

2. Науменкова С. В., Міщенко С. В. *Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури*/ С.В. Науменкова, С.В. Міщенко// - К.: УБС, ЦНДНБУ, 2009. – 384 с.

3. *Показники банківської системи України. Національний банк України. Офіційне Інтернет-представництво. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=34661442&cat\\_id=34798593](https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id=34798593).*

4. *Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями, затверджене постановою Правління НБУ від 30.06.2016 р. № 351. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0351500-16>.*

**Андрій ТИМКІВ**

*к. е. н., ст. викладач кафедри банківського менеджменту та обліку, ТНЕУ*

## **ЦІНОВА ПОЛІТИКА КОМЕРЦІЙНИХ БАНКІВ УКРАЇНИ**

Досліджуючи проблему ціноутворення на ринку банківських послуг важливо відзначити, що сам процес ціноутворення на цьому сегменті фінансового ринку ускладнюється відсутністю чіткого взаємозв'язку споживчої вартості банківського продукту і його ціни. З огляду на це менеджери банку мають певну можливість маневру у ціновому полі в достатньо широких межах, проводячи різну цінову політику для різних клієнтів, використовувати ціни як один із вагомих методів залучення клієнтів і реалізації продукції.

Водночас, політика ціноутворення є однією із важливих складових маркетингової діяльності банку, дієвим важелем у системі управління, який здійснює безпосередній вплив на обсяг прибутку банку. Однак, переваги мають ті банки, які надають унікальні послуги або на фінансовому ринку є достатньо високий попит на їх послуги. Однак, відзначимо, що й певні нецінові фактори можуть здійснювати значний вплив на прибуток, серед них такі як репутація банку, його взаємовідносини з клієнтами і здатність забезпечити бездоганне обслуговування. У зв'язку з цим менеджмент сучасних комерційних банків намагаються більше приділяти уваги процесу розробки і застосування ефективної цінової політики.

Сучасні банки, що здійснюють свою діяльність на різних сегментах фінансового ринку, можуть надавати достатньо велику кількість послуг. Ціна кожної такої послуги сформована з врахуванням індивідуальних властивостей у механізмі ціноутворення. У зв'язку із цим менеджерам фінансово-кредитних установ необхідно розуміти, яким саме чином формуються ціни на ті чи інші послуги, які фактори впливають на цей процес і які наслідки цього впливу.

Потрібно враховувати також і особливості методології формування цін і те, як враховується собівартість послуг, з чого складаються загальні витрати по таких специфічних продуктах як банківські. Важливо спрогнозувати, як все це

впливатиме на фінансовий результат банку в цілому і на результативність діяльності окремих підрозділів банку зокрема.

Слід врахувати і ту обставину, що цінова політика пов'язана з високими ризиками, зумовленими безпосередньою можливістю покупців порівняти ціни, а також, зростаючою зацікавленістю покупців до інших характеристик продукту, можливістю державного втручання в ціноутворення, а в ряді випадків, невеликою територіальною відстанню між іншими банками, завдяки чому можна маніпулювати цінами [1, с. 79].

Так, аналіз сучасної ситуації на ринку банківських послуг в Україні засвідчує, що у 2017 році пріоритетним стало кредитування клієнтів з позитивною для банку кредитною історією, тобто розглядається репутація позичальника, виконання ним графіка погашення кредиту, збереження застав, передоручення банкам.

Банки більше не залучають ресурси на зовнішніх ринках і вкрай рідко розміщують корпоративні облігації в країні. Тому вартість кредитів у 2017 році безпосередньо залежала і надалі залежатиме від депозитних ставок.

Суттєвою загрозою для процесу поступового зниження кредитних ставок є постанова Нацбанку «Про затвердження Положення про визначення банками України розміру кредитного ризику за активними банківськими операціями», що жорстко посилює процедуру оцінки кредитних ризиків завдяки зміщенню акцентів зроблений в бік фінансового стану позичальника [4]. Як зазначається у звіті НБУ «Про фінансову стабільність», перші статистичні дані, опубліковані після запровадження Постанови, засвідчили різке зростання рівня непрацюючих кредитів, зокрема їхня частка становила 56.6% від загального кредитного портфеля [2]. До зростання цього показника порівняно з кінцем 2016 року призвели такі фактори:

- визнання Приватбанком реальної якості кредитів після націоналізації (вплив – +15.1 в. п.);
- зміна методології визначення непрацюючих кредитів (+3.6 в. п.);
- виключення позабалансових активів із розрахунку (+7.4 в. п.)

Відтак, кредитування бізнесу подешевшало, але ставки за корпоративними кредитами знижувалися повільніше, ніж за депозитами населення, що свідчило про потенціал дальшого зниження ставок за кредитами бізнесу. На думку керівників підприємств, опитаних НБУ у другому півріччі 2017 році, високі відсоткові ставки є найсуттєвішою перешкодою для залучення нових кредитів з точки зору позичальників – про це повідомили більше двох третин респондентів. Високі відсоткові ставки значною мірою зумовлені високими кредитними ризиками, які закладаються банками у вартість кредитних продуктів [3].

Оцінюючи цінову політику вітчизняних банків на депозитному сегменті ринку банківських послуг можна відзначити, що з початку 2017 року відбувається зниження процентних ставок в середньому на 2,5 %, а за окремими депозитними програмами – на 5%

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.