Персонализация, новые технологии и поведенческая экономика: как построить доверие с клиентом



Гагарина Мария Анатольевна
Д.психол.н., профессор Кафедры психологии и развития человеческого капитала

Банк России

Ход реализации пилотного проекта по магистратуре

- 20 мая 2024 года – старт проекта
- Инициаторы проекта: Банк России, Минобрнауки России, Минфин России, Росфинмониторинг

7 вузов

НИУ ВШЭ

МГУ им. М.В. Ломоносова

РЭШ

СПБГЭУ

СПбГУ

Финансовый университет

ТГУ

Программы запущены в 2025 году

Запуск программ в 2026 году

6 работодателей

MOEX

wildberries

OZON

Запрос: >200 специалистов в год

Мероприятия 2025 года

Круглый стол по вопросам реализации пилотного проекта по магистратуре

- Презентация концепций магистерских программ, треков и курсов
- Диалог с работодателями: какие профессиональные компетенции необходимы бизнесу

Студенческий день «Поведенческая экономика глазами студентов: идеи и решения»

- Хакатон / решение кейсов от Вайлдберриз, Альфа-Банка, Сбера, НИУ ВШЭ совместно с Банком России, Росфинмониторинга

Конкурс исследовательских проектов и работ в области поведенческой экономики и экономической психологии на финансовом рынке

- Номинации «Научный результат» и «Научный старт»

* Стратегия повышения финансовой грамотности и формирования **финансовой культуры** до 2030 года, утвержденная Правительством РФ 24 октября 2023 года (распоряжение № 2958-р, вступило в силу с 1 января 2024 года)

Психология и экономика: два взгляда

Аспект	Психология	Экономика
Что это	Психологическое отношение с когнитивной, эмоциональной и поведенческой составляющими (Журавлев, Купрейченко)	Ожидание, вероятность, ставка (Гамбетта, Коулман)
Недоверие	Самостоятельный защитный феномен	Недостаток доверия: одна шкала
Основания	Расчёт, чувства и нравственные нормы	Рациональный выбор в условиях риска
Норма	Баланс доверия и недоверия	Чем больше доверия, тем эффективнее
Измерение	Опросники: доверие к миру, другим, себе	Игра на доверие, массовые опросы

Общее: доверие как готовность быть уязвимым перед действиями другого (Mayer, Davis, Schoorman, 1995).

Источники: Эрроу, 1974; Гамбетта, 1988; Коулман, 1990; Фукуяма, 1995; Berg, Dickhaut, McCabe, 1995; Купрейченко, 2008

Мужчины и женщины: разные риски доверия

Показатель	Мужчины	Женщины
Доверяют финансовым советам	56%	43%
Уверенно используют ИИ в финансах	43%	27%
Становились жертвами мошенников	15%	9%
Из пострадавших: инвестиционные схемы	35%	22%
Бросили управлять финансами после мошенничества	9%	17%

Риск избыточного доверия

Чаще у мужчин: самоуверенность и погоня за доходностью

→ **Трение и проверка реальности на рисковых операциях**

Риск ухода после ошибки

Чаще у женщин: знают больше, чем показывают, — треть разрыва в грамотности объясняет уверенность

→ **«Бусты» уверенности и сценарий возвращения**

Источники:

van den Akker, Olmo R. & van Assen, Marcel A.L.M. & van Vugt, Mark & Wicherts, Jelte M. (2020). Sex differences in trust and trustworthiness: A meta-analysis of the trust game and the gift-exchange game. Journal of Economic Psychology, 81, 102329. Doi: 10.1016/j.joep.2020.102329

Tabea Bucher-Koenen, Rob J. Alessie, Annamaria Lusardi, and Maarten van Rooij, "Fearless Woman: Financial Literacy and Stock Market Participation," NBER Working Paper 28723 (2021), https://doi.org/10.3386/w28723.

TISA research reveals stark gender gap in financial guidance trust and AI confidence. December 22, 2025 https://www.tisa.uk.com/tisa-research-reveals-stark-gender-gap-in-financial-guidance-trust-and-ai-confidence/

Women Are Less Likely to Have Experienced a Financial Scam Than Men. January 28, 2021 https://thefintechtimes.com/women-are-less-likely-to-have-experienced-a-financial-scam-than-men/

Одни инструменты — разные интересы

Надж

Облегчает путь к решению **в интересах клиента** и оставляет свободу выбора

- Автоотчисление в накопления с отключением в один клик
- Пауза и вопрос перед подозрительным переводом

Доверие медленно растёт

Сладж

Трение **в интересах компании**: полезное сделано трудным, вредное — лёгким

- Подписку оформить в один клик, отменить — только в отделении
- Страховка к кредиту включена по умолчанию

Доверие падает — резко и надолго

Тест: если честно объяснить клиенту, зачем это сделано, он скажет «спасибо» или почувствует обман?

Как делать наджинг доверия

Прозрачность

Клиент легко понимает все механизмы

Интересы

Цель — помочь клиенту достичь **его** целей (накопить, сэкономить)

Свобода выбора

Все опции доступны, отказ прост

Структура, а не слова

Работают дефолты, паузы и «бусты», а не напоминания

Прозрачность

Объяснять, зачем подсказка: эффект не падает, доверие растёт

Трение по риску

Конкретные предупреждения на рисковых операциях, обычные — без помех

Аудит сладжа

Выход должен быть так же лёгок, как вход

Источники:

Maier M, Bartoš F, Stanley TD, Shanks DR, Harris AJL, Wagenmakers EJ. (2022) No evidence for nudging after adjusting for publication bias. PNAS, 2, 119(31), e2200300119. doi: 10.1073/pnas.2200300119

DellaVigna, S., Linos, E. (2022). RCTs to Scale: Comprehensive Evidence from Two Nudge Units. Econometrica, 90(1), 81-116. https://doi.org/10.3982/ECTA18709

Naiseh, M., Al-Mansoori, R. S., Al-Thani, D., Jiang, N., & Ali, R. (2021). Nudging through Friction: an Approach for Calibrating Trust in Explainable AI. In Proceedings of 2021 8th IEEE International Conference on Behavioural and Social Computing, BESC 2021 (Proceedings of 2021 8th IEEE International Conference on Behavioural and Social Computing, BESC 2021). Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc.. https://doi.org/10.1109/BESC53957.2021.9635271

ДНК клиентского решения

1. Чьи интересы? Узнав, зачем это сделано, клиент скажет «спасибо»?

2. Понятно ли? Поймёт ли клиент с низкой грамотностью, что будет дальше?

3. Есть ли «почему»? Причина, а не только факт

4. Есть ли выход? Отменить так же легко, как согласиться

5. Соразмерно ли трение? Защита там, где риск реален, без помех там, где его нет

6. Справедлив ли процесс? При отказе или сбое — выслушали, объяснили, предложили шаг

7. Растёт ли клиент? Стал более грамотным или более зависимый?

Цель — калиброванное доверие: к банку — да, к «службе безопасности» по телефону — нет