



RETAIL FINANCE AWARDS 2025



Креатив года:
Оберегаем Клиентов от банкротства.
Повышаем финансовую грамотность.



Сентябрь, 2025



Креатив года: Оберегаем Клиентов от банкротства. Повышаем финансовую грамотность

АКТУАЛЬНОСТЬ И МИССИЯ

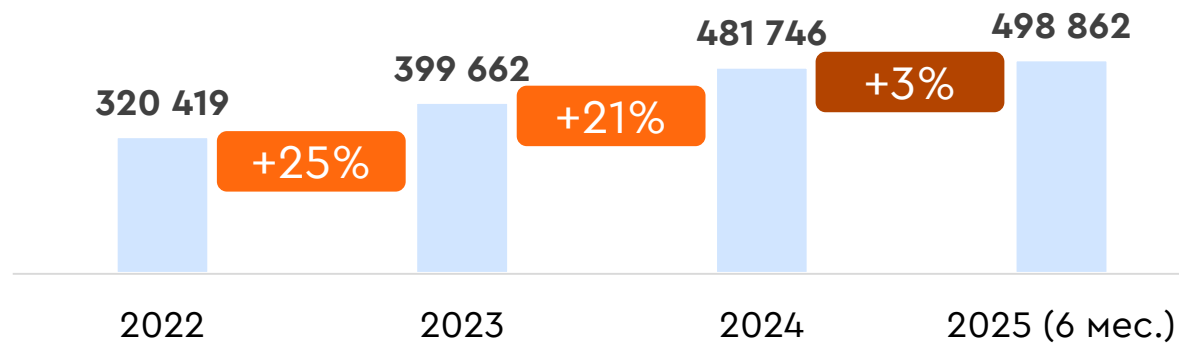


Проблема и миссия проекта: защита от банкротств

В современном мире стремительный рост финансовых мошенничеств и необдуманных кредитных решений приводит к увеличению числа банкротств среди физических лиц. Одна из ключевых причин данной проблемы – недостаточная финансовая грамотность населения.

Проект Газпромбанка направлен на решение данной задачи

Динамика начала процедур банкротства граждан в России * (ед.)



! не накопительным итогом



Обучение распознаванию манипуляций

Помогаем Клиентам выявлять и противостоять попыткам недобросовестного влияния третьих лиц



Формирование осознанного поведения

Развиваем навыки ответственного отношения к своим финансам



Ценностно-ориентированный контент

Используем nudge-подход для мягкого направления к правильным финансовым решениям



Миссия проекта:

Снижение рисков необдуманных займов и банкротств физических лиц через формирование осознанного финансового поведения Клиентов

* - процедуры реализации имущества и реструктуризации задолженности. По данным ЕФРСБ.



СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ВЫГОДЫ

Преимущества для Клиентов и Финансовой системы: доверие участников рынка и устойчивый рост кредитования

Внедрение проекта трансформирует взаимоотношения с Клиентами и укрепляет рыночные позиции

Улучшение финансовой стабильности Клиентов

Повышение финансовой грамотности заемщиков ведет к уменьшению числа просрочек и улучшению качества обслуживания кредитов

Укрепление доверия Клиентов

Прозрачные и этичные методы взаимодействия с Клиентами формируют лояльность и позитивный имидж кредиторов

Гибкость и независимость

Собственная разработка и реализация проекта обеспечивает адаптивность применяемого решения и отсутствие зависимости кредиторов от сторонних подрядчиков, позволяя быстро реагировать на изменения рыночной ситуации

Примеры внедрения:

- Игровые симуляторы для обучения Клиентов финансовой безопасности обеспечивают увлекательность и эффективность процесса обучения
- Персонализированные nudge-уведомления, видеоролики о рисках адаптированы под индивидуальное поведение Клиента

Креатив года: Оберегаем Клиентов от банкротства. Повышаем финансовую грамотность



Партнерство Газпромбанка и Государственного университета: синергия будущего

ВЗАИМОВЫГОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

Партнерство Банка и Государственного университета основано на взаимовыгодном сочетании социального эффекта, научного подхода и бизнес-преимуществ, что делает его уникальным и перспективным



Почему это выгодно?

Социальный эффект: Снижение банкротств и повышение финансового благополучия Клиентов

Бизнес-эффект: Минимизация кредитных рисков и увеличение качественной клиентской базы

Репутационный вклад: Позиционирование кредитора как финансового помощника, формирование доверия и лояльности у Клиентов

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

Выявление предикторов (поведенческих особенностей) банкротств розничных Клиентов Банка и профилактика их неосмотрительного поведения через создание ценностно-ориентированного контента, а именно: видеоролики, голосовые и иные информационные материалы

ПРЕДПОСЫЛКИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Значительная часть граждан, обратившихся к процедуре банкротства, могли бы **не прибегать к ней, избежав негативных последствий.**

Юридические компании («раздолжители»), используя манипулятивные слоганы (например, *"Спишем все долги без последствий!", "Банкротство за 10 дней!"*), **вводят физических лиц в заблуждение**, приуменьшая риски банкротства для человека.

Креатив года: Оберегаем Клиентов от банкротства. Повышаем финансовую грамотность



Причины привлекательности процедуры банкротства

Причина привлекательности

Полное списание долгов

Прекращение давления кредиторов

Сохранение единственного жилья

Внесудебная процедура для небольших долгов

Фиксация долга и остановка начисления процентов

Сохранение единственного жилья

Психологическая разгрузка

Низкий порог для вхождения в процедуру банкротства

Использование законодательных пробелов в сфере банкротства

Факторы, снижающие привлекательность банкротства
(о чем не думают Клиенты и не говорят компании - «раздолжители»)



Риск потери имущества



Длительность и публичность процедуры банкротства



Ограничения после банкротства



Риск отказа в освобождении от долгов и возбуждения уголовного дела



Стоимость процедуры банкротства



Вмешательство в личную жизнь



Креатив года: Оберегаем Клиентов от банкротства. Повышаем финансовую грамотность

Необходимость быстрого своевременного взаимодействия кредиторов с Клиентами

Как правило, Клиенты принимают решение о банкротстве **после возникновения первых финансовых сложностей** (неплатежи по кредиту).

Именно в этот **непродолжительный** момент времени кредитор оказывается **в конкурентной позиции** по отношению к стереотипам (убеждениям) своего Клиента или агрессивному маркетингу юридических компаний – «раздолжителей», оказывающих услуги по банкротству физических лиц. Именно в этот момент Банк имеет возможность привести контраргументы, чтобы **склонить Клиента к сотрудничеству и реструктуризации долга**.

Практически все поведенческие паттерны недобросовестных игроков рынка банкротства ориентированы на эксплуатацию финансовой неграмотности и отчаяния Клиентов (предикторы поведения Клиентов):

- ✓ Склонность к импульсивным решениям под давлением («Психологическое давление»)
- ✓ Наивное доверие к «быстрым решениям» (Обещание банкротства за 3–4 месяца)
- ✓ Игнорирование рисков из-за неполной информации («Соккрытие важной информации»)



Клиенты попадают в долговые ловушки из-за своей неосмотрительности, страха или низкой финансовой грамотности

Креатив года: Оберегаем Клиентов от банкротства. Повышаем финансовую грамотность

Типовые мотивы банкротства физического лица

«Злоупотребление»

✓ Уклонение от уплаты долгов

✓ Соккрытие активов (незаконный мотив)



«Отчаяние»

✓ Прекращение давления кредиторов/коллекторов

✓ Сохранение единственного жилья

✓ Освобождение от долгов для «старта с чистого листа»

✓ Структурирование и реструктуризация долгов

✓ «Спасение» поручителей или членов семьи

«Рациональные причины»

✓ Оптимизация управления долгами

✓ Защита от будущих претензий

✓ Предотвращение проблем для поручителей

✓ Подтверждение финансовой несостоятельности

✓ Освобождение ресурсов для жизнеобеспечения

Креатив года: Оберегаем Клиентов от банкротства. Повышаем финансовую грамотность



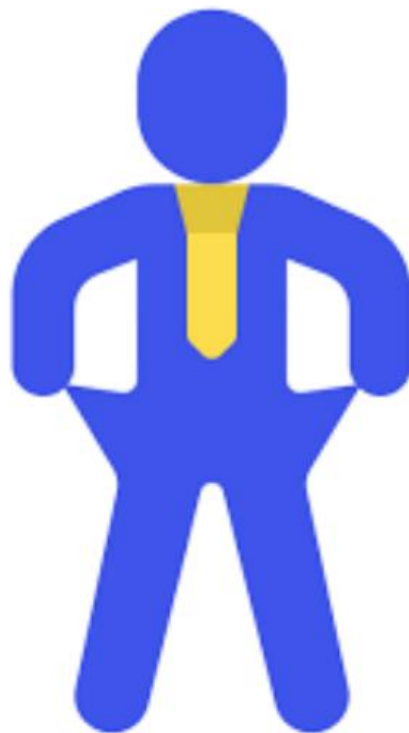
Типичные классы банкротов

Жертвы жизненных форс-мажоров

Жертвы финансовой безграмотности и кредитных ловушек

Предприниматели, пострадавшие от бизнес-рисков

Пенсионеры и социально уязвимые группы



Поручители и жертвы чужих долгов

Эмоционально-импульсивные должники (лица, совершающие нерациональные траты)

Добросовестные банкроты с грамотным подходом

Жертвы мошенничества или юридических ошибок

Для приоритизации классов типичных банкротов-физических лиц, определены для каждого из них уровень возможности переубеждения и оптимальный план работы

Финансовая безграмотность часто является глубинной причиной, которая делает человека уязвимым к другим триггерам (долговая яма, непонимание рисков поручительства, неадекватная реакция на снижение дохода)

Креатив года: Оберегаем Клиентов от банкротства. Повышаем финансовую грамотность



Для приоритизации классов типичных банкротов - физических лиц, Банк определил уровень возможности переубеждения для каждого класса



ВЫСОКАЯ



СРЕДНЯЯ



НИЗКАЯ

Минимизация процедур банкротства

1.

По аналогии с драйверами банкротства с учетом выявленных барьеров для каждого из приоритетных классов банкротов определили наиболее вероятные поведенческие инструменты, усиливающие барьеры (*nudge*) для использования в видеороликах, играх, аудиосообщениях и иных информационных ресурсах

2.

Адаптация поведенческих инструментов с применением нейрооборудования

3.

Создаваемый ценностно-ориентированный контент нацелен на коррекцию ключевых стереотипов, снимая те из них, что способствуют легкому принятию решения о вхождении в процедуру банкротства, и усиливая те, что удерживают должника от банкротства





ГАЗПРОМБАНК



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

