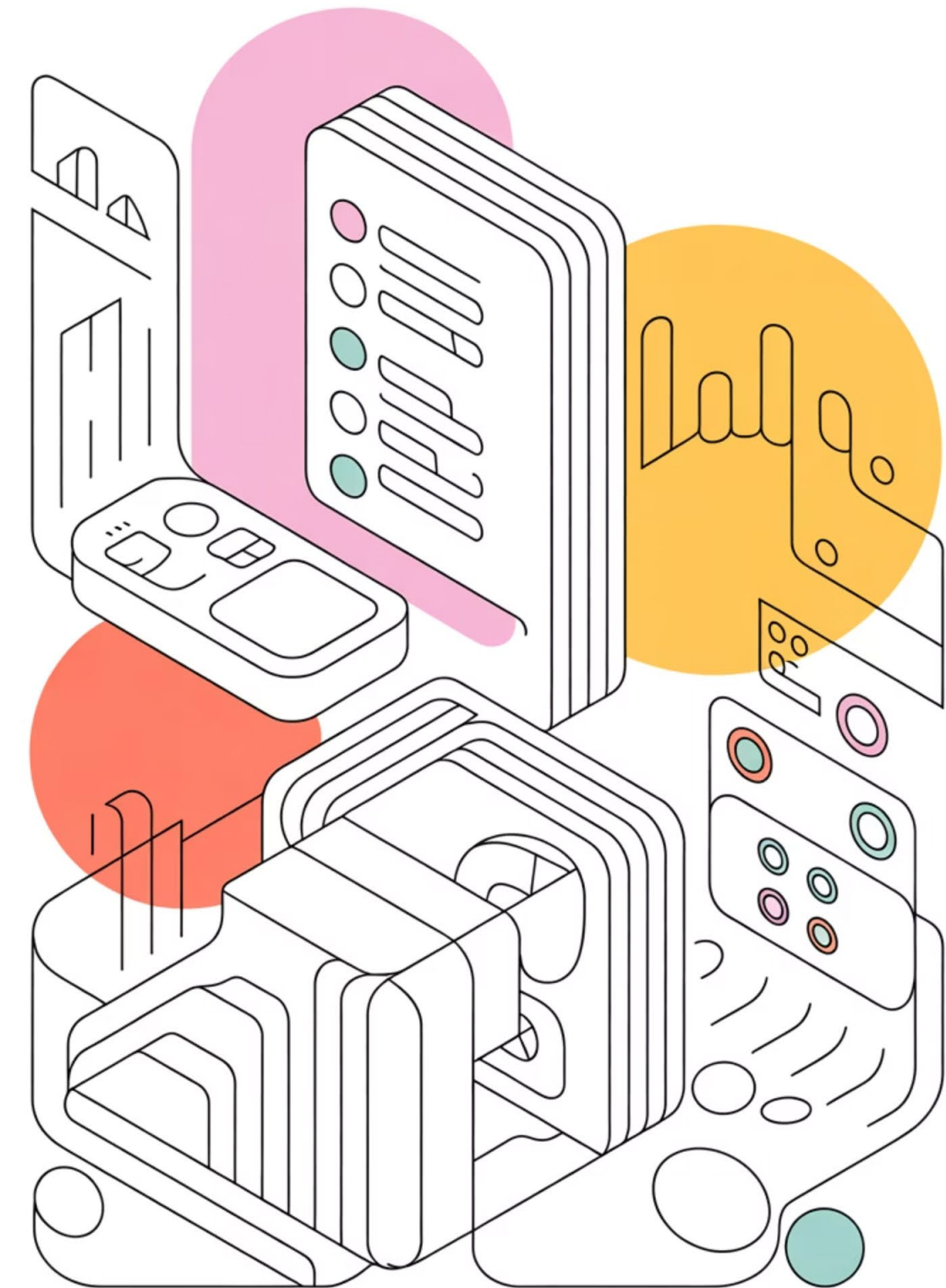
Анализ покупок

Как вы относитесь к персональным предложениям на основе ваших данных?



Этическая граница

Где проходит красная линия между полезным наджингом и неэтичным мисселлингом?



Будущее банкинга

Поведенческая экономика и современные технологии
открывают новые возможности для создания
персонализированного и эффективного банковского опыта



Санкт-Петербургский
государственный
университет

Поведенческая экономика и экономическая психология

Магистерская программа СПбГУ по направлению 38.04.01 «Экономика»

Ольга Медяник, руководитель программы,
Санкт-Петербургский государственный университет



Ведущие партнеры программы

Государственные структуры:

- Центральный банк Российской Федерации
- Министерство финансов РФ
- Росфинмониторинг
- Министерство науки и высшего образования РФ

Индустриальные партнеры:

- Ассоциация Российских банков
- Wildberries_Russ
- Санкт-Петербургская Международная товарно-сырьевая биржа
- Альфабанк
- Ингосстрах



Программа реализуется в тесном сотрудничестве с ведущими российскими финансовыми институтами и регулятором, что обеспечивает практическую значимость образования.



Миссия программы

Подготовка высококвалифицированных специалистов нового поколения, способных глубоко понимать иррациональные аспекты экономического поведения человека и разрабатывать инновационные стратегии управления на стыке экономической теории, психологии и нейронаук.



Декодирование поведенческих паттернов

Анализ и понимание скрытых механизмов принятия экономических решений



Проектирование интервенций

Разработка эффективных поведенческих вмешательств в экономические процессы



Психологические инсайты

Применение психологических знаний в экономическом моделировании

Междисциплинарный подход



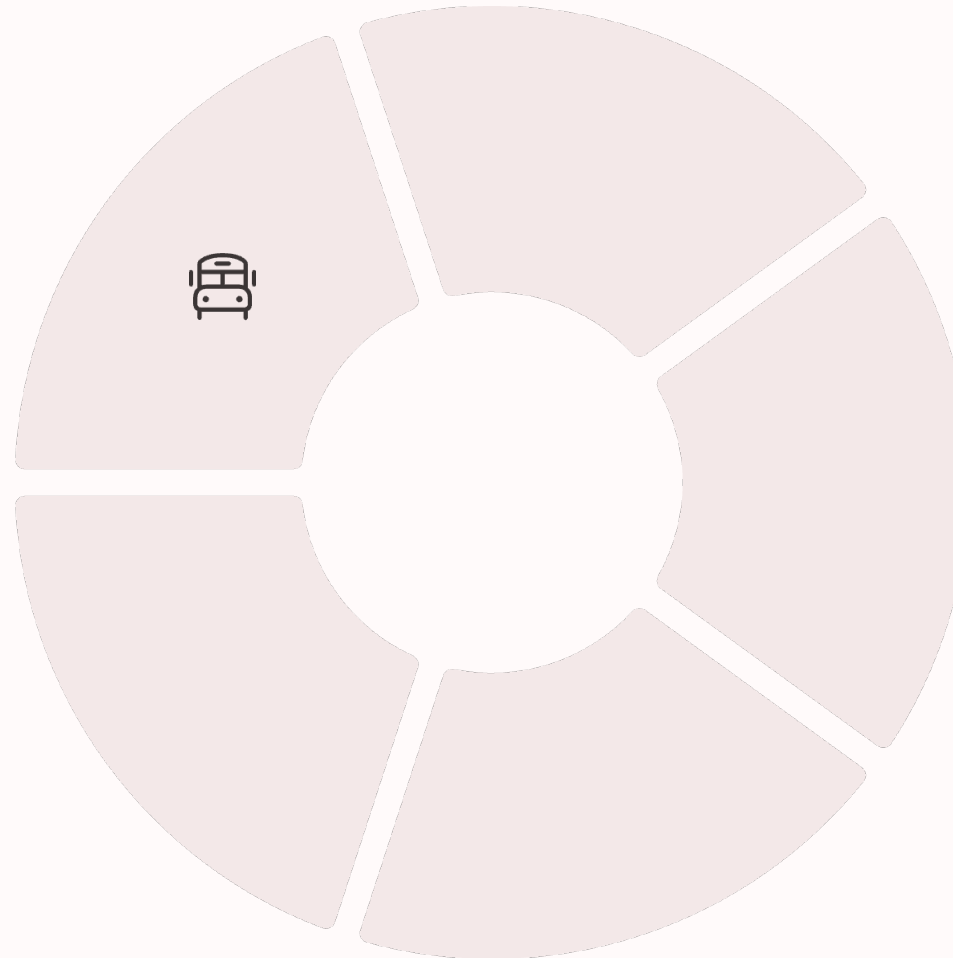
Сферы профессиональной деятельности

Образование и наука

Исследовательская деятельность,
преподавание, разработка
образовательных программ

Госуправление

Разработка экономической политики,
анализ государственных программ



Финансы и экономика

Поведенческий анализ рынков,
консультирование, управление рисками

Управление

Организационное консультирование,
управление персоналом,
корпоративная культура

Маркетинг

Нейромаркетинг, анализ
потребительского поведения,
рекламные стратегии



Структура образовательной программы

2

года обучения

Очная форма

120

зачетных единиц

Общая трудоемкость

4

семестра

Академическая
подготовка

Программа реализуется в соответствии с образовательным стандартом СПбГУ и направлена на формирование высококвалифицированных специалистов в области поведенческой экономики. Обучение ведется на русском языке с обязательным изучением профессионального иностранного языка.

Первый год обучения: Фундаментальная подготовка

Семестр 1 - Теоретические основы

Базовые дисциплины:

- Микроэкономика и макроэкономика (продвинутый уровень)
- Основы поведенческой экономики
- Основы экономической психологии
- Экспериментальная экономика
- Нейроэкономика
- Институциональная экономика

Дополнительная подготовка:

- Профессиональный иностранный язык
- История и методология экономической науки
- Научно-исследовательская работа

Первый семестр закладывает теоретический фундамент программы, знакомя студентов с классическими и современными подходами в экономической науке, а также специфическими методами поведенческих исследований.





Семестр 2: Прикладные аспекты

01

Поведенческие финансы

Изучение иррациональных решений на финансовых рынках, когнитивных искажений инвесторов

02

Когнитивная психология экономического поведения

Анализ психологических механизмов принятия экономических решений

03

Управление рисками

Продвинутые методы оценки и управления рисками с учетом поведенческих факторов

04

Организация и аналитика данных

Практические навыки работы с большими данными и цифровыми экспериментами

Второй семестр фокусируется на практическом применении теоретических знаний в реальных экономических ситуациях, развитии аналитических навыков и освоении современных цифровых инструментов.

Второй год: Специализация и практика

Семестр 3 - Поведенческие вмешательства

1

Наджинг и поведенческие вмешательства

Теория и практика «подталкивания» для изменения поведения

2

Поведенческая этика

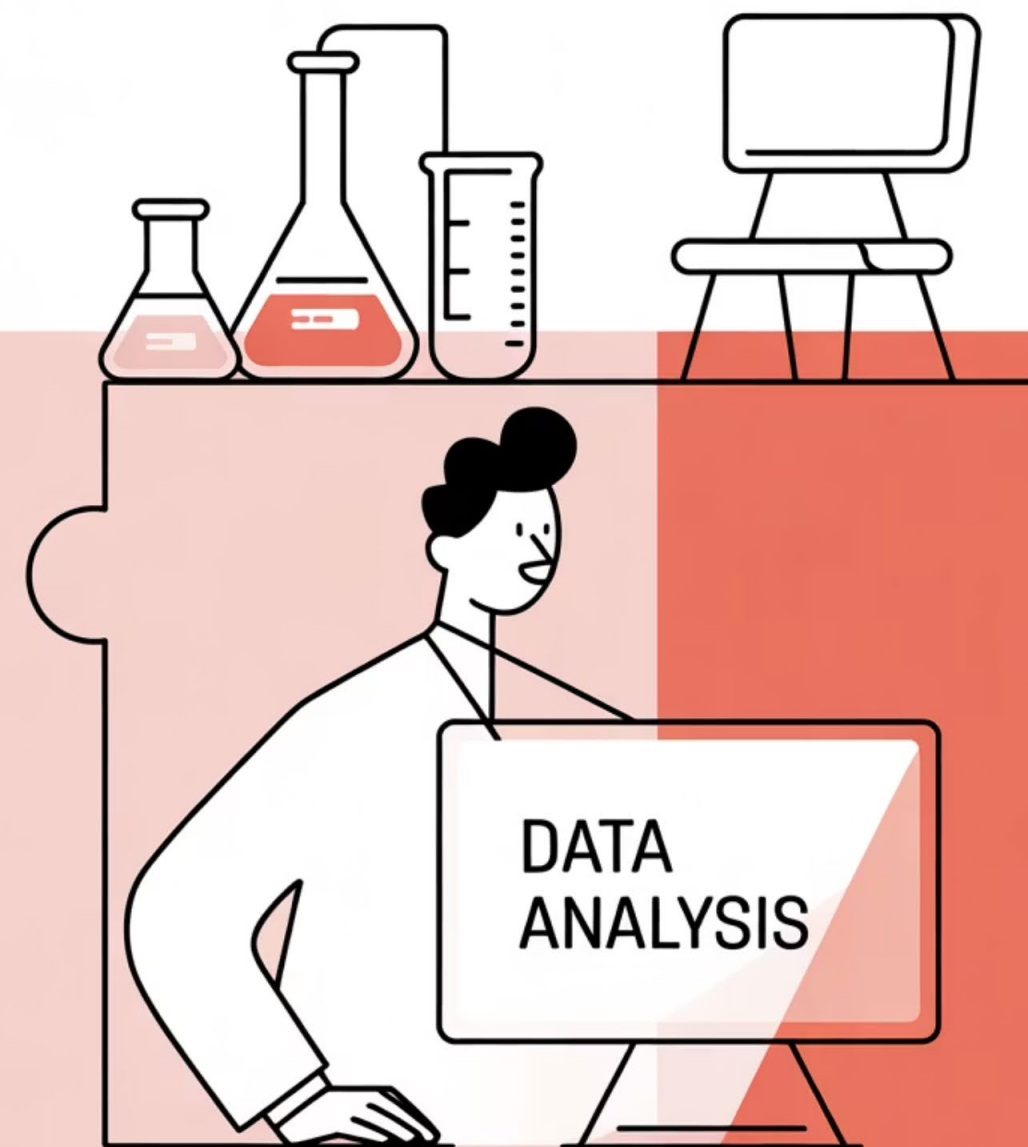
Этические аспекты применения поведенческих методов в экономике

3

Поведенческий маркетинг

Применение поведенческих инсайтов в маркетинговых стратегиях

Третий семестр посвящен изучению передовых методов поведенческого воздействия, их этических аспектов и практического применения в различных сферах экономической деятельности.



Практическая подготовка

- 1 — Семестр 1-2
Учебная практика (научно-исследовательская работа) - 10 з.е.
- 2 — Семестр 3
Учебная практика (ознакомительная) - 2 з.е.
- 3 — Семестр 4
Производственная практика по профилю - 6 з.е.

Программа предусматривает **33 зачетные единицы** практической подготовки, что составляет более четверти от общего объема программы. Практики проводятся в ведущих российских организациях: Центральном банке РФ, крупных банках и страховых компаниях, IT-компаниях и исследовательских центрах.



**Diverse Professionals
Collaborating**



Вариативные дисциплины по выбору

Академический трек:

- Цифровые технологии в экономических исследованиях
- Поведенческие аспекты государственной экономической политики
- Инновационно-технологическая политика России

Практический трек:

- Продуктовое проектирование
- Персональный брендинг
- Противодействие финансовому мошенничеству
- Теория и практика ведения переговоров

Студенты имеют возможность выбрать дисциплины в соответствии со своими карьерными планами: академическая карьера в науке или практическая деятельность в бизнесе и государственном управлении. Все курсы ведутся практикующими специалистами и ведущими исследователями.



Стажировки

Центральный банк РФ

Сотрудничество в области поведенческой экономики и финансовых технологий

Аналитический центр «Форум»

Совместные исследования в области нейроэкономики и экспериментальной экономике

Wildberries_Russ

Практическое применение поведенческих инсайтов в e-commerce

Ведущие банки и страховые компании

Разработка поведенческих стратегий в страховании и управлении рисками

Карьерные перспективы выпускников



Аналитик поведенческой экономики

В банках, страховых компаниях, консалтинговых фирмах



Продуктовый менеджер

Разработка продуктов с использованием поведенческих инсайтов



Эксперт в государственных органах

Разработка экономической политики с учетом поведенческих факторов



Исследователь

Научная карьера в области поведенческих экономических исследований

Выпускники программы востребованы как в академической сфере, так и в практической деятельности.

Междисциплинарная подготовка открывает широкие возможности для карьерного роста в условиях цифровой трансформации экономики.



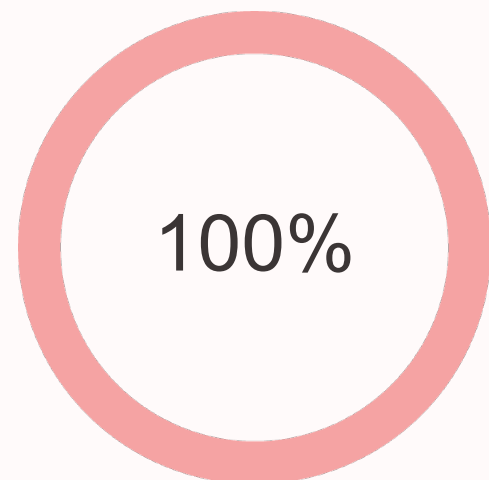
Итоговая аттестация

13 зачетных единиц

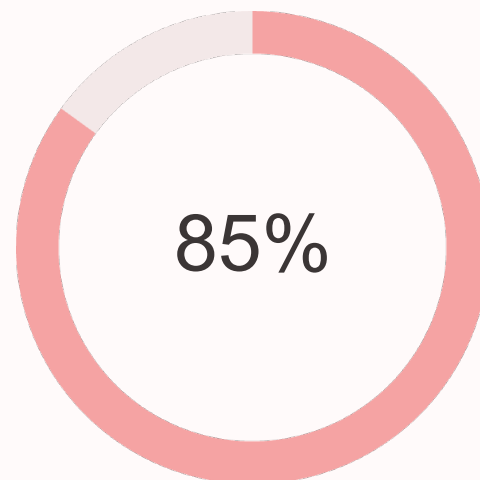
на итоговую аттестацию

Защита выпускной квалификационной работы

«Программа готовит специалистов нового поколения, способных применять междисциплинарные подходы к решению сложных экономических задач в условиях цифровой трансформации»



Трудоустройство выпускников



Работа по специальности