

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ НАДЗОР: МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ И ЕГО АДАПТАЦИЯ В СТРАНАХ ЕАЭС

С.С. Осмоловец*

Аннотация. Анализируется международный опыт поведенческого надзора, исследуются его сущность, формы, методы, инструменты и выявляются наиболее современные его практики. Методологическую основу работы составили положения поведенческих финансов. Рассматриваются сущность и способы организации поведенческого надзора, выделены три его основные формы: проактивная, защитная и реактивная, проанализирован опыт практического применения инструментов надзора, соответствующих каждой из его форм. Сделаны выводы о надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в странах ЕАЭС. На основе анализа зарубежного опыта сформулированы направления совершенствования деятельности по обеспечению прав потребителей финансовых услуг в странах ЕАЭС, включающие формирование целей поведенческого надзора, отвечающих задачам развития финансового рынка, и построение системы инструментов, направленной на повышение институционального доверия населения. Впервые предложена трехуровневая система целей поведенческого надзора (оперативные, тактические, стратегические) и дополнена система количественных индикаторов для оценки его результативности, включающая уровень институционального доверия и инфляционных ожиданий, динамику долгосрочных сбережений граждан. Сделан вывод о необходимости унификации поведенческого надзора в странах ЕАЭС.

Ключевые слова: асимметрия информации, защита прав потребителей финансовых услуг, институциональное доверие, недобросовестное поведение на финансовом рынке, поведенческий надзор, финансовый рынок, финансовый продукт, финансовый омбудсмен.

JEL-классификация: G18, G20, D91.

DOI: 10.46782/1818-4510-2026-2-98-109

Материал поступил 29.04.2026 г.

Развитие финансовых технологий, вызванное глобализацией, повышение с конца XX в. доступности торговли финансовыми инструментами для розничных инвесторов, распространение удаленных форм финансовых услуг выявили ряд существенных проблем на финансовом рынке, обусловленных поведенческими (когнитивными) искажениями, влияющими на совершение сделок с финансовыми активами. Уже в начале 2000-х гг. международные организации, в том числе ОЭСР, обратили внимание на то, что усложнение торговли финансовыми инструментами, развитие финансовой инженерии требуют от пользователей финансовых услуг высокого уровня финансовой грамотности¹.

Ускоренное внедрение цифровых технологий в финансовый рынок, обусловившее формирование новых форм цифровых финансовых посредников и повышение сложности цифровых финансовых продуктов, процессы дезинтермедиации и децентрализации финансовой системы, повышение скорости оборота финансовых активов обусловили формирование новой формы надзора за деятельностью финансовых организаций, направленной на предотвращение их недобросовестного отношения к потребителям финансовых услуг.

¹ Financial Market Trends. OECD. Vol. 2005/2. No 89. URL: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2005/11/financial-market-trends-volume-2005-issue-2_g1gh4985/fmt-v2005-2-en.pdf

* Осмоловец Светлана Славомировна (swie1@inbox.ru), кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный экономический университет (г. Минск, Беларусь); <https://orcid.org/0000-0002-6575-0289>

Для цитирования: Осмоловец С.С. 2026. Поведенческий надзор: международный опыт и его адаптация в странах ЕАЭС. *Белорусский экономический журнал*. № 2. С. 98–109. DOI: 10.46782/1818-4510-2026-2-98-109

В теории поведенческих финансов описаны различные модели мышления, которые могут оказывать влияние на взаимодействие потребителей финансовых продуктов и услуг с финансовыми организациями. Эффект гиперболического дисконтирования влияет на оценку индивидами стоимости будущих доходов (Hens, Oliver, 2010. Р. 83). Эвристика репрезентативности приводит индивидов к неверной оценке вероятности события ввиду стереотипности мышления. Склонность к подтверждению вынуждает искать, интерпретировать или запоминать информацию таким образом, чтобы она подтверждала сложившиеся предубеждения. В поведенческих финансах описаны и другие когнитивные искажения, в частности, якорение, неприятие потерь, склонность к риску при малой вероятности события, чрезмерная уверенность в собственных способностях, переоценка вероятности положительного исхода события, которые оказывают влияние на принятие рациональных финансовых решений (Khan, 2018).

Названные поведенческие особенности мышления существенно влияют на рациональное поведение индивидов на финансовом рынке. А. Хан отмечает, что поведенческие элементы должны использоваться в финансовом регулировании и надзоре (Khan, 2018. Р. 48).

Значение защиты прав потребителей финансовых услуг для нормального функционирования финансового рынка сложно переоценить. Она выступает элементом макроэкономической политики, направленной на повышение уровня доверия субъектов частного сектора к финансовым организациям (Майборода, 2019. С. 7). «Высокий уровень доверия способствует построению устойчивой финансовой системы, быстрому и долгосрочному росту финансового рынка и экономики в целом, проведению эффективной денежно-кредитной политики» (Вахрушев, Соколова, 2022. С. 151). Институциональное доверие может формироваться как на основе компетентности финансовой организации (доверие к компетентности), так и на основе эмоциональных оценок, обусловленных принципами ее деятельности и этикой (Голікова, 2024. С. 46).

Основной функцией финансового рынка, характеризующей результативность его функционирования, является способность аккумулировать сбережения розничных инвесторов и перераспределять капитал в наиболее эффективные отрасли экономики, что должно способствовать экономическому развитию. Социологический опрос (2024 г., Беларусь) показал недостаточное участие физических лиц в формировании долгосрочных сбережений на финансовом рынке: 38,1% респондентов предпочитают формировать сбережения без участия финансовых институтов (Ображей, Денискина, Подвальская, 2024. С. 41), а 33,6% опрошенных относятся к деньгам как к средству обеспечения потребностей, «при этом сберегательные стратегии населения имеют краткосрочный характер и не меняются на протяжении 2020–2024 гг. Горизонты финансового планирования составляют от одного до трех месяцев» (Там же. С. 145–146). Эти данные свидетельствуют о доминировании эффекта гиперболического дисконтирования в поведенческих предпочтениях индивидов в Беларуси. Для его снижения важно сокращать разрыв между реальной инфляцией и инфляционными ожиданиями, чтобы субъективные ожидания населения относительно динамики процентных ставок значительно не превышали реальные, а также проводить мероприятия, способствующие повышению институционального доверия населения. В современных условиях формирование позитивных ожиданий о надежности финансовых посредников возможно посредством не только коммуникационной и информационной политики финансового регулятора, но и путем проведения превентивных мероприятий, направленных на выявление соблюдения норм законодательства финансовыми организациями.

Поведенческий надзор, как самостоятельное направление надзорной деятельности, получил развитие после кризиса 2008 г. Например, «в США и Великобритании для реализации надзора по защите прав потребителей финансовых услуг были образованы такие ведомства, как Бюро по защите прав потребителей финансовых услуг (США) и Управление финансового пове-

дения в Великобритании» (Санникова, 2017. С. 51; Кузнецова, 2021). Банк России начал внедрение поведенческого надзора в 2013 г. (Ситник, 2023. С. 44).

Методология поведенческого надзора основана на «Руководящих принципах высокого уровня G20 по защите прав потребителей финансовых услуг», первоначальная версия которого была утверждена министрами финансов группы стран G20 в 2011 г., а в 2022 г. была опубликована его усовершенствованная версия, учитывающая цифровизацию, финансовое благополучие и уроки реагирования на пандемию COVID-19. Обновленный документ содержит 12 принципов, в основу которых положены защита прав потребителей финансовых услуг, раскрытие информации и прозрачность².

Модели поведенческого надзора, сложившиеся в разных странах, во многом обусловлены национальными институциональными нормами. Например, в Европейском союзе добросовестность финансовых организаций в отношении клиентов регулируется директивами 2014/65/EU MiFID II «О рынках финансовых инструментов» и № 1286/2014 PRIIPs («Регламент по ключевым информационным документам для упакованных розничных и страховых инвестиционных продуктов»). Директива MiFID II содержит положения, обеспечивающие защиту инвесторов, в частности обязанность инвестиционных компаний действовать в интересах клиентов, предоставлять им информацию в ясной и не вводящей в заблуждение форме, предупреждать о свойствах и рисках инвестиционных продуктов³. PRIIPs предусматривает обязательное раскрытие информации о финансовых инструментах, запрещает дезинформировать клиентов ненадлежащей рекламой, наделяет национальные надзорные органы (Европейское управление страхования и профессиональных пенсий) правом времен-

но запрещать или ограничивать маркетинг, распространение или продажу определенных страховых инвестиционных продуктов или видов деятельности⁴. Таким образом, в ЕС сложилась продуктоцентричная модель поведенческого надзора, а законодательные нормы ЕС предусматривают обязанность компаний по раскрытию рисков и оценке знаний клиентов перед продажей сложных финансовых инструментов.

Основными документами, устанавливающими нормы поведенческого надзора в Великобритании, являются Закон «О финансовых услугах и рынках»⁵ (Financial Services and Markets Act 2000) и разработанные на его основе Правила и руководства Управления по финансовому регулированию и надзору (FCA Handbook). Последний документ содержит Принципы для бизнеса⁶ (Principles for Businesses), определяющие цели и стандарты поведения фирм по отношению к клиентам с акцентом на ответственность руководства и внутреннюю культуру финансовых организаций. Модель поведенческого надзора в Великобритании основана на культурных принципах поведения фирм и персональной ответственности менеджеров за злоупотребления по отношению к клиентам.

В Австралии, в отличие от подходов ЕС и Великобритании, установлена контрольно-надзорная модель поведенческого надзора. Основным документом, устанавливающим правила поведения финансовых организаций, выступает «Закон о корпорациях»⁷ (Corporations Act 2001). Центральным элементом данного документа является обязанность компаний обеспечивать предоставление финансовых услуг «эффективно, честно и справедливо». За поведенческий надзор и защиту прав потреби-

² G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection 2022. OECD. URL: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2012/12/g20-oecd-high-level-principles-on-financial-consumer-protection-2022_58de67fe/48cc3df0-en.pdf

³ Directive 2014/65/EU of the European Parliament and of the Council of 15 May 2014 on markets in financial instruments and amending Directive 2002/92/EC and Directive 2011/61/EU // EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0065>

⁴ Regulation (EU) No 1286/2014 of the European Parliament and of the Council of 26 November 2014 on key information documents for packaged retail and insurance-based investment products (PRIIPs). EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R1286>

⁵ Financial Services and Markets Act 2000. legislation.gov.uk. 2000. URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents>

⁶ PRIN 2.1 The Principles. FCA Handbook. URL: <https://handbook.fca.org.uk/handbook/prin2/prin2s1#p16>

⁷ Corporations Act 2001. Federal Register of Legislation. Canberra: Office of Parliamentary Counsel, 2001. URL: <https://www.legislation.gov.au/C2004A00818/latest/text>

лей отвечает Австралийская комиссия по ценным бумагам и инвестициям (ASIC). Она фокусируется на выявлении нарушений в ходе плановых и внеплановых проверок, а также на применении административных и финансовых санкций по их результатам.

Методология поведенческого надзора Банка России предусматривает «распределение поднадзорных организаций также по поведенческим риск-профилям: зеленый (потребительские риски минимальны); желтый (наличие потребительских рисков, которые в перспективе могут привести к нарушению прав и законных интересов финансовых услуг); оранжевый (наличие существенных потребительских рисков, реализация которых приводит к массовому нарушению прав и законных интересов потребителей финансовых услуг); красный (наличие нарушений, которые являются основаниями для рассмотрения вопросов о применении штрафных мер). Сигнальный индикатор поведенческого надзора представляет собой сравнительную частоту поступления в центральный банк жалоб в отношении той или иной поднадзорной организации, в пересчете на 1 тыс. ед. клиентов» (Миронов, 2023. С. 231). Такой мониторинг над поведенческим профилем финансовой организации выступает частью риск-ориентированного подхода, включающего наблюдение за изменением характера рисков и выявление необычного поведения субъектов надзора⁸.

Сущность поведенческого надзора заключается в обеспечении защиты потребителей финансовых услуг от недобросовестных практик финансовых организаций, а также в предупреждении такого поведения. По мнению А.А. Ситника, поведенческим называется «надзор за взаимодействием финансовых организаций с их клиентами, включая оценку качества предоставляемых услуг, соблюдение стандартов и выявление недобросовестных или неэтичных практик с акцентом на защите прав потребителей

финансовых услуг и предотвращении злоупотреблений» (Ситник, 2023. С. 43).

Банк России включает в поведенческий надзор «контроль над соблюдением норм, регулирующих взаимоотношения финансовых организаций с клиентами, анализ практик продажи финансовых продуктов и услуг, полноту и корректность информации, которую получает потребитель перед заключением договора, соответствие самого договора законодательству, а также соблюдение и исполнение всех его условий финансовой организацией»⁹.

В целом, регулирующие органы разных стран определяют поведенческий надзор либо как контроль за соблюдением финансовыми организациями правил ведения деятельности с целью защиты клиентов финансовых организаций от недобросовестных финансовых практик (Швейцария, Нидерланды, Великобритания); либо с точки зрения повышения финансового благополучия потребителей финансовых услуг (например, Сингапур).

Многоаспектность определения поведенческого надзора обусловлена его задачами: не только выявить нарушения действующего законодательства, но и предупредить недобросовестные практики финансовых организаций (Ситник, 2023. С. 44). Под недобросовестными практиками понимают любые намеренные действия на финансовом рынке, обусловленные обманом, злоупотреблением доверием либо бездействием, либо намеренное использование недостатков регулирования с целью получения выгоды (Санникова, 2017. С. 51; Некрасова, 2020. С. 163). В целом к ним относят действия, которые вводят потребителей в невыгодное положение или заблуждение¹⁰: представление недостаточных или недостоверных сведений о финансовых услуге или продукте, «навязывание скрытых комиссий или ненужных финансовых продуктов, создание неясных и запутанных условий договора для сокрытия рисков клиентов, отсутствие возможности потребителя отказаться от продукта» (Литовко, 2023. С. 3–

⁸ Guidance on Risk-Based Supervision. The Financial Action Task Force (FATF). URL: <https://www.fatf-gafi.org/content/dam/fatf-gafi/translations/guidance/Russian-MUMCFM-FATF%20Guidance%20on%20Risk-based%20Supervision.pdf.coredownload.inline.pdf>

⁹ Поведенческий надзор: практики и рекомендации. Банк России. URL: https://cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/

¹⁰ Там же.

7). На рынке ценных бумаг в качестве таких примеров выступают действия, направленные на манипулирование ценами, обман участников и извлечение прибыли незаконными способами (Литвиненко, Синегуб, 2025. С. 222).

Проблема недобросовестной деятельности на финансовом рынке вытекает из концепции информационной асимметрии Дж. Акерлофа, согласно которой в условиях неопределенности продукты плохого качества вытесняют высококачественные (Akerlof, 1970). В понимании Управления по финансовому регулированию и надзору (FSA, Великобритания) асимметрия информации, как основная причина провалов финансовых рынков, требует обязательного регулирования. Она возникает в случаях: (1) когда одна из сторон (потребитель) имеет меньший доступ к релевантной информации, чем другая сторона (компания), что существенно влияет на результаты сделки для неинформированной стороны; (2) при поведенческом искажении восприятия информации, когда она раскрывается для потребителей в недоступном для понимания и анализа виде (Erta, Hunt, Iscenko, Brambley, 2013. P. 24).

Цели поведенческого надзора направлены на защиту физических лиц от недобросовестных практик финансовых организаций. Например, Банк России поставил следующие цели поведенческого надзора: «обеспечение соблюдения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг; повышение

доступности и качества финансовых услуг; повышение доверия потребителей финансовых услуг к участникам финансового рынка, финансовым продуктам и услугам, предоставляемым ими; минимизация рисков нарушения прав потребителей финансовых услуг, эффективное управление рисками, в том числе с помощью усиления превентивного компонента надзора»¹¹.

Цели поведенческого надзора должны быть тесно связаны с общими целями развития финансового рынка. Так, например, цели развития финансового рынка Российской Федерации на 2025 г. и период 2026 и 2027 гг. представляют собой взаимосвязь трех функциональных его компонент (формирование капитала для инвестиций и развитие платежных механизмов, защищенность розничного инвестора и укрепление доверия к рынку, обеспечение финансовой стабильности), одна из которых включает цели поведенческого надзора (рис. 1).

Инструменты поведенческого надзора различаются в зависимости от его формы и разрабатываются финансовыми регуляторами на основе практического опыта.

Особенность превентивной формы поведенческого надзора заключается в предупреждении неприемлемой деятельности финансовых организаций. Для этой формы надзора характерны такие инструмен-

¹¹ Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2025 год и период 2026 и 2027 годов. Банк России. URL: https://cbr.ru/content/document/file/165924/onrfr_2025_2027.pdf

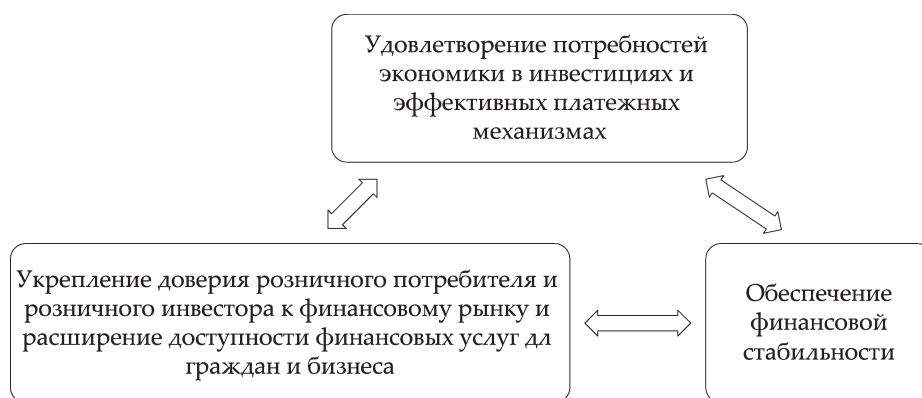


Рис. 1. Система целей развития финансового рынка Российской Федерации на 2025 г. и период 2026 и 2027 гг.

Источник. Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2025 год и период 2026 и 2027 годов. Банк России. URL: https://cbr.ru/content/document/file/165924/onrfr_2025_2027.pdf

ты, как, например, письменные обращения или встречи с представителями поднадзорных организаций (Литовко, 2023а. С. 96).

Реактивная форма поведенческого надзора реализуется по факту выявления недобросовестных финансовых практик. Ее суть заключается в реакции надзорного органа на выявленные отклонения от установленной практики оказания финансовых услуг, либо на выявленные недобросовестные формы поведения финансовых организаций. Реактивный надзор основан на анализе фактических нарушений. Ведущим инструментом реактивной формы надзора выступает обработка и анализ обращений потребителей на действия финансовых организаций и последующее реагирование на эти жалобы в форме проверок, вынесения предписаний (Литовко, 2023а. С. 96).

Например, Банк России по итогам надзорных мероприятий применяет в отношении организаций не только меры рекомендательного характера и коммуникацию, но и меры принуждения, в том числе направленные на недопущение нарушений в дальнейшей деятельности и привлечение к ответственности (Ситник, 2023. С. 46).

А. Хан включает в состав поведенческого надзора три формы, определяя для каждой свой инструментарий: превентивную, включающую консультации и расследования, защитную, цель которой – вернуть пользователям нарушенные права, и карательную, которая с помощью штрафов и санкций призвана остановить распространение недопустимого поведения (Khan, 2018).

Управление по финансовому регулированию и надзору Великобритании (FCA) использует широкий спектр инструментов поведенческого надзора, сформированных на основе внедрения достижений поведенческой экономики:

1. Инструменты проактивного надзора в форме индикаторов, применяемые для предупреждения рисков для потребителей финансовых услуг: индикаторы недобросовестной деятельности финансовых организаций (чрезмерно высокая рентабельность, анализ цен на финансовые продукты), индикаторы предлагаемых ими финансовых продуктов для выявления существенных различий в финансовых знаниях целевой

аудитории финансового продукта, наличия перекрестного субсидирования между пользователями финансовых услуг¹², показатели анализа финансовых контрактов на предмет использования поведенческих предубеждений пользователей (Erta, Hunt, Iscenko, Brambley, 2013. PP. 28–30).

2. Инструменты защиты потребителей финансовых услуг: «умное» раскрытие информации¹³, запрет вводящих в заблуждение маркетинговых материалов; право отказаться от финансового продукта или услуги в некоторый период времени; ограничение каналов продаж финансовых продуктов с высоким уровнем риска; контроль за условиями договора¹⁴ (Erta, Hunt, Iscenko, Brambley, 2013. PP. 42–43).

В США, кроме Бюро по защите прав потребителей, отдельные функции поведенческого надзора возложены на SEC (Комиссия по ценным бумагам и биржам) и FINRA (Регуляторный орган финансовой индустрии). Они обеспечивают предотвращение манипулирования рынком и инсайдерской торговли, а также справедливое исполнение сделок. Особенность инструментов поведенческого надзора США обусловлена спецификой его финансовых рынков. Выборочный контроль над финансовыми организациями не эффективен, поэтому регуляторы, чтобы предупредить жалобы инвесторов, для мониторинга деятельности финансовых организаций и выявления потенциальных манипуляций и мошенничества вынуждены использовать алгоритмы и искусственный интеллект^{15, 16}. В США «Закон о защите прав потребителей в финансовой сфере» 2010 г. требует реагировать на жалобы потребителей финансовых

¹² Например, бесплатные базовые счета одних пользователей оплачивают другие за счет высокой стоимости овердрафта (прим. автора).

¹³ Установление требований к раскрытию информации в формате, доступном для восприятия индивидов (прим. автора).

¹⁴ Например, запрет высоких штрафов за досрочное погашение или скрытых комиссий, контроль процентных ставок, предупреждение выпуска заведомо невыгодных продуктов для потребителей (прим. автора).

¹⁵ Q&A with FINRA's Greg Ruppert on the organization's use of Artificial Intelligence. 2025. URL: <https://www.complianceweek.com/regulatory-policy/qanda-with-finras-greg-ruppert-on-the-organizations-use-of-artificial-intelligence/36389.article>

¹⁶ Annual report of credit and consumer reporting complaints. Consumer financial protection bureau. URL: https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_fca-611e-report-2025-12.pdf

продуктов и услуг. В рамках этого процесса Бюро по защите прав потребителей собирает информацию как от потребителей, так и от компаний, и раскрывает эти данные в Базе данных жалоб потребителей¹⁷.

Для определения результативности поведенческого надзора регулирующие органы применяют количественные индикаторы, характеризующие эффективность надзорной деятельности. Например, Банк России в качестве таких индикаторов использует количество поступивших жалоб потребителей финансовых услуг (в том числе в разрезе каждой финансовой организации), а также их тематическое разнообразие (Литовко, 2023а. С. 97).

Бюро по защите прав потребителей США также анализирует обращения потребителей для определения результативности деятельности. В раскрываемой отчетности используются количественные показатели: общее число жалоб, уровень расхождения между заявлениями потребителей и подтверждениями бюро о факте досудебного обращения, удельный вес выявленных ошибок со стороны финансовых организаций, структура ответов (соотношение числа шаблонных ответов и реального рассмот-

рения проблемы), частота использования шаблонных формулировок, а также средний срок предоставления ответа (Там же.).

В странах с развитой системой поведенческого надзора может быть образован специализированный орган, основной функцией которого выступает урегулирование имущественных споров с потребителями финансовых услуг. Например, в Российской Федерации в 2018 г. для этих целей сформирована Служба финансового уполномоченного¹⁸. В Армении функционирует «Примиритель финансовой системы», в Италии – внесудебная система разрешения споров (финансовый и банковский арбитр) в форме электронного портала для подачи жалоб и обращений (Синкевич, 2024). Органы медиации финансовых услуг функционируют в Швейцарии, Великобритании, США, Японии (De Vito Bieri, Weber, 2020). Обобщенный анализ инструментов поведенческого надзора представлен в табл. 1.

В Республике Беларусь поведенческий надзор начал внедряться в деятельность Национального банка с 2019 г. в рамках совершенствования защиты прав потребителей

¹⁸ Отчет о деятельности службы финансового уполномоченного в 2024 г. С. 7, 28. URL: <https://finombudsman.ru/assets/templates/sodfu/img/news/files/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%BE%20%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%B2%202024%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%83.pdf>

¹⁷ Annual report of credit and consumer reporting complaints. Consumer financial protection bureau. URL: https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_fcra-611e-report_2025-12.pdf (дата обращения: 08.01.2026).

Таблица 1

Формы и инструментов поведенческого надзора

Форма поведенческого надзора	Цель	Инструменты
Проактивная	Предупредить недобросовестное поведение финансовых организаций	1. Мониторинг деятельности финансовых организаций и их классификация по поведенческим профилям риска 2. Анализ условий финансовых продуктов и услуг 3. Мероприятия по повышению финансовой грамотности 4. Требования к содержанию и форме раскрываемой информации 5. Рекомендации поднадзорным организациям
Защитная	Сформировать условия для принятия финансовых решений потребителями финансовых услуг	1. Планирование опций выбора финансовых услуг (архитектура потребительского выбора) 2. Ограничение каналов распространения высокорисковых продуктов и услуг
Реактивная	Реагировать на нарушения	1. Анализ жалоб потребителей финансовых продуктов, реагирование на них 2. Урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами 3. Меры воздействия на финансовые организации (штрафы, приостановление лицензий)

Источник. Авторская разработка на основе (Миронов, 2023; Литвиненко, Синегуб, 2025).

финансовых услуг¹⁹. Основными инструментами надзора выступают мягкие практики: анализ обращений граждан, разработка рекомендаций (принципов) поведения участников рынка, направление обращений в банки и НКО, анализ условий договоров кредитных организаций и НКО, анализ эффективности взаимодействия финансовых организаций и потребителей, мониторинг нарушений прав потребителей (Скумс, Мергурьева, 2024. С. 49; Лапко, 2024).

Центральный банк Армении (ЦБА) не использует термин «поведенческий надзор». Однако для защиты прав потребителей финансовых услуг он применяет современные инструменты поведенческого надзора. Так, ЦБА анализирует в рамках пруденциального надзора рекламу и порядок оказания финансовых услуг, проводит проверки, анализирует жалобы потребителей. При необходимости применяет штрафные санкции к финансовым организациям. В компетенцию ЦБА входит предупреждение попыток мошенничества и финансовое образование²⁰.

В Казахстане в январе 2026 г. вступил в действие Закон «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»²¹, который определяет основные направления в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, вводит положение о финансовом омбудсмене, определяет основные требования к добросовестному совершению операций финансовыми организациями (надлежащее раскрытие информации о финансовых продуктах и их объективная реклама, запрет на навязывание дополнительных услуг, порядок рассмотрения обращений граждан банками). Органом, уполномоченным осуществлять защиту прав потребителей финансовых услуг в Казахстане, выступает Агентство по регулированию и развитию финансового рынка. В пределах своих полномочий Агентство проводит регулярный мониторинг финансовых

продуктов и анализ их рекламы, выявляет организации, имеющие признаки недобросовестной деятельности, реализует мероприятия по повышению финансовой грамотности²².

Элементы поведенческого надзора утверждены в нормативных документах Республики Кыргызстан. В частности, в Рекомендациях по обслуживанию потребителей банковских услуг закреплены основные принципы поведенческого надзора²³.

Повышение институционального доверия населения к финансовым организациям является фактором формирования долгосрочных сбережений на финансовом рынке, обеспечивающим формирование капитала для инвестиций в экономику и полноценное выполнение финансовым рынком его основных функций. Анализ международного опыта позволяет выделить наилучшие практики поведенческого надзора и сформулировать рекомендации для стран ЕАЭС. В частности, для развития поведенческого надзора требуется разработка его теоретико-методологических основ как одного из элементов финансового регулирования, включающих: выделение надзора в самостоятельное направление надзорной деятельности; определение независимого органа поведенческого надзора и наделение его соответствующими полномочиями; формулирование целей поведенческого надзора, отвечающих задачам развития финансового рынка; разработку его инструментов в соответствии с принципами системы защиты прав потребителей финансовых продуктов и услуг, определение состава поднадзорных организаций.

Важное значение имеет формирование целей поведенческого надзора, выполнение которых будет способствовать развитию финансового рынка и достижению основных целей экономического развития страны. При этом поставленные оперативные цели поведенческого надзора должны способствовать укреплению институциональ-

¹⁹ Отчет Национального банка Республики Беларусь. Национальный банк Республики Беларусь. 2019. URL: <https://www.nbrb.by/publications/report/report2019.pdf>

²⁰ Consumer rights protection. The Central Bank of Armenia 2026. URL: <https://www.cba.am/en/consumer-rights-protection/>

²¹ Закон Республики Казахстан от 16 января 2026 года № 258-VIII «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан». 2026. URL: https://prg.kz/document/?doc_id=34217085&pos=53;147&doc_id2=34217085&pos2=1544;158

²² Защита прав потребителей финансовых услуг. Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка. 2026. URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/ardfm/activities/1001?lang=ru>

²³ Рекомендации по обслуживанию потребителей банковских услуг. Национальный банк Кыргызской Республики. 2026. URL: <https://www.nbkr.kg/searchout.jsp?item=103&material=123041&lang=RUS>

ного доверия и развитию финансового рынка²⁴. В частности, такими целями могут быть повышение институционального доверия населения, приток сбережений на финансовый рынок. Например, система целей поведенческого надзора может состоять из трех элементов (рис. 2).

Требуется формирование системы инструментов поведенческого надзора, направленной на повышение институционального доверия населения к финансовым организациям, что особенно актуально в условиях цифровизации финансового рынка и распространения финансовых продуктов с высоким уровнем риска. В частности, в рамках поведенческого надзора могут получить развитие следующие инструменты:

- требования к форме и содержанию раскрываемой информации о финансовых инструментах и продуктах на финансовом рынке. Совершенствование правил раскрытия информации должно быть направлено на обеспечение как полноты, так и доступности предоставляемых розничным инвесторам данных. Современные системы представления информации в электронной форме могут использовать алгоритмы для анализа отчетности эмитентов и расчета показателей, характеризующих эффективность их деятельности;

- нормы, обеспечивающие защиту прав граждан в финансовой сфере, в частности: (а) система мониторинга условий договоров; (б) систематизация типов недобросовестного поведения финансовых организаций в отношении клиентов. Например, Банк России на официальном сайте для каждого сегмента финансового рынка раскрывает характерные недобросовестные

практики поведения финансовых организаций, выявленные в процессе анализа обращений потребителей; (в) разработка и внедрение в странах ЕАЭС системы маркирования участников финансового рынка по уровням выявленного риска в соответствии с выявленными критериями недобросовестного поведения в отношении потребителей финансовых услуг.

Для оценки эффективности надзорных мероприятий могут быть использованы количественные индикаторы, например:

а) мониторинг уровня институционального доверия потребителей финансовых услуг к финансовым организациям путем проведения опросов (позволит выявить регуляторные пробелы в разных сферах финансового рынка);

б) мониторинг инфляционных ожиданий населения (выступит дополнительным индикатором, характеризующим последовательность коммуникационной политики монетарного регулятора);

в) количественная оценка динамики вложений розничных инвесторов в долгосрочные финансовые активы (долгосрочные депозиты, долгосрочные облигации, акции) на финансовом рынке в форме отношения среднегодового значения таких активов к ВВП;

г) результативность работы с обращениями граждан по поводу недобросовестного поведения финансовых организаций в форме показателей: динамика обращений граждан, структура жалоб в разрезе финансовых организаций, удельный вес жалоб, по результатам которых были предприняты реактивные меры надзора; сумма средств, взысканных с финансовых организаций в пользу граждан по результатам обращений (выплаченные страховые премии, излишне начисленные проценты по кредитным договорам, не выплаченные в срок проценты по договорам займа и пр.).

²⁴ Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2025 год и период 2026 и 2027 годов. Банк России. URL: https://cbr.ru/content/document/file/165924/onrfr_2025_2027.pdf

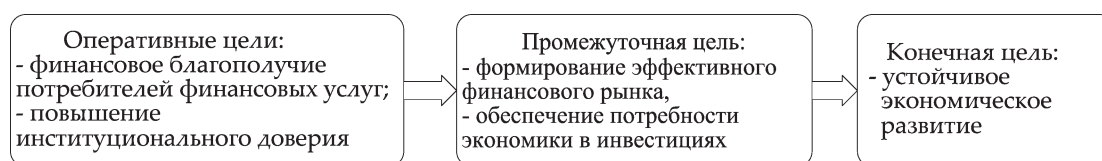


Рис. 2. Система целей поведенческого надзора

Источник. Авторская разработка.

* * *

Поведенческий надзор – это самостоятельное направление надзорной деятельности, основными целями которого являются обеспечение прав потребителей финансовых услуг и предупреждение недобросовестного поведения финансовых организаций. Его сущность заключается в контроле над взаимодействием участников рынка с клиентами для предотвращения неэтичных практик. В отличие от пруденциального надзора, поведенческий направлен на контроль условий финансовых продуктов и услуг, обеспечение прозрачности информации и соблюдения справедливости условий договоров.

В мировой практике сложились различные способы организации поведенческого надзора, обусловленные национальными особенностями регулирования. Продуктоцентричная модель (Европейский союз) характеризуется акцентом на предпродажном раскрытии информации о рисках финансовых продуктов и оценке знаний клиентов. В модели корпоративной культуры и ответственности (Великобритания) регулирование сосредоточено на установлении норм внутренней культуры организаций и персональной ответственности менеджеров, а также их этическом отношении к клиентам. Контрольно-надзорная модель (Австралия) опирается на соблюдение принципов «эффективности, честности и справедливости» деятельности компаний с применением санкций за их нарушение. Риск-ориентированная модель (Российская Федерация) отличается использованием поведенческих риск-профилей для распределения финансовых организаций по частоте жалоб потребителей.

В практике поведенческого надзора сформировались три основные формы, различающиеся целями и инструментами. Проактивный надзор нацелен на предупреждение недобросовестных практик финансовых организаций. Защитный надзор использует инструменты, ограничивающие возможности для недобросовестного поведения. Реактивный надзор применяется по факту поступивших обращений и жалоб клиентов. Важным элементом зарубежного опыта является создание независимых институтов медиации для досудебного урегулирования имущественных споров с финан-

совыми организациями. В Великобритании, США, Японии, Италии, Армении, Казахстане и России функционируют службы финансового омбудсмена или органы медиации, которые обеспечивают эффективную защиту интересов граждан.

Анализ подходов государств – членов стран ЕАЭС показывает, что во всех странах активно развивается деятельность по защите прав потребителей финансовых услуг, при этом Армения и Российская Федерация демонстрируют наиболее развитый уровень поведенческого надзора. В Республике Беларусь защита прав потребителей финансовых услуг получила развитие с 2019 г. преимущественно через применение инструментов проактивной и реактивной форм надзора (анализ обращений, рекомендации, мониторинг договоров). Казахстан в январе 2026 г. законодательно закрепил положения, направленные на защиту прав потребителей финансовых услуг, в том числе ввел институт финансового омбудсмена и требования к добросовестному информированию клиентов. Кыргызстан утвердил соответствующие принципы в рекомендациях Национального банка, ориентированных на обеспечение соответствия банковских продуктов потребностям клиентов. Развитие и унификация систем поведенческого надзора в странах ЕАЭС будут способствовать гармонизации финансовых рынков, снижению регуляторного арбитража.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ (REFERENCES)

- Вахрушев Д.С., Соколова Д.В.** 2022. Оппортунистическое поведение банков на рынке розничных продуктов и современные тенденции развития поведенческого надзора. *Инновационное развитие экономики*. № 6 (72). С. 150–156. [Vakhrushev D.S., Sokolova D.V. 2022. Opportunistic Behavior of Banks in the Retail Products Market and Current Trends in the Development of Behavioral Supervision. *Innovatsionnoe razvitie ekonomiki*. No (72). PP. 150–156. (In Russ.)] DOI: 10.51832/2223798420226150
- Голикова А.** 2024. Особенности взаимодействия финансовых организаций и их розничных клиентов в Республике Беларусь. *Банковский вестник*. № 11 (736). С. 42–56. [Golikova A. 2024. Features of Interaction between Financial Organizations and Their Retail Clients in the Republic of Belarus. *Bankovskiy vestnik*. No 11 (736). PP. 42–56. (In Russ.)] EDN: VJMTYY

Кузнецова Ю.А. 2021. Обзор зарубежной практики поведенческого надзора в финансовом секторе. *Актуальные вопросы современной экономики*. № 3. С. 71–77. [Kuznetsova Yu.A. 2021. Review of Foreign Practice of Behavioral Supervision in the Financial Sector. *Aktual'nyye voprosy sovremennoy ekonomiki*. No 3. PP. 71–77. (In Russ.)] DOI: 10.34755/IROK.2021.96.33.082

Лапко Д. 2024. Внедрение в деятельность банков добросовестных практик для повышения уровня информированности потребителей банковских услуг. *Банковский вестник*. № 9 (734). С. 3–5. [Lapko D. 2024. Implementation of Fair Practices in Banks' Operations to Enhance the Awareness of Consumers of Banking Services. *Bankovskiy vestnik*. No 9 (734). PP. 3–5. (In Russ.)] EDN: UCUUXM

Литвиненко А.Н., Синегуб Т.Н. 2025. Противодействие недобросовестным практикам в контексте развития российского финансового рынка. *Вестник Московского университета МВД России*. № 1. С. 220–228. [Litvinenko A.N., Sinegub T.N. 2025. Countering Unfair Practices in the Context of the Development of the Russian Financial Market. *Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii*. No 1. PP. 220–228. (In Russ.)] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/protivodeystvie- nedobrosovestnym-praktikam-v-kontekste-razvitiya-rossiyskogo-finansovogo-rynka>

Литовко А.С. 2023. Недобросовестные практики продаж финансовых продуктов в рамках поведенческого надзора Банка России. *Юридические исследования*. № 5. С. 1–11. [Litovko A.S. 2023. Unfair Practices in the Sale of Financial Products within the Framework of Behavioral Supervision by the Bank of Russia. *Yuridicheskie issledovaniya*. No 5. P. 1–11. (In Russ.)] DOI: 10.25136/2409-7136.2023.5.40733

Литовко А.С. 2023а. Формы и направления поведенческого надзора Банка России: защита прав потребителей финансовых услуг. *Юридический журнал*. Вып. 16. № 2. С. 95–100. [Litovko A.S. 2023a. Forms and Directions of Behavioral Supervision of the Bank of Russia: Protection of Consumer Rights in Financial Services. *Yuridicheskiy zhurnal*. Vol. 16. No 2. (In Russ.)]

Майборода Т. 2019. Поведенческие подходы центральных банков к реализации денежно-кредитной политики. *Банковский вестник*. № 6 (671). С. 7–13. [Maiboroda T. 2019. Behavioral Approaches of Central Banks to the Implementation of Monetary Policy. *Bankovskiy vestnik*. No 6 (671). PP. 7–13. (In Russ.)] EDN: FGEDQX

Миронов В.Ю. 2023. Формирование правовой модели поведенческого надзора как актуальное направление развития риск-ориентированного подхода в банковском надзоре. *Вопросы российского и международного права*. Т. 13. № 4–1. С. 229–234.

[Mironov V.Yu. 2023. Formation of the Legal Model of Behavioral Supervision as a Current Direction in the Development of the Risk-Oriented Approach in Banking Supervision. *Voprosy rossijskogo i mezhdunarodnogo prava*. Vol. 13. No 4–1. PP. 229–234. (In Russ.)] DOI: 10.34670/AR.2023.64.39.024

Некрасова Т.Н. 2020. Анализ влияния недобросовестных практик на рынок финансовых услуг. *Известия СПбГЭУ*. № 1 (121). С. 163–166. [Nekrasova T.N. 2020. Analysis of the Impact of Unfair Practices on the Financial Services Market. *Izvestia SPbGEU*. No 1 (121). PP.163–166. (In Russ.)] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-vliyaniya-nedobrosovestnyh-praktik-na-rynok-finansovyh-uslug>

Ображей О.Н., Денискина А.И., Подвальская В.С. 2024. Отчет о выполнении научно-исследовательской работы по теме: «Оценка и анализ финансовой грамотности населения Республики Беларусь». Национальный банк Республики Беларусь. С. 1–157. [Obrazhei O.N., Deniskina A.I., Podval'skaya V.S. 2024. Research Report on the Topic: Assessment and Analysis of Financial Literacy of the Population of the Republic of Belarus. National Bank of the Republic of Belarus. PP. 1–157. (In Russ.)] URL: https://www.nbrb.by/today/FinLiteracy/Research/issledovanie_obschie_2024.pdf

Санникова Л.В. 2017. Проблемы становления поведенческого надзора в России. *Деньги и кредит*. № 10. С. 51–56. [Sannikova L.V. 2017. Problems of the Formation of Behavioral Supervision in Russia. *Dengi i kredit*. No 10. PP. 51–56. (In Russ.)] EDN: ZIZVXH

Синкевич А.И. 2024. Зарубежный опыт использования инструментов альтернативного урегулирования споров по защите прав потребителей финансовых услуг. *Банковская система: устойчивость и перспективы развития*: сб. науч. ст. XV междунар. науч.-практ. конф. по вопросам финансовой и банковской экономики. К 80-летию банковского образования на Полесье, Пинск, 25 октября 2024 г. Пинск: Полесский государственный университет. С. 113–117. [Sinkevich A.I. 2024. Foreign Experience in the Use of Alternative Dispute Resolution Tools for the Protection of Consumer Rights in Financial Services. *Banking System: Stability and Development Prospects*: Collection of scientific articles of the XV international scientific and practical conference on financial and banking economics. Dedicated to the 80th anniversary of banking education in Polesia, Pinsk, October 25, 2024. Pinsk: Polesky State University. PP. 113–117. (In Russ.)] EDN: FFKOF.

Ситник А.А. 2023. Поведенческий надзор на финансовом рынке. *Lex Russica*. Т. 76. №3 (196). С. 41–51. [Sitnik A.A. 2023. Behavioral Supervision in the Financial Market. *Lex Russica*. Vol. 76. No 3 (196). PP. 41–51. (In Russ.)] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/povedencheskiy-nadzor-na-finansovom-rynke>

Скумс И., Мергурыева А. 2024. Взаимодействие финансовых организаций с потребителями как элемент системы защиты прав потребителей финансовых услуг. *Банковский вестник*. № 3 (728). С. 46–53. [Skums I, Merguryeva A. 2024. Interaction of Financial Organizations with Consumers as an Element of the Consumer Protection System in Financial Services. *Bankovskiy Vestnik*. № 3 (728). PP. 46–53. (In Russ.)] EDN: UVOFEK

Akerlof G. 1970. The Market for «Lemons»: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*. Vol. 84. Iss. 3. DOI: 10.2307/1879431

De Vito Bieri S., Weber R. 2020. Ombudsman / Mediation Organ for Financial Services. URL: <https://www.bratschi.ch/publikationen/ombudsman->

[mediation-organ-for-financial-services-providers-in-switzerland](https://www.bratschi.ch/publikationen/ombudsman-mediation-organ-for-financial-services-providers-in-switzerland)

Erta K., Hunt S., Iscenko Z., Brambley W. 2013. Applying Behavioural Economics at the Financial Conduct Authority. *Financial Conduct Authority*. Occasional Paper No 1. April. URL: https://www.researchgate.net/publication/291344548_Applying_behavioural_economics_at_the_Financial_Conduct_Authority

Hens T., Oliver M. 2010. *Concise Introduction to Classical and Behavioral Finance*. Zurich: Springer-verlag. 374 p. DOI: 10.1007/978-3-540-36148-0

Khan A. 2018. A Behavioral Approach to Financial Supervision, Regulation, and Central Banking. *IMF Working Paper*. No 18/178. URL: <https://ssrn.com/abstract=3236792>

BEHAVIORAL SUPERVISION: INTERNATIONAL EXPERIENCE AND ITS ADAPTATION IN THE EAEU COUNTRIES

Svetlana Osmolovets¹ (<https://orcid.org/0000-0002-6575-0289>)

¹ Belarus State Economic University (Minsk, Belarus).

Corresponding author: Svetlana Osmolovets (swie1@inbox.ru).

ABSTRACT. The article is devoted to the theoretical foundations of behavioural supervision, analysing its essence, methods and instruments. The relevance of the topic is driven by the importance of ensuring fair conditions for consumers of financial services, as well as by factors such as the digitalisation of the financial market, increasing competition and the emergence of complex financial products. The methodology of behavioural supervision is still in the making, and the accumulated foreign experience of its application remains insufficiently studied in the economic literature. The aim of the study is to analyse international experience in behavioural supervision, examine its essence, forms, methods, instruments and identify its most advanced practices. The methodological basis of the work is formed by the principles of behavioural finance. The article examines the essence and ways of organising behavioural supervision, identifies its three main forms – proactive, protective and reactive – and analyses the practical application of supervisory instruments corresponding to each form. Conclusions are drawn on supervisory activities in the field of consumer protection of financial services in the EAEU countries. Based on an analysis of foreign experience, directions have been formulated for improving consumer protection in financial services within the EAEU countries. These include defining behavioral supervision objectives that align with the goals of financial market development, as well as establishing a system of instruments aimed at enhancing the institutional trust of the population. For the first time, a three level system of behavioural supervision objectives (operational, tactical, strategic) is proposed, and the system of quantitative indicators for assessing its effectiveness is supplemented with the level of institutional trust, the level of inflation expectations and the dynamics of long term household savings. The article concludes that it is necessary to harmonise behavioural supervision across the EAEU countries.

KEYWORDS: information asymmetry; protection of consumers of financial services; institutional trust; unfair practices in the financial market; behavioural supervision; financial market; financial product; financial ombudsman.

JEL-code: G18, G20, D91.

DOI: 10.46782/1818-4510-2026-2-98-109

Received 29.04.2026

In citation: Osmolovets S. 2026. Behavioral Supervision: International Experience and its Adaptation in the EAEU Countries. *Belorusskiy ekonomicheskiy zhurnal*. No 2. PP. 98–109. DOI: 10.46782/1818-4510-2025-2-98-109 (In Russ.)