

- 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](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,

підтримка ліквідності, націоналізація банків, використання засобів експансіоністської монетарної або фіскальної політики, капіталізація.

У цьому контексті в Україні вироблений механізм бюджетної підтримки державних банків. Так, ядро державного банківського сектора у банківській системі України сформувалось державними банками АТ «Укресімбанк» та АТ «Ощадбанк». В інших банках державна частка власності з'явилося після 2008 року. На початок четвертого кварталу 2016 року частка активів державних банків у загальному обсязі активів інших учасників банківської системи України складала близько 28,0 %. Після 2016 року, з урахуванням вкладу націоналізованого Приватбанку, ця частка перевищує 50%.

Упродовж 2008-2016 років обсяг капіталізації державних банків склав близько 87,9 млрд. грн. Однак відсутнє належне планування заходів з підтримки державних банків за рахунок випуску ОВДП. Заходи, зазвичай, розглядалися під час складання проекту закону про державний бюджет на відповідний бюджетний період. Проекти законів про державний бюджет в частині його фінансування не містили відповідних розрахунків та обґрунтувань, що не відповідає чинному бюджетному законодавству. Вартість державних запозичень, визначена у відповідних постановах уряду, значно відрізнялась від вартості боргових інструментів, які можна було отримати у той час на фінансовому ринку України. Залучення коштів на фінансовому ринку України за таким підходом негативно впливає на фінансову та бюджетну систему, погіршує конкуренцію, підвищує дефіцит вільних коштів на фінансовому ринку, скорочує обсяги кредитування реального сектору економіки, що може провокували поглиблення економічних кризових явищ.

Оцінювання ефективності державної фінансової допомоги банкам необхідно здійснювати з використанням таких їх показників, як рентабельність активів, рентабельність капіталу, адекватність капіталу.

Має місце певний взаємозв'язок капіталізації державних банків із зміною боргових ризиків. Найбільш відчутно капіталізація впливає на рівень бюджетного ризику. Заходи, в рамках яких проводився випуск ОВДП для капіталізації державних банків, призводили до виникнення пікових навантажень на державний бюджет та на сферу державних фінансів. Для обслуговування капіталізаційних ОВДП за відповідною бюджетною програмою щороку передбачаються значні ресурси, вони зумовлюють зростання дефіциту бюджету і вимагають додаткових запозичень.

Для зменшення бюджетних видатків на обслуговування облігацій внутрішньої державної позики, випущених для капіталізації державних банків, необхідно спрямовувати на таке обслуговування частину прибутку капіталізованих банків та НБУ як власника таких цінних паперів. Крім цього, довгострокова взаємодія Міністерства фінансів та НБУ в рамках підготовки Середньострокової стратегії управління державним боргом дасть змогу виважено обґрунтувати параметри випуску капіталізаційних ОВДП, та використовувати альтернативні форми допомоги державним банкам, які будуть менше впливати на боргову сферу.