

Водночас, втрачають привабливість, а відтак, і зовсім зникають депозитні програми, що передбачають право поповнення та можливість дострокового розірвання. Доволі непопулярними є накопичувальні депозити з правом дострокового розірвання договору.

Загалом по банківській системі темпи зниження ставок за депозитами у другому півріччі 2017 року вповільнилися: відсоток за річними гривневими вкладками фізичних осіб зменшився на 0.8 в. п. до 15.6% річних. Доларові депозити надалі дешевшають (до 4.0% річних) через відсутність попиту на валюту серед банків [3]. Важливо відзначити, що на сьогодні існує значна різниця між депозитними ставками в іноземних банках (крім російських) та в державних і приватних банках.

Література:

1. Белый Е. Л. *Экономические аспекты ценообразования в банковской системе* / Е. Л. Белый, А. Г. Череп // БІЗНЕС-ІНФОРМ. – № 1. – 2011. – С. 79-82.
2. *Звіт про фінансову стабільність*. – Випуск 3. – 2017. – 59 с.
3. *Огляд банківського сектору*. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=53734970>.
4. *Постанова НБУ «Про затвердження Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями» №351 від 30 червня 2016 року*. – Режим доступу: <https://www.bank.gov.ua/document/download?docId=33378802>

Василь ТКАЧУК

к. е. н., доцент кафедри банківського менеджменту та обліку, ТНЕУ

ЧАТ-БОТИ У БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ

Під чат-ботами найчастіше розуміють програму, яка спілкується з користувачами для досягнення певної цілі, імітуючи при цьому поведінку людини. Сьогоднішня класифікація таких програмних продуктів передбачає виділення двох видів за ступенем складності завдань, які вони можуть вирішувати: боти, які ґрунтуються на правилах; боти з штучним інтелектом.

У структурі ботів на правилах можна виділити боти-помічники, боти для розваг та боти для бізнесу.

У сфері банківського бізнесу найбільше поширення знайшли боти-помічники, боти для бізнесу і боти з штучним інтелектом. При цьому боти-помічники і боти для бізнесу створені на основі певних формалізованих правил і їхньою основною функцією є робота з клієнтами і підтримка. Вони працюють у режимі автоматизованої телефонної системи.

Чат-боти з штучним інтелектом – це програмні комплекси найвищого рівня, які володіють власним стилем спілкування, можуть вирішувати одночасно декілька проблем, вчаться після кожної взаємодії з клієнтом, що дозволяє їм краще розуміти і передбачати його наміри і потенційні запити. Формою функціонування чат-ботів є месенджери і чати на сайтах. Практика свідчить, що протягом 2-4 місяців корпоративний бот може досягти рівня адекватності реакції на 70 процентів запитів клієнтів. Протягом декількох наступних місяців цей рівень може бути піднятий до 80 процентів. При цьому найбільш складним завданням є навчити бота розуміти 20 процентів залишкових запитів, які, як правило, є нестандартними. Однак специфічною рисою і перевагою чат-боту, як інструменту бізнесової взаємодії, є його вміння самонавчатись, що з плином часу тільки підвищує його ефективність.

На ринку банківських послуг України піонером запровадження чат-ботів став Приватбанк, який володіє п'ятирічним досвідом у цьому напрямі. Сферами використання чат-ботів Приватбанку стали наступні:

Таблиця 1

Кількісні характеристики чат-ботів Приватбанку

	Функція чат-боту	Рівень автоматизації запиту (%)	Рівень задоволеності клієнтів (%)
1	Запити реквізитів рахунків МСБ	94	67
2	Запити даних про платежі	92	71
3	Зміна PIN-коду	87	99
4	Зміна кредитного ліміту	92	70
5	Перевірка балансу	98	73
6	Замовлення готівки	63	98
7	Запит Інтернет-ліміту	89	62
8	Вхід в Приват24	74	62
9	Запит валютних курсів	91	96

Складено автором на основі джерела [3]

Privat Bank Bot призначений для відправлення коштів між друзями у месенджері прямо у діалогах. Більш інтелектуальний бот Privat OchBot може надавати послуги оформлення кредиту, купівлі техніки у кредит, перевірки статусу отриманих кредитів, перевірки кредитного ліміту, пошуку магазинів для придбання товарів у кредит. Way For Pey_bot – надає звіти про статус онлайн-платежів.

ОТП Банк запровадив сервіс платежів на основі Telegram-боту з такими основними функціями:

- цілодобовий доступ до інформації про валютні курси, адреси відділень і банкоматів банку, партнерську мережу терміналів;
- інформація про новини і акції;
- платежі з карткового рахунку;
- поповнення мобільного телефону;
- погашення споживчого кредиту.

Сучасний ринок банківських послуг загалом характеризується наступними тенденціями у використанні чат-ботів:

- зростання кількісних та якісних параметрів використання чат-ботів, особливо серед клієнтів молодого віку;
- посилення прагнення компаній і банків використати потенціал монетизації для чат-ботів (для прикладу – Приватбанк скоротив кількість операторів на одній зміні у три рази, що дало річну економію обсягом 36 млн. грн.);
- постійне підвищення операційної ефективності і здатності миттєвої реакції на запити;
- подальше перетворення чат-ботів в ефективний канал отримання необхідної інформації, її обробки і використання для покращення взаємодії з клієнтами;
- формування тенденції еволюції чат-ботів від функціональної ролі до дружньої ролі (консультації, допомога у прийнятті оптимальних банківських рішень).

У більш віддаленій перспективі на основі технології штучного інтелекту передбачається:

- чат-боти зможуть перевершити у деяких напрямках рівень людського сервісу;
- буде реалізовано можливість запрограмувати емоційний інтелект.

Однак переоцінювати перспективи і можливості чат-ботів не потрібно. На близьку і середню перспективу чат-боти стануть інструментом вдосконалення якості банківського сервісу і не зможуть повністю замінити людину у процесі взаємодії банку і клієнтів. Живий процес спілкування, а також відеобанкінг будуть зберігати свою значимість у банківському бізнесі.

Література:

1. Бот или не бот? Вот в чем вопрос [Електронний ресурс] Доступний з: http://mmr.ua/show/bot_ili_ne_bot_vot_v_chem_vopros#1224811347.1510564223
2. Кредиты на жилье будут оформлять роботы [Електронний ресурс] Доступний з: <https://itsotnya.xyz/kredity-na-zhile-budut-oformlyat-roboty/>
3. Чат-боты в банке: как автоматизируют финансы в Украине [Електронний ресурс] Доступний з: <https://psm7.com/reportage/chat-boty-vmesto-bankirov-kak-avtomatiziruyut-finansy-v-ukraine.html>

Ольга ТОМЧУК

студентка факультету банківського бізнесу, ТНЕУ

ДЕРЖАВНА ФІНАНСОВА ПІДТРИМКА БАНКІВ УКРАЇНИ

Міжнародний досвід державної допомоги банківському сектору, що здійснювалась країнами світу і ЄС упродовж 2008-2015 років засвідчив використання такого інструментарію: гарантії за банківськими зобов'язаннями,