



ა(ა)იპ საქართველოს საპატრიარქოს წმიდა ტბელ აბუსერისძის სახელობის სასწავლო
უნივერსიტეტი

აგრარულ მეცნიერებათა და ბიზნესის ადმინისტრირების ფაკულტეტი

ნინო ქოქოლაძე

დისტანციური არხების და თანამედროვე საბანკო პროდუქტების როლი საქართველოს საბანკო სექტორის განვითარებაში

ნაშრომი შესრულებულია ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრის აკადემიური
ხარისხის მოსაპოვებლად

ხელმძღვანელი: ლია ბერიძე
ბიზნესის ადმინისტრირების დოქტორი

ხიჭაური

2021

ანოტაცია

თანამედროვე ეტაპზე ნებისმიერი ქვეყნის ეკონომიკის მდგომარეობის ერთ-ერთი ძირითადი განმსაზღვრელია საბანკო სისტემის ფუნქციონირება. ერთის მხრივ სანდო და სტაბილური საბანკო სისტემა ქვეყნის ეკონომიკურ სტაბილურობის აღმავალ ხასიათზე მიუთითებს, მეორე მხრივ კი საბანკო სისტემა მეტად მგრძობიარეა, რთულად ეგუება ახალ გამოწვევებს რაც განაპირობებს მის დადმასვლას. ფაქტობრივად, საბანკო სისტემაზე წარმოქმნილმა შეფერხებებმა შეიძლება გამოიწვიოს მისი ეკონომიკის დადმასვლა ან პირიქით. ამდენად, მნიშვნელოვან ფაქტორს წარმოადგენს საბანკო სისტემის სტაბილურ მუშაობაზე, მუდმივ წარმატებებზე ნებისმიერი სახის ინოვაცია, რაც იქნება დაკავშირებული საბანკო პროდუქტებთან, დისტანციურ არხებთან რომელიც განსაკუთრებით აქტუალური გახდა დღეს, როცა მსოფლიო ბიოლოგიურ ომში (COVID 19) იბრძვის.

თანამედროვე პირობებში საქმიანობის თითქმის ყველა სფეროში ვხვდებით კონკურენციის სულ უფრო მეტად ზრდას, რა თქმა უნდა, არც საბანკო სექტორია გამონაკლისი. კომერციული ბანკის კონკურენტუნარიანობა მნიშვნელოვანწილადაა განპირობებული მის მიერ შეთავაზებულ საბანკო პროდუქტების და მომსახურების შესაბამისობაზე კლიენტების მოთხოვნებთან. მიმდინარე კრიზისის სიღრმე და გამომწვევი პრობლემების სისტემურობა იმის გააზრების შესაძლებლობას გვაძლევს, რომ საბანკო გლობალური სისტემის ძირითადი მიმართულება არის მუდმივი ზრდა, განვითარება ახალი გამოწვევების მიღება, ეკონომიკური სტაბილურობა. საბანკო სისტემის კრიზისი ცალსახად აძლიერებს რისკების შესაძლებლობას, ამიტომ შიდა რესურსებზე ორიენტირებული ბანკების განვითარების ახალი სტრატეგია წინასწარ უნდა იყოს შემუშავებული.

მოცემული სამაგისტრო ნაშრომის კვლევის ობიექტია - დისტანციური არხებისა და საბანკო პროდუქტების როლი, როგორც საბანკო სექტორში, ასევე საზოგადოებაში, ასევე მიმდინარე პანდემიის ფონზე რამდენად ერგება საზოგადოება ციფრულ ტექნოლოგიებსა და ინოვაციებს. კვლევის საგანია კომერციული ბანკების პროდუქტებისა და მომსახურების განვითარების პერსპექტივები და ტენდენციები.

Annotation

At the present stage, one of the main determinants of the state of the economy of any country is the functioning of the banking system. Reliable and stable banking system indicates the growing nature of economic stability. On the other hand, the banking system is very sensitive, difficult to adapt to new challenges It can lead to the decline of its economy or vice versa. Thus, an important factor is the stable operation of the banking system, the constant success of any innovation related to banking products, remote channels, which became especially relevant today when fighting the World Biological War (COVID 19).

In almost all areas of activity in modern conditions, we see an increasing competition, of course, the banking sector is no exception. The competitiveness of a commercial bank is largely due to the compliance of their banking products and services with customer requirements. The depth of the crisis and the possibility of causing problems That the main direction of the global banking system is constant growth, development, acceptance of new challenges, economic stability. The crisis of the banking system uniquely enhances the possibility of risks, so a new strategy for the development of domestic resource-oriented banks must be developed in advance.

The object of research of the given master's thesis is the role of remote channels and banking products, both in the banking sector and in the society. How well the society adapts to digital technologies and innovations.

ს ა რ ზ ე ვ ი

შესავალი.....5

თავი I. საბანკო სექტორი და მიმდინარე გამოწვევები7

1.1. საბანკო სისტემის განვითარების ეტაპები..... 7

1.2. თანამედროვე საბანკო სექტორის განვითარების ტენდენციები და მისი ხელშემწყობი გარემოებები.....14

1.3. საბანკო ინოვაციები და ტრანსფორმაცია პანდემიის პირობებში.....23

თავი II. საბანკო პროდუქტებისა და ტექნოლოგიების განვითარების თანამედროვე მიდგომები.....29

2.1 საბანკო მომსახურების მიწოდების ტექნოლოგია.....29

2.2 საზღვარგარეთის გამოცდილება დისტანციურ საბანკო არხებთან მიმართებაში.....33

2.3 თანამედროვე საბანკო პროდუქტები და მათი სახეები კომერციული ბანკების მაგალითზე პანდემიის პირობებში36

დასკვნა

გამოყენებული ლიტერატურა

შესავალი

თემის აქტუალურობა. საბანკო სისტემა საბაზრო ეკონომიკის ერთ-ერთ ურთულეს და ამავროულად აუცილებელ სფეროს წარმოადგენს, რომელიც განვითარების მაღალი თავისებურებებით ხასიათდება და მთლიანად ეკონომიკური სისტემის ქმედითუნარიანობას განსაზღვრავს.

საბანკო ეკონომიკა ითვალისწინებს, რომ კომერციული ბანკის მუშაობის უმნიშვნელოვანეს სტიმულს მომგებიანობა წარმოადგენს. ამ მიზნით ნებისმიერი კომერციული ბანკი ყოველთვის ახერხებს მომხმარებლისთვის რაიმე ახალი პროდუქტის, მომსახურების გაუმჯობესებულ შეთავაზებას, რადგან კმაყოფილი მომხმარებელი და სტაბილური საბანკო სისტემა ცალსახად ნიშნავს ნებისმიერი კომერციული ბანკის ერთ წარმატებულ ნაბიჯს მომგებიანობისკენ.

ქართული საბანკო სექტორი მუდმივად მიმართულია გრძელვადიანი სტრატეგიული განვითარებისკენ რასაც მოწმობს ყოველწლიურად ახალი, თანამედროვე საბანკო პროდუქტების ბაზარზე გამოტანა და ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვა. წამყვან ქართულ ბანკებს 15-დან 20-მდე თანამედროვე ახალი, ინოვაციური საბანკო პროდუქტი გამოაქვთ ბაზარზე.

დისტანციური მომსახურება კიდევ უფრო აქტუალური გახდა არა მარტო საქართველოში არამედ მთელ მსოფლიოში COVID19-ის ფონზე. წამყვანმა კომერციულმა ბანკებმა აქტიური მუშაობა დაიწყეს რათა მომხმარებლები მარტივად მორგებოდნენ შექმნილ რელობას და სახლიდან გაუსვლელად მიეღოთ ნებისმიერი ტიპის საბანკო მომსახურება.

ნაშრომის მიზანი ამოცანები. განვიხილოთ საქართველოს თანამედროვე კომერციული ბანკების განვითარებასი ინოვაციური როლის განსაზღვრა-კომერციული ბანკების განვითარების ტენდენციების დადგენა, მასში ინოვაციების როლისა და მნიშვნელობის განსაზღვრა და სრულყოფის რეკომენდაციების შეთავაზება.

ნაშრომის საგანი და ობიექტი. საბანკო და ფინანსური სისტემის ჩამოყალიბებისა და განვითარების ეტაპები, მისი ფუნქციები და მნიშვნელობა. დისტანციური არხებისა და ნებისმიერი საბანკო პროდუქტის იმ

უმნიშვნელოვანესი როლის განსაზღვრა საბანკო სექტორსა და საზოგადოებაში, რომელმაც განავითარა საბანკო მომსახურება დანერგა ინოვაციური პროდუქტები რაც უზრუნველყოფს მისი ფუნქციონირების ეფექტიანობას, თანამედროვე საბანკო პროდუქტებისა და ტექნოლოგიების მნიშვნელობა ქვეყნის ეკონომიკური მდგომარეობის გაუმჯობესებში.

ნაშრომის პრაქტიკული მნიშვნელობა. დღეისმდგომარეობით, კველვის როგორც პრაქტიკული ასევე თეორიული მნიშვნელობა და რეკომენდაციები გამოიყენება როგორც საბანკო სექტორში ასევე საზოგადოებაში, რომელიც აქტიურად არის ჩართული საბანკო მომსახურებების გაუმჯობესებაში, ელოდება ინოვაციებს, მოსწონს ციფრული ტექნოლოგია და ცდილობს გაიმარტივოს ცხოვრების წესი.

მოცემულ სამაგისტრო ნაშრომში განხილულია თანამედროვე საბანკო სექტორში დანერგილი ინოვაციები, როგორც მსოფლიოს, ასევე საქართველოს მასშტაბით. პირველ ეტაპზე განხილულია ყველაზე პოპულარული თემა საბანკო სივრცეში, რაც ბანკების ციფრულ ტექნოლოგიებზე გადასვლას გულისხმობს, ნაჩვენებია მსოფლიოში არსებული მაგალითები, არსებული პრაქტიკა და შემდეგ ჩაშლილია ქვეყნის ჭრილში. შემდეგ განხილულია ბანკის თანამშრომლების მიერ გამოყენებული ინოვაციები, თუ როგორ ახორციელებენ კომერციული ბანკები თანამედროვე პირობებში სხვადასხვა აქტუალური პროგრამებით მომხმარებელთა ურთიერთობების მართვას, რა ეტაპებს გადის კომერციული ბანკი იმისათვის, რომ შესაძლებელი გახდეს ავტომატურ რეჟიმში კლიენტებისათვის შეთავაზებების დაგეგმვა და მათი პრაქტიკაში გამოყენება. შეფასებულია კლიენტის გადახმდელუნარიანობაზე მოქმედი ფაქტორები და რისკის შეფასების მოდელები, როგორ ხდება რისკიანი მსესხებლის იდენტიფიცირება და რისკის შეფასების რამეთოდებია გამოყენებული მისი შეფასებისთვის. აღსანიშნავია კვლევები თუ რომელი არხებიდან ხდება ინფორმაციის შეკრება, მათი გენერირება და რა ფოქტორებზე დაყრდნობით ხდება მსესხებლისათვის მისთვის სასურველი პროდუქტის შეთავაზება და ბოლოს განხილულია ქვეყანაში შეღავათიანი საბანკო პროდუქტებთან დაკავშირებული ინოვაციები, რომლებიც ბოლო ათწლეულში დაინერგა.

თავი I. საბანკო სექტორი და მიმდინარე გამოწვევები

1.1. საბანკო სისტემის განვითარების ეტაპები

საქართველოში კომერციული საბანკო საქმიანობის ისტორია მე-19 საუკუნის პირველი ნახევრიდან იწყება. დღევანდელ საფინანსო ინსტიტუტებთან ყველაზე ახლოს იყოს 1875 წელს ილია ჭავჭავაძის მიერ დაარსებული „თბილისის საადგილმამულო ბანკი“, რომელშიც დიდგვაროვნები მიწებს აგროვებდნენ, ხოლო გლეხებს ამ მიწების გამოსყიდვა შეეძლოთ, თუნდაც ამ ბანკიდან აღებული სესხით. აღნიშნულმა ბანკმა 1909 წლამდე იარსება.

საბანკო-საკრედიტო სისტემა წარმოადგენს ერთიან სტრუქტურას რომლის ნაწილები არიან ურთიერთდაკავშირებულნი. ამის გათვალისწინებით საბანკო სისტემა არსებობს როგორც ერთ დონიანი ასევე ორ დონიანი. ერთდონიანი საბანკო სისტემა მოქმედებს ისეთ ქვეყნებში სადაც არ არის ცენტრალური ბანკი. რა თქმა უნდა ცივილიზებული საბაზრო ეკონომიკა გულისხმობს ორდონიანი საბანკო სისტემის არსებობას, რომლის პირველი დონე მოციავს ცენტრალურ ბანკს, ხოლო მეორე დონე - კომერციული ბანკების ქსელს და არასაბანკო საკრედიტო-საფინანსო ინსტიტუტებს. საქართველოში ორდონიანი საბანკო სისტემაა.

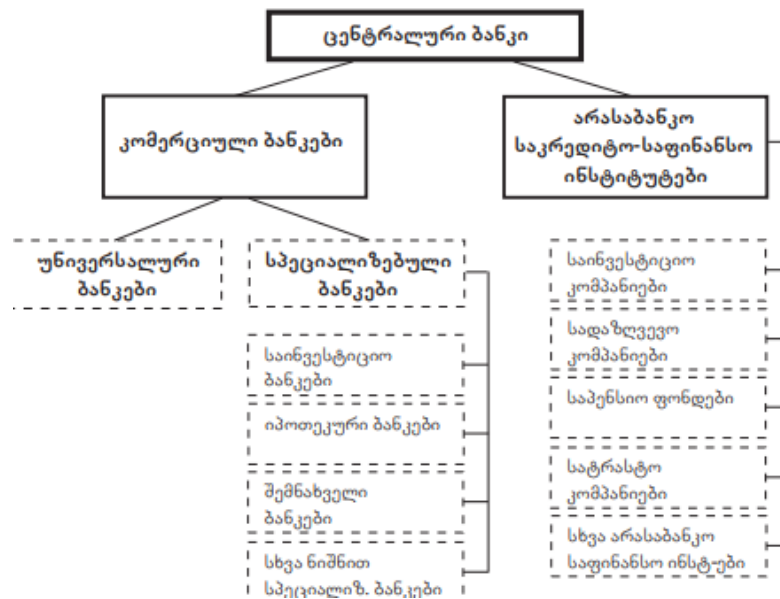
განვიხილოთ ორდონიანი საბანკო სისტემის ელემენტები:

- ცენტრალური ბანკი - ბანკთა ბანკი. ეროვნული საბანკო და საკრედიტო სისტემის მთავარი რგოლია, მისი ძირითადი ფუნქციაა ფასების სტაბილურობა, უზრუნველყოფს საგადასახადო სისტემების ეფექტიან და გამართულ ფუნქციონირებას, ახორციელებს ფულის ნიშნების ემისიას, აღჭურვილია საბანკო სისტემის რეგულირებისა და ეროვნული ვალუტის მსყიდველობით უნარის უზრუნველყოფის ფუნქციებით;
- კომერციული ბანკები - ეს არის საბანკო სისტემის ხერხემალი და წარმოადგენენ უნივერსალური ტიპის საბანკო დაწესებულებებს,

ახორციელებენ ყველა ტიპის საბანკო ოპერაციას მთლიანი ქვეყნის ეკონომიკის მასშტაბით.

- არასაბანკო საკრედიტო-საფინანსო ინსტიტუტები - დაკავებულნი არიან¹ ეკონომიკის ცალკეული დარგების ან სფეროების საკრედიტო-საფინანსო მომსახურებით. ისინი მოქმედებენ ძირითადად სასესხო კაპიტალის ბაზრის შედარებით ვიწრო სეგმენტებზე და ჰყავთ სპეციფიკური მომხმარებელი.

ცხრილი №1. ორდონიანი საბანკო სისტემა



საფინანსო-საკრედიტო ინსტიტუტები სამი ძირითად ჯგუფიდან (ცენტრალური (ეროვნული) ბანკი; საბანკო სექტორი, სპეციალური არასაბანკო საკრედიტო-საფინანსო ინსტიტუტები) მოიცავს ორ რგოლს: **ცენტრალურ (ეროვნულ) ბანკს და საბანკო სექტორს**. ცენტრალურ ბანკს მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია სისტემაში. იგი, როგორც წესი, სახელმწიფო საკუთრებაშია და ქვეყნის ეკონომიკის მაკროეკონომიკური რეგულირების მნიშვნელოვან ინსტრუმენტად გამოიყენება.

თანამედროვე პირობებში ცენტრალური ბანკის ძირითად ფუნქციებს წარმოადგენს:

- ბანკოტების ემისია;

¹ ვ. მოსიაშვილი, ფ. ლომიძე, ფ. ქოქოსაძე საბანკო საქმე თბილისი 2009წ

- ფულად-საკრედიტო ინსტიტუტების რეფინანსირება
- საკრედიტო ინსტიტუტების საქმიანობის რეგულირება;
- მთავრობის ფინანსური აგენტის ფუნქცია;
- საგადასახადო-ანგარიშსწორებო ურთიერთობების ორგანიზაცია.

საბანკო სექტორში შედის: კომერციული ბანკები, შემნახველი ბანკები, საინვესტიციო ბანკები, იპოთეკური ბანკები, სამიწათმოქმედო ბანკები და ა.შ.

დამოუკიდებლობის მოპოვებისთანავე 1991 წლიდან დაიწყო საბანკო სისტემის განვითარების პროცესები შეიქმნა სათანადო საკანონმდებლო და ნორმატიული ბაზა, რომლის საფუძველზეც ჩამოყალიბდა ორიარუსიანი საბანკო სისტემა: ერთი მხრივ, საქართველოს ეროვნული ბანკი, როგორც ქვეყნის მონეტარული პოლიტიკის წარმმართველი და საბანკო სისტემის მარეგულირებელი ორგანო, მეორე მხრივ კი, კომერციული ბანკების სისტემა, რომლის შექმნა 1992 წლიდან დაიწყო.

ქვეყნის ეკონომიკური პოლიტიკის უმთავრესი პრიორიტეტია ეკონომიკური ზრდის მაღალი და მდგრადი ტემპის მაჩვენებელი, რის მიღწევაშიც მნიშვნელოვანი როლი მიუძღვის საბანკო სექტორის განვითარებას. საქართველოში საფინანსო შუამავლობის 99%-ს საბანკო სექტორი მოიცავს. მისი დინამიკური განვითარების უზრუნველსაყოფად აუცილებელია საქართველოს ეროვნული ბანკის, კომერციული ბანკებისა და მთავრობის ერთიანი კონცეფციის არსებობა და მისი რეალიზებისათვის ბრძოლა, რომელშიც ნათლად იქნება ჩამოყალიბებული ის ძირითადი პრინციპები, რომლებსაც უნდა ეფუძნებოდეს საბანკო სისტემის ფუნქციონირება და უნდა დაისახოს მისი აღმავლობისთვის კონკრეტული გზები. საქართველოს საბანკო სისტემის გარდაქმნის პროცესი მძიმე ეკონომიკური და პოლიტიკური კრიზისის ფონზე მიმდინარეობდა.

საქართველოს საბანკო საქმიანობის რეგულირების მექანიზმების საკითხების შესწავლას განსაკუთრებულ მნიშვნელობას ანიჭებს ბანკების როლის გაძლიერება. საბანკო საქმიანობა ნიშნავს საფინანსო ინსტიტუტთა ერთობლივ მუშაობას, ამიტომაც, მასზე მნიშვნელოვნად არის დამოკიდებული ქვეყნის ეკონომიკური წინსვლა, ეფექტურობა და განვითარების მიმართულება.

აღსანიშნავია, რომ თანამედროვე საბანკო სისტემა მეტად რთული მექანიზმია, უაღრესად ფაქიზი და სუსტი-ცუდი მენეჯმენტის პირობებში და ამავდროულად მეტად ძლიერი-წარმატებული მართვის შემთხვევაში. აღნიშნული გარემოება განპირობებულია ფართო სპექტრით იმ რისკებისა, რომელის საბანკო საქმიანობისას ყველა ფეხის ნაბიჯზე ვხვდებით.

საბანკო სისტემა, წარმოადგენს ავტონომიურ „სამყაროს, რომელსაც განვითარების სფეციფიკური კანონზომიერებები ახასიათებს. თუკი ვიმსჯელებთ სამედიცინო ანალოგიის შესაბამისად, „ფული“ -ეკონომიკის სისხლია, ხოლო მთლიანად „საბანკო სისტემა“-მისი სისხლგამტარი არტერიებია. აქედან გამომდინარე თამამად შეგვიძლია ვაღიაროთ, რომ „ბანკები“-აუცილებლად, „გულია“, რომელიც ეკონომიკის სიცოცხლისუნარიანობაზე, საქმიანობაზე, მუდმივ განვითარებაზე ზემოქმედებს და სისხლგამტარი სისტემების მეშვეობით სისხლის (ფულის) გადატუმბვას ახორციელებს.

საბანკო სისტემის საქმიანობის რეგულირება, გულისხმობს რეფორმების თანმიმდევრულ განხორციელებას. იურიდიულ-სამართლებრივი საკანონმდებლო აქტების დროული მიღების საფუძველზე საბანკო სისტემის განვითარებისა და გაძლიერების ხელსაყრელი პირობების შექმნას.

საქართველოში კომერციული ბანკების საქმიანობის და ფორმირების ანალიზი გვიჩვენებს, რომ საბანკო სისტემაში ჩამოყალიბდა მთელი რიგი დადებითი ტენდენციები, რომელთაგან აღსანიშნავია:

- საბანკო რეფორმების გატარება რაცადაც ადასტურებს კომერციული ბანკების შემცირება და მათი ხარისხობრივი მაჩვენებლის ზრდა რაც ასევე ცხადყოფს და დაჰქნის კონკურენტუნარიან გარემოს რაც მეტად ავითარებს და რეიტინგულს ხდის ბანკს.
- შესამჩნევი გახდა ლარის კურსის სტაბილურობა სხვა ვალუტების აგცლის კურთან მიმართებაში, რაც ასევე პროგრესულია ნესბიმიერი საბანკო სექტორისთვის.
- გაიზარდა მოსახლეობის ნდობა და ინტერესი ბანკის მიმართ.

ბანკის მუშაობის ძირითადი პრინციპი ყველასთვის ცნობილია-ბანკი სესხულობს ფულს დამზოგველისგან (დეპოზიტარებისგან) და გასცემს ამ ფულს სესხად (მსესხებელს), აღსანიშნავია, რომ ეს მნიშვნელოვნად ამარტივებს რესურსების (ამ შემთხვევაში ფულის) ოპტიმალურ განაწილებას. შუა საუკუნეების და რენესანსის პერიოდის ბანკები არ მუშაობდნენ დეპოზიტების მოზიდვაზე, მათი შემდგომი გასესხების მიზნით-მედიჩი, ფუგერები და სხვები საკუთარი კაპიტალის გასესხებით იყვნენ დაკავებულნი. რა თქმა უნდა ეს მიდგომა არის სრულიად უსაფრთხო და პოტენციური დეპოზიტარისთვის, თუმცა ბანკისთვის მაღალ რისკს წარმოადგენს. დროთა განმავლობაში ბანკებმა დაიწყეს დეპოზიტების მხოლოდ ნაწილის (ე.წ რეზერვის) დატოვება, დანარჩენი კი სესხად გარდაიქმნებოდა. ეს მიდგომა დაფუძნებულია რეალისტურ დაშვებაზე-ალბათობა იისა, რომ ყველა დეპოზიტარი ერთდროულად მიადგება ბანკს დეპოზიტის გასატანად, არის ძალიან მცირე, ამიტომ ბანკი იტოვებს მხოლოდ მიმდინარე ოპერაციებისთვის საჭირო თანხებს დანარჩენებს კი გასცემს სესხის სახით. დღესდღეობით, ამ რისკის დონის მინიმალიზაციისთვის ცენტრალური ბანკები გარკვეულ ქვედა ზღვარსაც, ე.წ მინიმალურ სარეზერვო მოთხოვნებს უწესებენ ბანკებს, რომლის ქვემოთ საბანკო რეზერვები არ უდნა ჩავიდეს.

ამ მარტივ ოპერაციას ორი მნიშვნელოვანი შედეგი აქვს: პირველ რიგში ეს არის ე.წ ვადიანობის ტრანსფორმაცია-დეპოზიტები წარმოადგენენ შედარებით მოკლევადიან აქტივს, სესხი კი-გრძელვადიანს. ეს კი იმას ნიშნავს, რომ ბანკებისთვის მნიშვნელოვანია უზრუნველყონ დეპოზიტების მუდმივ რეჟიმში მოზიდვა, რომ პრობლემები არ შეექმნათ დეპოზიტარების გასტუმრებაში. მეორე და მნიშვნელოვანი კი არის ის, რომ დეპოზიტის სესხად გარდაქმნის შემთხვევაში წარმოიქმნება ახალი ფული.

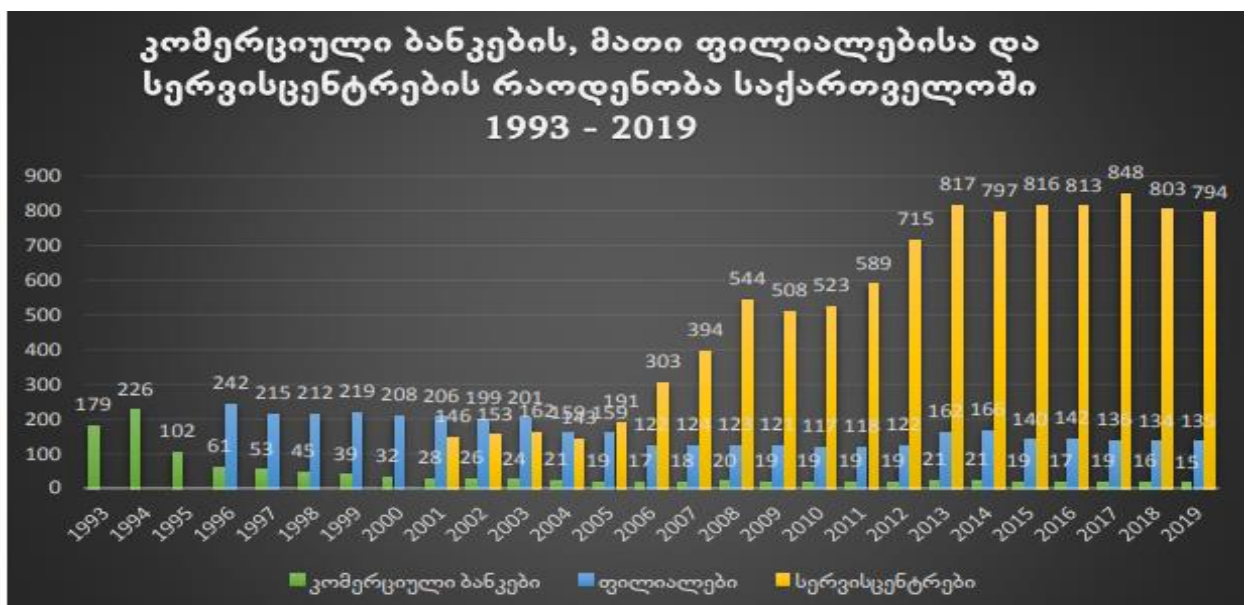
ფინანსური სტაბილურობის ბოლო წლებში გატარებული პოლიტიკის შედეგად, საქართველოს საბანკო სისტემა COVID-19 პანდემიით გამოწვეულ შოკს მომზადებული შეხვდა და ამ რთულ სიტუაციაშიც კი მდგრადობასა და სტაბილურობას ინარჩუნებს. COVID-19-ის პანდემიის გავლენით მნიშვნელოვნად

შემცირდა ეკონომიკური აქტივობა და გაიზარდა ფინანსური სტაბილურობის რისკები მთელს მსოფლიოში.²

ქართული საბანკო სისტემის ჩამოყალიბებიდან დღემდე მნიშვნელოვნად შეინიშნება კომერციული ბანკების რაოდენობის შემცირების ტენდენცია, განსხვავებით კომერციული ბანკების ფილიალების/სერვისცენტრების რაოდენობისა, რომელიც წლიდან წლამდე შესამჩნევად იზრდება.

საქართველოს ეროვნულ ბანკს წლების მიხედვით აქვს გამოქვეყნებული სტატისტიკა საქართველოში მოქმედი ბანკების რაოდენობის შესახებ.

გრაფიკი №1



ბანკების რაოდენობის კლების პარალელურად იზრდება ბანკების ფილიალების და სერვისცენტრის რაოდენობა, ეს ყველაფერი იმის ფონზე, როდესაც უამრავი მომხმარებელი ინტერნეტბანკს იყენებს, სალაროები, ფაქტობრივად, ფულის ჩამრიცხავმა აპარატებმა ჩაანაცვლა.

დღის წესრიგში დადგა საქართველოს საბანკო სისტემაში რეფორმების გატარების აუცილებლობა, რომელთა გახორციელება უმთავრესად საერთაშორისო სავალუტო ფონდს, მსოფლიო ბანკისა და სხვა საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტების დახმარებით დაიწყო. საქართველოს ეროვნული ბანკი მიზნად

² გ.ცაავა, გ. ხანთაძე საბანკო საქმე თბილისი 2014 წ
<https://www.nbg.gov.ge/>

ისახავდა მაკროეკონომიკური სტაბილურობის აღდგენას, საბანკო სისტემის რეგულირების გამკაცრებას, ყოფილი სახელმწიფო ბანკების რესტრუქტურირებისა და შემდგომში მათ პრივატიზებას. როგორც წესი აღნიშნული პროცესები ძალიან რთულია, ზოგიერთი სახელმწიფო ამას მოკლე ვადაში ართმევს თავს, ზოგიერთს კი გაცილებით დიდი დრო სჭირდება.

გამომდინარე იქიდან, რომ საქართველოში მოქმედი საბჭოთა სახელმწიფო სპეციალიზებული ბანკები სამართლებრივად და ორგანიზაციულად ერთიანი, უნიფიცირებული საბანკო სისტემის შემადგენელი სტრუქტურული ელემენტები იყვნენ, პროცესებუ მათაც შეეხო. ახალი რეალობის დადგომასთან ერთად დამოუკიდებელი საბანკო სისტემის შენების პერსპექტივა არცთუ სახარბიელო იყო, როგორც მაშინ ერთი შეხედვით ჩანდა, ვინაიდან სოციალისტური საბანკო სისტემა ახლად შექმნილი საბაზრო ელემენტებით უნდა გარდაქმნილიყო საბაზრო პრინციპებზე აწყობილ საბანკო სისტემად.

მსოფლიო წამყვანი ეკონომიკის ქვეყნების საბანკო საქიანობისთვის დამახასიათებელი ტენდენციები საქართველოს რეალობისთვის მეტ-ნაკლებად არის ნიშანდობლივი, ვინაიდან იგი ჯერჯერობით განვითარებადი ეკონომიკის ქვეყნების რიგში დგას და მის მდგომარეობაზე გავლენას ახდენს როგორც მსოფლიო ტენდენციები, ასევე ქვეყნის ეკონომიკის მდგომარეობა და განვითარების პერსპექტივები. რომ შევაჯამოთ, ბოლო 20 წლის განმავლობაში, პროგრესი იკვეთება ბანკები, ერთი მხრივ, ქვეყნის ეკონომიკის განვითარებას უწყობენ ხელს, მაგრამ, მეორე მხრივ, ქვეყნის ეკონომიკური ზრდის ტემპი (რაც მხოლოდ საბანკო სექტორზე არ არის დამოკიდებული) და ქვეყნის მაკროეკონომიკური სტაბილურობა უნდა იყოს ისეთი, რომ ბანკების გამსხვილებას, რაოდენობრივ ზრდასა და საპროცენტო განაკვეთების კლებას შეუწყოს ხელი.

1.2. თანამედროვე საბანკო სექტორის განვითარების ტენდენციები და მისი

ხელშემწყობი გარემოებები

საბანკო სექტორის განვითარების ძირითადი შედეგი საქართველოს ეკონომიკაში მისი როლის არსებითად ამაღლება, ფინანსური მდგრადობის გამყარება და გამჭვირვალობის უზრუნველყოფა იქნება. აღნიშნული თავის მხრივ უზრუნველყოფს საბანკო სისტემის დაცვას, როგორც შიდა, ისე გარე უარყოფითი მაკროეკონომიკური შოკებისგან. ამასთან, საქართველოს საბანკო სექტორის ფინანსური პარამეტრები უთანაბრდება იმ გარდამავალი ეკონომიკის მქონე ქვეყნების საბანკო სისტემის მაჩვენებლებს, რომლებამც თანამედროვე საბაზრო ურთიერთობების ჩამოყალიბებაში უკვე მიაღწიეს სერიოზულ წარმატებებს.

მოსალოდნელია, რომ საბანკო სექტორის ძირითადი მაჩვენებლების (აქტივები, კაპიტალი, კრედიტები, დეპოზიტები) მატების ტემპი მნიშვნელოვანდ გაუსწრებს მშპ-ს ზრდის ტემპს. წარმოდგენილი სტრატეგიის განხორციელების შედეგად გაიზრდება საზოგადოების სხვადასხვა ფენის ნდობა საბანკო სექტორის მიმართ, რაც ხელს შეუწყობს მოსახლეობის დანაზოგების აკუმულირებას ბანკებში და მათ ინვესტიციებად გარდაქმნას.

საქართველოს საბანკო სისტემის განვითარების სტრატეგიის წარმატებით განხორციელება ხელს შეუწყობს საბანკო მომსახურების სპექტრის გაფართოებას, მსხვილი მრავალპროფილიანი ბანკების, ცალკეულ მომსახურებაზე ორიენტირებულ საბანკო დაწესებულებებისა და საანგარიშსწორებო და არასაბანკო სადეპოზიტო-საკრედიტო ორგანიზაციების ოპტიმალურ თავსებადობას. საბანკო სისტემის განვითარების სტრატეგიის მიზანია საქართველოში ისეთი საბანკო სექტორის ფორმირება, რომელიც საკუთარ კლიენტებს სთავაზობს ინოვაციურ საბანკო მომსახურების უნივერსალურ კომპლექსს. ოპტიმალური და ჯანსაღი კონკურენციის პრინციპებზე დაფუძნებული საბანკო სექტორი გახდება საინვესტიციო რესურსების აკუმულირების მყარი ბაზა, რომელიც ხელს შეუწყობს ქვეყნის ეკონომიკის შემდგომ ზრდას.

საბანკო სექტორის ძირითადი მაჩვენებლებია:

- **აქტივები** - არის საქონელი, რომელსაც ექნება გასაყიდი ფასი ან აღდგენის ფასი ის შეიძლება ჩაითვალოს ინვესტიციად, რომელიც ხელს შეუწყობს მსყიდველობითი უნარის გაზრდას.
- **კაპიტალი** - მეწარმესთან მიაღრთებაში - მისი ძირითადი და საბრუნავი საშუალებების საერთო ღირებულებაა. განასხვავებენ ძირითად, გამოშვებულ, განადგებულ, სარეზერვო, ნომინალურ კაპიტალებს. კაპიტალის წარმოშობის წესი და სტრუქტურა დაწვრილებით რეგლამენტირდება კანონით.
- **კრედიტები** - საბანკო კრედიტი წარმოადგენს სესხის ხელშეკრულების სპეციალურ სახეს, რომლის მხარეები არიან ერთი მხრივ სპეციალური - სუბიექტი - ბანკი ან სპეციალური ლიცენზიის მქონე ორგანიზაცია, ან მეორე მხრივ, მსესხებელი რომელიც შეიზლება იყოს ნებისმიერი ფიზიკური ან იურიდიული პირი.
- **დეპოზიტები** - ეს არის კლიენტის მიერ ბანკში გარკვეული პერიოდით ან უვადოდ განთავსებული თამხნა, რომელსაც ერიცხება საპროცენტო სარგებლი. საბანკო სისტემაში დეპოზიტები გვევლინება ორი სახის: ვადიანი და მოთხოვნამდე, ბანკი კლიენტს სრულ თავისუფალ არჩევანს სთავაზოვს რაც კლიენტის სურვილსა და ინტერესებზე იქნება მორგებული.

ბანკის არსის, ფუნქციონირების, დაკრედიტების პრინციპებისა და საკრედიტო ურთიერთობის განვითარების და მათზე მოქმედი ფაქტორების კვლევა ეკონომიკური მეცნიერების ინტერსის ცენტრშია. მნიშვნელოვანია ის აგრემობა რომ საბანკო სექტორი წარმოადგენს მსოფლიოს მასშტაბით ბევრი ქვეყნის ეკონომიკური ფუნქციონირების მნიშვნელოვან საფინანსო ინსტიტუტს. საბანკო სექტორის განვითარება და ხელშეწყობა სახელმწიფოს მხრიდან, ცალსახად გულისხმობს ძლიერი ფინანსური სექტორის წახალისებას, რომლის საქმიანობა პირველ რიგში სასიკეთოა ქვეყნისათვის, რადგან საბანკო სექტორი გვევლინება ერთი მხრივ უდიდეს გადასახადების გადამხდელად, ხოლო მეორეს მხრივ იგი საზოგადოებასა

და სახელმწიფოს შორის ნაღდი და უნაღდო ანგარიშსწორების, ფულადი სახსრების მიმოქცევის და ფულის ემისიის აუცილებელი ინსტრუმენტია.

საბანკო სექტორში შედის რამდენიმე მნიშვნელოვანი და ძირითადი საბანკო დაწესებულებები როგორცაა:

1. კომერციული ბანკები - რომლებიც წარმოადგენენ საკრედიტო და საბანკო სისტემის ძირითად ნაწილს, რომლის ძირითადი ფუნქცია: დეპოზიტების მიღება, სავაჭრო და სამრეწველო ორგანიზაციების დაკრედიტება და ფულადი ანგარიშსწორებაა.

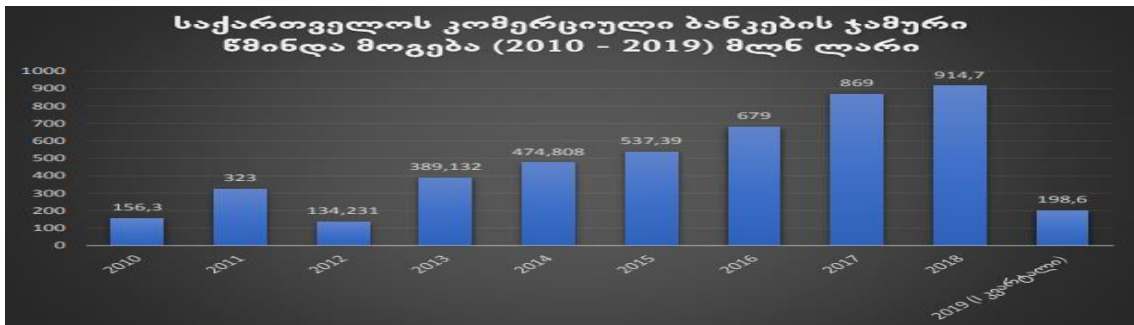
2. შემნახველი ბანკები - აქ შედის ადგილობრივი საშუალო საკრედიტო დაწესებულებები. ისინი არ ახორციელებენ საბანკო ოპერაციებს და მათ ძირითადად შემნახველი ფუნქცია აქვთ.

3. იპოთეკური ბანკები - ისინი ძირითადად გასცემენ გრძლევადიან საკრედიტო პროდუქტებს უძრავი ქონების სანაცვლოდ.

გარდა ზემოთ ჩამოთვლილი საბანკო სფეროებისა, საბანკო სექტორში ასევე შედის: **სპეციალური სავაჭრო ბანკები, საპენსიო ფონდები, სადაზღვევო კომპანიები, საქველოქმედო ფონდები, ფინანსური კომპანიები.**

კომერციული ბანკის აქტივი ეს არის კომერციული ბანკის მიერ მოგების მიღებისა და ლიკვიდობის შენარჩუნების მიზნით განთავსებული საკუთარი და მოზიდული სახსრები. კომერციული ბანკის აქტივების შესწავლისას ცალსახად ჩანს მისი მენეჯმენტის უნარი მიიღოს მაქსიმალური მოგება მინიმალური დანახარჯებით. ის უზრუნველყოფს საკუთარი და მოზიდული სახსრების ოპტიმალურ გადანაწილებას სხვადასხვა სახეობის აქტივში. რამდენად ოპტიმალურია აქტივების სტრუქტურა რამდენად საიმედოა და დაცულია ბალანსი მომგებიანობასა და რისკიანობას შორის.

კომერციული ბანკის აქტივების ხარისხის განსაზღვრა ხდება იმის ანალიზით, თუ რამდენად ოპტიმალური და ჯანსაღია მისი შემადგენლობა, რომ არ წარმოადგენს რაიმე რისკის შემცველ აქტივებს და არის თუ არა ადეკვატურად ასახული ბალანსში აქტივების რაოდენობა.



საბანკო სექტორის მომგებიანობა იქცევს, როგორც მედიის ასევე საზოგადოების ყურადღებას. ყურადღების მიქცევის ძირითადი მიზეზი არის ის, რომ შეგვიძლია ვნახოთ, რამდენს შეადგენს მოგება საბანკო სექტორში. საბანკო სექტორს არეგულირებს ეროვნული ბანკი, რომლის მთავარი მოთხოვნა არის ფინანსური ანგარიშგების გამჭვირვალობა. როგორც წესი, ბანკები ყოველკვარტალურად აქვეყნებენ სიღრმისეულად ჩაშლილ ფინანსურ ანგარიშებს.

საზოგადოებამ არ იცის რამდენია მოგება საქართველოს ეკონომიკის სხვა სექტორებში, მაგალითად: ვაჭრობაში, მშენებლობაში, სასტუმროებსა და რესტორნებში, რადგან ამ სექტორებში მომუშავე კომპანიებს ფინანსური ანგარიშების გამოქვეყნების ვალდებულება არ გააჩნიათ. აქედან გამომდინარე კომერციული ბანკების მოგება იქცევს დიდ ყურადღებას, თუმცა ეს იმის საშუალებას არ გვაძლევს დავასკვნათ, რომ ყველაზე მაღალი მოგება საბანკო სექტორშია. ამასთან, ბანკები რომ ფინანსურ ანგარიშებს აქვეყნებენ, ეს მაღალი გამჭვირვალობის მაჩვენებელია. ერთია გამჭვირვალობა და მეორეა რეალურად რამდენად მაღალია ბანკების მოგება. ამ შემთხვევაში განიხილება მთლიანად საბანკო სექტორის მოგება. ზოგადად, რაც მეტია საბანკო სექტორში მოგების დონე, მით მეტია ამ სექტორის განვითარების და სექტორში ინვესტიციების მოზიდვის პოტენციალი, რაც მომავალში მომსახურების გაუმჯობესებას და სესხებზე საპროცენტო განაკვეთების შემცირებას შეუწყობს ხელს.

ქართული საბანკო სექტორის განვითარების შესაფასებლად ერთ-ერთი ყველაზე საიმედო ინდიკატორია საბანკო აქტივების ცვლილების ტენდენცია. საბანკო აქტივებზე ინფორმაცია 2004 წლიდან მოვიპოვეთ. ამ მხრივ ბოლო 12 წელიწადში დიდი პროგრესია მიღწეული, რაც გარკვეულწილად იმანახ განაპირობა, რომ 2004 წელს ბანკების ჯამური აქტივები 1,7 მილიარდი ლარი იყო. 2016 წლის ივლისის თვის

მონაცემებით 26.7 მილიარდი ლარია, ანუ გაზრდილია 15,7-ჯერ. აღსანიშნავია ის გარემოებაც, რომ აქტივების ზრდასთან ერთად, გაიზარდა ბანკების სააქციო კაპიტალიც. 2004 წელს 400 მლნ ლარამდე იყო, 2016 წლის ივლისში კი 3.8 მილიარდი ლარი შეადგინა. ეს კი იმას ნიშნავს, რომ ბანკების რაოდენობის კლების მიუხედავად საქართველოს საბანკო სექტორი იზრდება და მეტ როლს თამაშობს ქვეყნის ეკონომიკაში.

საქართველოში 2005 წლიდან (განსაკუთრებით კი 2008-დან) ფინანსურ ორგანიზაციებზე მორგებულმა კანონმდებლობის შექმნამ ჯერ საკრედიტო ბუმი გამოიწვია, შემდეგ კი მოსახლეობის ჭარბვალიანობა. საბანკო სექტორის განვითარებას მეტწილად ხელი შეუწყო კვლევის ამ თავში განხილულმა პროცესებმა. ეროვნულმა ბანკმა 2017 წელს მოსახლეობის ჭარბვალიანობასთან დაკავშირებით ჩაატარა კვლევა, რომელმაც აჩვენა, რომ უმეტეს შემთხვევაში სესხები კლიენტების გადახდისუნარიანობის გარეშე გაიცემოდა იმ დროს, როცა ნახევარ მილიონამდე მსესხებელს არ უფიქსირდებოდა დასაქმებით ან სხვა წყაროებიდან მიღებული შემოსავალი და ასეთი მსესხებლის 45%-ს კრედიტებზე უფიქსირდებოდა ვადაგადაცილება. 2017 წლის საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროს მონაცემებით, სესხზე მიმდინარე ვადაგადაცილება ნახევარ მილიონზე მეტ ადამიანს ჰქონდა. სიტუაციას კიდევ უფრო ამძაფრებდა ის ფაქტი, რომ სესხზე ვადაგადაცილებული მოსახლეობის დიდი ნაწილი ახალგაზრდა იყო. ანალიზმა ცხადყო, რომ ყალიბდებოდა ფინანსური პრობლემების მქონე მოსახლეობის მზარდი მასა, რომელსაც ეზღუდებოდა საბანკო ანგარიშებზე წვდომა, რაც გრძელვადიან პერიოდში ფინანსურ სისტემაზე და მთლიანად ქვეყნის ეკონომიკაზე უარყოფითად ისახებოდა. ამ გარემოებების შედეგად, საქართველოს ეროვნული ბანკი მივიდა იმ დასკვნამდე, რომ სახეზე იყო სასესხო ბაზრის კრიზისი, რაც საჭიროებდა გარკვეული ზომების მიღებას. 2018 წელს მიღებულ იქნა საკანონმდებლო ცვლილებები, რის მხიედვითაც ეროვნულ ბანკს მიეცა უფლება დაერეგულირებინა სესხის გაცემის საკითხები ყველა იმ სესხის გაცემის სუბიექტისთვის, რომელსაც 20-ზე მეტი მსესხებელი ჰყავს. კანონი ძალაში შევიდა 2019 წლის 1 იანვრიდან.

თანამედროვე საბანკო ბიზნესში XX-XXI საუკუნეების მიჯნაზე საფუძველი ჩაეყარა ტენდენციებს, რომელთაც ბევრი მკვლევარი და სპეციალისტი „საბანკო

რეგულაციასაც უწოდებს. საბანკო საქმიანობის ისტორიას მრავალი გარდამტეხი მომენტი ახსოვს, რომელთა შორის თანამედროვე ტენდენციები არანაკლები მნიშველობით გამოირჩევა. აღნიშნული ტენდენციები მიზანმიმართულია მსოფლიო ეკონომიკისა და საბანკო სექტორის განვითარებისთვის და იმ ინოვაციური პროდუქტების შეთავაზებისთვის რაც ავითარებს საბანკო სექტორს მთლიანად და ზრუნავს მომხმარებელთა ინტერესებზე. არ შეიძლება არ აღვნიშნოთ სტრატეგიული მენეჯმენტისა და არამატერიალური აქტივების მზარდი როლი. აღნიშნულ პროცესებს ალბათ უკანასკნელ წლებში განვითარებული მსოფლიო ფინანსური კრიზისიც დაატყობს თავის კვალს. აღნიშნული კრიზისი არ წარმოადგენს შემთხვევით მოვლენას, ის მსოფლიო პოლიტიკური და ეკონომიკური განვითარების გრძელვადიანი ტენდენციების კანონზომიერი შედეგია. სხვა მიზეზებთან ერთად, გლობალურმა ეკონომიკურმა კრიზისმა გამოავლინა საბანკო სექტორის მოდელეებში არსებული ხარვეზები.

განვითარებული საბაზრო ეკონომიკის ქვეყნების თანამედროვე საბანკო ბიზნესში მიმდინარე ტენდენციები შეიძლება განვაზოგადოთ და ჩამოვყალიბოთ შემდეგი ძირითადი მიმართულებები:

- ტექნოლოგიური რევოლუცია ბანკინგში;
- ფინანსური ბაზრების რეგულირება და საბანკო კანონმდებლობის ლიბერალიზაცია;
- ახალი საბანკო მომსახურების წილის ზრდა ტრადიციული მომსახურების წილის შემცირების ხარჯზე;
- საინვესტიციო ბანკინგის განვითარება;
- საბანკო საქმიანობის უნიფიკაცია და სტანდარტიზაცია;

განვიხილოთ თითოეული მათგანი:

- **ტექნოლოგიური რევოლუცია ბანკინგში.** ტექნოლოგიური და ციფრული ეკონომიკა, რომელიც არსებობს საბანკო სექტორში ბოლო ათწლეულის განმავლობაში ნამდვილად რევოლუცია მოახდინა თანამედროვე საბანკო სფეროში. თანამედროვე ტექნოლოგიურმა მიღწევებმა შესაძლებელი გახადა განვითარებული საბანკო სისტემების, პლასტიკური ბარათების, რეალურ რეჟიმში ანგარიშსწორების

სისტემების, ინტერნეტ-ბანკინგის, ელექტრონული ფულისა და ბოლოს-ვირტუალური ბანკების წარმოშობა. შესაძლებელი გახდა, როგორც საბანკო ოპერაციების წარმოება, აღრიცხვისა და ანგარიშგების პროცესების დანახარჯების მინიმუმამდე დაყვანა ასევე გამოჩნდა ახალი პროდუქტები, მომსახურების ახალი სტანდარტები და შესაძლებლობები. ბანკებმა გააუმჯობესეს მომსახურების სხვადასხვა ფუნქციები, კერძოდ, რიგითი ადამიანების ოაჯხებსა და ყველა ასაკობრივი ჯგუფისთვის ხელმისაწვდომი გახდა საბანკო სერვისები რამაც განაპირობა ის, რომ ბანკები ყოველდღიურობის ელემენტი გახდა.

ტექნოლოგიების განვითარებამ მნიშვნელოვანი როლი შეასრულა ახალი მომსახურების წარმოშობაზე და ამავდროულად გააუმჯობესა ძველი ტრადიციული მომსახურებაც. ბანკებს მიეცათ სერვისის პაკეტების შემუშავების შესაძლებლობა ნებისმიერი ფენის კლიენტისთვის. საბოლოო ჯამში, ინოვაციურმა მიღწევებმა ბანკებს მისცა საშუალება შემციირებინათ ხარჯები, გაეზარათ მომსახურების პაკეტი და განევიტარებინათ/თ ახალი პროდუქტების დაწერვის შესაძლებლობა. ამ მიმართულებით, შეგვიძლია დანამდვილებით ვთქვათ, რომ იწყება ვირტუალური ბანკებისა და ელექტრონული ფულის ეპოქა.

- **ფინანსური ბაზრების რეგულირება და საბანკო კანონმდებლობის ლიბერალიზაცია.** ჯერ კიდევ XX საუკუნის პირველი ნახევრის ეკონომიკური კრიზისების გავლენით დასავლური კანონმდებლობა, განსაკუთრებით-აშშ-ში, ადგენდა გარკვეულ წესებსა და შეზღუდვებს როგორც ფასიანი ქაღალდებისა და საბანკო ბაზრებს შორის გამიჯვნის, ასევე თვითონ საბანკო ბაზრის მონაწილეების საქმიანობაში. აღნიშნული შეზღუდვები დაწესებული იყო შემდეგი ძირითადი მიმართულებებით:
 - ბანკების ტერიტორიული ექსპანსია;
 - საპროცენტო განაკვეთების რეგულირება;
 - ფასიანი ქაღალდების ბაზარზე ბანკების პირდაპირი მონაწილეობა.

ამ და სხვა შეზღუდვების დაწესება თავის დროზე განპირობებული იყო საბანკო საქმიანობის დაცვით მოსალოდნელი რისკებისგან, სისტემური საბანკო კრიზისების თავიდან ასაცილებლად შეანაზრეთა სახსრების დაცვის გარანტირების მექანიზმის

არსებობით. საბანკო კანონმდებლობის დერეგულაციის პროცესის ყველაზე მნიშვნელოვან მოვლენად შეიძლება ჩაითვალოს 1999 წელს აშშ-ში გლას-სტიგალის 1933 წელს მიღებული ცნობილი კანონის გაუქმება, რომელიც სხვა შეზღუდვებთან ერთად უკრძალავდა ამერიკულ ბანკებს საინვესტიციო საქმიანობას. დერეგულაციის პროცესი მეტ-ნაკლებად ყველა განვითარებული ქვეყნის საფინანსო სისტემას შეეხო.

კდიევ ერთ ტენდენციად ამ მიმართულებით ბანკებისა და სხვა ფინანსური ინსტიტუტების საზედამხედველო და მარეგულირებელი ორგანოების გაერთიანება შეიძლება ჩაითვალოს.

ახალი საბანკო პროდუქტების წილის ზრდა ტრადიციული მომსახურების წილის შემცირების ხარჯზე. აღნიშნული ტენდენცია გამოიხატება იმით, რომ მსვილი კომპანიები და კორპორაციები რესურსების მოსაზიდად სულ უფრო ხშირად ამჯობინებენ საკუთარი ფასიანი ქაღალდების ემისიას და უარს ამბობენ ტრადიციულ საბანკო კრედიტზე. მეორე მხრივ კი-დროებით თავისუფალი კაპიტალის მქონე კლიენტები, უარს ამბობენ ტრადიციული საბანკო მომსახურების სახეობებზე და უფრო შემოსავლიან და ლიკვიდურ განთავსებას ანიჭებენ უპირატესობას. ძირითადად საუბარია, ფასიანი ქაღალდებსა და მასთან დაკავშირებულ ოპერაციებზე, როგორებიცაა; ნდობითი ოპერაციები და აღნიშნული პროცესების სტიმულირებას ახდენს, ერთი მხრივ, ფინანსური ბაზრების შესაძლებლობების გაფართოება, ახალი ფინანსური ინსტრუმენტების გაჩენა, ინფორმაციის ხელმისაწვდომობისა და ბანკის კლიენტების განსწავლულობის ზრდა. ბუნებრივია აღნიშნული ტენდენციები იწვევს ბანკების შემოსავლებისა და ხარჯების სტრუქტურის ცვლილებას. მცირდება დაკრედიტებიდან მიღებული პროცენტული შემოსავლების წილი საპროცენტო ხარჯების შემცირებასთან ერთად და ზრდის ტენდენციით ხასიათდება არაპროცენტული, საკომისიო შემოსავლების ხვედრითი წილი.

საინვესტიციო ბანკინგის განვითარება. თანამედროვე საინვესტიციო ბანკინგში მოიაზრება მომსახურების საკმაოდ ფართო და არცთუ ზუსტად განსაზღვრული სახეობები. აღნიშნული მომსახურება მოიცავს ფასიანი ქაღალდების როგორც პირველად განთავსებას, ისე ოპერაციებს მეორად ბაზარზე. თუმცა საინვესტიციო

ბანკინგის მთავარი ფუნქცია კლიენტების ფასიანი ქაღალდების ემისიისა და პირველადი განთავსების ორგანიზებაა.საინვესტიციო ბანკინგი გულისხმობს, ფასიანი ქაღალდებით ოპერაციებს მეორად ბაზარზე, ასევე მასთან დაკავშირებულ მომსახურებებს. მისი შედარებით ახალი მიმართულებაა კომპანიების შერწყმასა და შთანთქმასთან დაკავშირებული გარიგებების განხორციელება.ასეთი გარიგებების დროს ბანკების მონაწილეობა გამოიხატება კონსულტაციებითა და შუამავლობით, ანუ ისინი შემოიფარგლებიან არა მარტო რჩევებით, არამედ აქტიურად ახდენენ პოტენციური მყიდველებისა და გამყიდველების ძებნასა და შერჩევას.

საინვესტიციო ბანკინგის მიმზიდველობა კომერციული ბანკებისათვის გამოიხატება იმით, რომ მაქვთ მოაქვთ უფრო მეტი მოგება, ვიდრე ტრადიციულ საბანკო მომსახურებას.

საბანკო საქმიანობის უნიფიკაცია და სტანდარტიზაცია. ზემოაღნიშულმა მნიშვნელოვანმა ცვლილებებმა და ტენდენციებმა ტექნოლოგიურ და ფინანსურ სფეროებში, ფინანსურმა გლობალიზაციამ, საერთაშორისო ტერორიზმის საფრთხემ მნიშვნელოვნად გაზარდა საბანკო რისკები და მოითხოვა გარკვეული წესრიგის, ერთიანი წესების შემოტანა საბანკო საქმიანობაში, რომელიც საერთაშორისო საფინანსო ინსტიტუტების ხელშეწყობით და რეკომენდაციებით ხორციელდება.

1.3. საბანკო ინოვაციები და ტრანსფორმაცია პანდემიის პირობებში

ინოვაცია არის მნიშვნელოვანი და დადებითი ცვლილება პროდუქტის შეთავაზებაში. მომსახურებაში, ბიზნეს-მოდელსა და მოქმედებაში. ინოვაცია არის რაიმე სიახლის ან უკვე არსებულის ახლებურად გადაკეთება. აღნიშნული გამოიყენება ძალიან დიდი ცვლილების აღსაღწერად. XXI საუკუნე ცნობილია როგორც ინოვაციურ საუკუნედ, ამიტომ ბევრ ახალ სიახლეს ვხვდებით ჩვენს დროში, განსაკუთრებით ბევრი სიახლის დანერგვა განაპირობა უხილავმა ბიოლოგიურმა ომმა (COVID 19) რაც კიდევ უფრო აღსანიშნავს ხდის და ფასეულს მას. სწორედ COVID 19 პრევენციის მიზნით, დღეს უკვე ბევრდ მარტივია მიიღო საბანკო მომსახურება სახლიდან გაუსვლელად, კომერციულმა ბანკებმა აღნიშნულ პერიოდში მომხმარებლებს შესაძლებლობა მისცეს ნებისმიერი ადგილიდან, ბანკში მიუსვლელად, დამოუკიდებლად განახორციელონ სასურველი ოპერაცია და გააკონტროლონ კიდევ საბანკო ოპერაციის მიმდინარეობა და დარწმუნდნენ მის წარმატებით შესრულებაში. მართალია, ცვლილებებთან შეგუება ყველასათვის რთულია, თუმცა არა დაუძლეველი, ამაში კიდევ უფრო გვეხმარება ინფორმაციის გაცვლა მომხმარებლებსა და ბანკებს შორის, რაც კიდევ უფრო გამარტივდა და ოპერატიული გახდა. კერძოდ, საინფორმაციო ცენტრის საშუალებით, სადაც დაწვრილებით იღებ ყოველი საბანკო მომსახურების (ოპერაციის განხორციელების) შაბლონს დისტანციურად. დისტანციურმა ბანკინგმა გააუმჯობესა და გაამარტივა ნებისმიერი საბანკო მომსახურების მიღებამ რა ცალსახად იცავს მომხმარებელთა ინტერესს, რამაც საბანკო საქმიანობა ბევრად უფრო დინამიკური და კომფორტული გახდა როგორც ბანკებისთვის ასევე მომხმარებელთათვის. აღნიშნული ინფორმაციის ოპერატიულმა და ავტომატურმა დამუშავებამ გამოიწვია ყველაზე ძვირფასის-დროის ეკონომია როგორც ბანკების, ასევე კლიენტებისათვის.

ინოვაცია უშუალო კავშირშია, როგორც ახალი იდეის გაჩენასა და გამოგონებასთან, ასევე იმ ბაზართან სადაც გამოგონების საფუძველზე შექმნილი პროდუქტის ან თვით იდეის რეალიზება ხდება. შესაბამისად უდიდესი ყურადღება

უნდა დაეთმოს ამ ფაქტორს ინოვაციური პროცესების წარმართვისას, რათა არ შეჩერდეს, შეიზღუდოს და ხელი შეეშალოს ინოვაციის დანერგვას.

თანამედროვე ბანკები შესამჩნევად განსხვავდებიან თავის წინამორბედი ბანკებისგან. დღესდღეობით, კომერციული ბანკები იმყოფებიან ციფრული³ ინოვაციების ცენტრში. ისინი განიხილავენ ელექტრონული კომერციის ბიზნეს მოდელებს, მომხმარებელს სთავაზობენ ინოვაციურ საბანკო პროდუქტებსა და მომსახურებას, მათი მიზანია ციფრული ეკონომიკის განვითარება, კონკურენტუნარიანი სივრცის ფორმირება, ინტერნეტ-მომხმარებლების უფლებების დაცვას და კიბერ უსაფრთხოების ზრდა.

ეკონომიკური განვითარება ეკონომიკის მასშტაბების თვისებრივად ახალ, უფრო სრულყოფილ და გამართულ მდგომარეობაში გადასვლას ნიშნავს. სწორედ ტექნოლოგიური და ინოვაციური პროგრესი გვამძლევს ბიძგს ამ პროცესის სწორად წარმართვისთვის. დღევანდელ საბაზრო ეკონომიკაში სულ უფრო და უფრო რთულდება ბაზარზე მნიშვნელოვანი ადგილის დაკავება საწარმოებისთვის, ქვეყნებისთვის, რადგან გლობალიზაციის მზარდმა გავლენამ სრულიად შეცვალა მსოფლიო ეკონომიკის სურათი და შესაბამისად, საზოგადოებისთვის ღირებულს არ წარმოადგენს ის საქონელი და მომსახურება, რომელიც თუნდაც რამდენიმე წლის წინ სიახლეს წარმოადგენდა. ინოვაციას უმნიშვნელოვანესი როლი აქვს ქვეყნების ეკონომიკურ კეთილდღეობაშიც. ის ხელს უწყობს მაღალ კონკურენტუნარიანობას, რაც ეხმარება ბიზნესისა და ეკონომიკის განვითარებას. სტატისტიკურად, იქ სადაც განვითარებულია ინოვაცია, მაღალია საზოგადოების ცხოვრების დონეც. ეს უკანასკნელი კი, ეკონომიკის განვითარების ერთ-ერთი ფაქტორია. განვითარება, თავის მხრივ, მრავალგანზომილებიანი უწყვეტი პროცესია, რომელიც მოიცავს, როგორც ეკონომიკის, ასევე სოციალური სისტემის რეორგანიზაციას. იგი ახდენს ინსტიტუციონალური, სოციალური და ადმინისტრაციული სტრუქტურების რადიკალურ ცვლილებას, რაც საზოგადოებრივი აზროვნების ცვლილებებს იწვევს. (კაკულია ე., თოფჩიშვილი მ.2017).

პრაქტიკაში ცნობილია რამდენიმე საბანკო ინოვაციები, ესენია:

³ <http://conferenceconomics.tsu.ge/>

1. სიახლეები საბანკო პროდუქტებსა და მომსახურებაში- უკვე არსებულ ბაზარზე პროდუქტების გაყიდვა;
2. ტექნოლოგიების დანერგვასა და განვითარებაში -საბანკო პროცესებისა და ტექნოლოგიების ახალი მეთოდების დანერგვა ხარჯების შემცირების მიზნით;
3. სიახლეები საბანკო ბაზარზე- თანამედროვე საბანკო პროდუქტების ბაზრის შექმნა;
4. სიახლეები მარკეტინგული სვლები რაც მიუთითებს- საბანკო პროდუქტებზე მუშაობის მეთოდებისა და რესურსების განვითარებაზე;
5. განახლებული მიდგომები მენეჯმენტში-პროცესების მართვის სტრუქტურების ცვლილება ეფექტიანობის ამაღლების მიზნით.

სიახლეების დანერგვიდან მიღებული შედეგი, ცალსახად გულისხმობს წარმატებულ საბანკო მომსახურებას და მის ეფექტიანობას ბაზარზე.

ბანკები, ქვეყნის სხვადასხვა რეგიონებში მუშაობისას, მუდმივად ითვალისწინებენ საბანკო რისკ ფაქტორებს და ხშირად მათ ზემოქმედებასაც განიცდიან. სამწუხაროდ ამას დაემატა არსებული ვითარება, როცა სეგმენტს მოულოდნელად თავს დაატყდა მსოფლიო დონის ჯერ კიდევ დაუმარცხებელი პრობლემა - პანდემია COVID-19-ის სახით. აქედან გამომდინარე, მეტად აქტუალურია ისეთი თემის განხილვა, რომელიც ეხება საბანკო საქმიანობის ტენდენციებს პანდემიის პირობებში და საბანკო პროდუქტების ტრანსფორმაციის აუცილებლობას, რათა სექტორმა დიდი ზარალი არ განიცადოს.

წამყვანი ქართული ბანკები, ტრადიციულ საბანკო სერვისთან ერთად, სულ უფრო ხვეწენ ონლაინ მომსახურებას, როგორც ინტერნეტ ბანკინგს ასევე მობაილ ბანკინგის პლატფორმებზე. ასევე აქტიურად იყენებენ თანამედროვე მარკეტინგულ მიდგომებს არსებული კლიენტების კმაყოფილების ხარისხის ასამაღლებლად და ასევე პოტენციური მომხმარებლების მიზიდვის მიზნით. ამის ნათელი მაგალითია აქტიური სარეკლამო კამპანია ინფორმაციის გავრცელების სხვადასხვა საშუალებებში. რა თქმა უნდა, აქტიურად გამოიყენება ინტერნეტსივრცეც, განსაკუთრებით კი ბანკის ოფიციალური ვებგვერდი, სადაც პირველად ჩნდება ინფორმაცია დაგეგმილი და მოსალოდნელი ცვლილებებისა და სიახლეების შესახებ.

დისტანციური მომსახურება კიდევ უფრო აქტუალური გახდა არა მარტო საქართველოში არამედ მთელ მსოფლიოში COVID-19 ვირუსის გავრცელების შემდეგ. ტრადიციული საგადახდო ინსტრუმენტებთან ერთად ასევე ვითარდება დისტანციური საბანკო მომსახურების არხები, რომლებიც მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს საბანკო ოპერაციები განახორციელონ სხვადასხვა ელექტრონული არხის გამოყენებით. დღეისათვის შეიძლება გამოვყოთ ქვეყანაში მოქმედი დისტანციური საბანკო მომსახურების შემდეგი ყველაზე გავრცელებული სახეობა:

• **ინტერნეტ-ბანკინგი** - საბანკო მომსახურების გაწევა ინტერნეტის საშუალებით. მომხმარებელს აქვს წვდომა თავის საბანკო ანგარიშზე და შეუძლია სხვადასხვა საბანკო ოპერაციის განხორციელება ინტერნეტში ჩართული როგორც ტელეფონიდან ასევე კომპიუტერიდან. როგორც წესი ინტერნეტ-ბანკინგი მოიცავს შემდეგი სახეობების მომსახურებას:

- სხვადასხვა გადახდების განხორციელება,(კომუნალური, საბიუჯეტო)
- თანხების კონვერტაცია;
- ანგარიშიდან ამონაწერის მიღება;
- ფულადი სახსრების გადატანა სხვა ანგარიშებზე (მათ შორის, სხვა ბანკებში);
- განაცხადების შევსება სხვადასხვა საბანკო პროდუქტის მიღებაზე(დეპოზიტის გახსნა,სადებეტო/საკრედიტო ბარტის დამზადება,მიღება და ა.შ)

ბანკი-კლიენტი - სპეციალური პროგრამული უზრუნველყოფა, რომლის საშუალებითაც კლიენტებს შეუძლიათ აწარმოონ სხვადასხვა საბანკო ოპერაციები მათ კომპიუტერზე წინასწარ დაყენებული პროგრამის მეშვეობით.

მობაილ-ბანკინგი - დამყარებულია მობილური ინტერნეტის ტექნოლოგიაზე. რაც იმას გულისხმობს , რომ მომხმარებელს მობილური ტელეფონის საშუალებით შეუძლია მართოს და აკონტროლოს თავისი საბანკო ანგარიშები, ასევე განახორციელოს გადახდის ოპერაციები.

SMS ბანკინგი - მომხმარებელს სთავაზობს მარტივ და კომფორტულ გარემოს საბანკო ოპერაციების კონტროლისთვის, როგორცაა ინფორმირება მის მიერ განხორციელებული ოპერაციების შესახებ, ანგარიშზე არსებული ნაშთის შესახებ,

მარტივი გადახდის ოპერაციების განხორციელება (მაგ. მობილური ტელეფონის ბალანსის შევსება), ბარათის დაკარგვის შემთხვევაში საგადახდო ბარათის დაბლოკვა (ან ადრე დაბლოკილ ბარათზე ბლოკის მოხსნა) და სხვა. ეჭვგარეშეა, რომ ძირითადად საბანკო ოპერაციებმა საბანკო სექტორში რევოლუცია მოახდინა, რამაც ბანკებს ფილიალების ქსელში ინფორმაციის სწრაფად მიმოცვლის საშუალება მისცა. ამისდა მიუხედავად, ნახევარსაუკუნოვანი ისტორია სრულდება და საბანკო დაწესებულებები მოძველებულ საბანკო სისტემის თანამედროვე უფრო ეფექტიანი პლატფორმებით ანაცვლებენ. ამ ტრანსფორმაციის მთავარი მიზანი ხარჯების შემცირებაში, შიდა ეფექტიანობის გაზრდასა და მომხმარებლის მხრიდან ახალ პროდუქტებსა და სერვისებზე მოთხოვნილების სწრაფი დაკმაყოფილების უნარის შექმნაში მდგომარეობს.

ბანკების და ფინანსური ორგანიზაციების ტექნოლოგიური ტრანსფორმაციის პროცესში გასათვალისწინებელია კომპლექსური მიდგომა, რომელიც შეგვიძლია 4 ძირითად პრინციპად დავყოთ:

1. ბიზნესის სპეციფიკური საჭიროებების განსაზღვრა-წარმატების მისაღწევად, ტექნოლოგიური ტრანსფორმაცია პირველ რიგში ბიზნესის საჭიროებებს უდნა აკმაყოფილებდეს. ცნობილია, რომ საბანკო ინოვაციების განვითარებას ახალი პროდუქტებისა და არხების მოთხოვნილება იწვევს. თუმცა თანამედროვე ბანკინგის არსი მნიშვნელოვნად სცდება მხოლოდ ცალსახა საჭიროებების დაკმაყოფილებისა და ხარჯების შემცირების იდეას. იმის განსაზღვრა, თუ კონკრეტულად რა მიზნების მიღწევა გასურთ მოდერნიზაციის გზით, სრულად წარმართავს ტრანსფორმაციის პროცესს.
2. მასშტაბების განსაზღვრა და გათვალისწინება-საჭიროებების მთელი სპექტრის განსაზღვრის შემდეგ მნიშვნელოვანია, პროექტის მასშტაბების მკაფიო ხედვა. ინოვაციის გამოყენების მასშტაბი წარმოადგენს პროექტის დიაპაზონს და სწორედ ამ მასშტაბით განისაზღვრება განახლების მთლიანი პროცესი.
3. ფუნქციური მოთხოვნების აღნუსხვა- მანამ სანამ ტექნოლოგიაში შევიტანთ ცვლილებებს, მნიშვნელოვანია, გვეჩვენოს სრული ხედვა, იმისა თუ რა გავლენა ექნება ცენტრალურ ფუნქციებზე გატარებულ ცვლილებებს დანარჩენ ინტერფეისებზე, მასთან დაკავშირებულ სისტემებსა და

ფუნქციებზე. ნებისმიერი ცვლილების დროს, აუცილებელია იმის განსაზღვრა რა ზეგავლენას მოახდენს ინოვაცია ორგანიზაციაში არსებულ ყველა სისტემაზე, პროცესსა თუ მომუშავე პირზე.

4. ტექნოლოგიური პარტნიორის შერჩევა- დამოუკიდებელ ბანკირთა საზოგადოების მიერ საფინანსო ორგანიზაციების ლიდერებისთვის შედგენილი კითხვარის შედეგებიდან ვიგებთ, რომ კვალიფიციური ტექნოლოგიური პარტნიორების პოვნა საბანკო სპეციალისტებისთვის ერთ-ერთ მთავარ ამოცანად რჩება. თუმცა, აკადემიური ინსტიტუტებისა და არასაბანკო სფეროს წარმომადგენლების ჩართულობით, ინოვაციების უპირატესობით სარგებლობა დღეს ნებისმიერი ზომის ბანკს შეუძლია. მნიშვნელოვანია, ბანკმა ზუსტად განსაზღვროს, თუ რისი გაკეთება შეუძლია მას საკუთარი რესურსებით და რაში დასჭირდება თანამშრომლობა გარე მოთამაშეებთან.

როგორც საბანკო ისე არასაბანკო ტექნოლოგიების წინსვლამ დიდი გავლენა მოახდინა ადამიანების საქმიანობის სხვადასხვა ასპექტებზე, პრინციპულად შეცვალა მათი საქმიანობის თითქმის ყველა სფერო. ეს ტენდენცია განსაკუთრებით ძლიერი იყო საბანკო და ფინანსურ სექტორში.

ტექნოლოგიები დიდ გავლენას ახდენს საბანკო სტრატეგიებზე, დაგეგმარებაზე მიზნებსა და მოვლენებზე, მათი გამოყენება გვთავაზობს ინვესტირებას რამდენიმე მიმართულებით:

- ელექტრონული ტექნოლოგიების ინტეგრირება ბანკის მომსახურების შიდა პროცესში;
- პროდუქტისა და მომსახურების დისტრიბუციის არხებში;
- ტექნოლოგიურ ინფრასტრუქტურაში და კომუნიკაციის საშუალებებში;

თავი II. საბანკო პროდუქტებისა და ტექნოლოგიების განვითარების თანამედროვე მიდგომები

2.1. საბანკო მომსახურების მიწოდების ტექნოლოგია

ATM, POS ტერმინალები და Digipass მოწყობილობა .

საბანკო ოპერაციების შესრულებისას ისეთი ტექნოლოგიური სიახლეები როგორებიცაა ბანკომატი, დიჯიპასი და პოს ტერმინალი ელექტორონული საფულე (wallet) მნიშვნელოვან როლს ასრულებენ. ისინი ამარტივებენ გადახდის პროცესს, ბანკომატიდან თანხის გამოტანას ბევრად ნაკლები დრო და რესურსი სჭირდება ვიდრე ვიზიტს რომელიმე ბანკის სერვისცენტრში და სალაროში განაღდების ოპერაციას. ასევე დიჯიპასით დაგენერირებული კოდები უსაფრთხოების გარანტია, რომელიც ინტერნეტთან წვდომის გარეშე მსოფლიოს ნებისმიერ წერტილში უმარტივებს მის მომხმარებლებს სხვადასხვა საბანკო ოპერაციების შესრულებას. პოს ტერმინალზე კი ბარათის დაფიქსირებით იხსნება თანხა ანგარიშიდან და ხორციელდება გადახდა, პროცედურულად ზუსტად იგივე თუმა ბევრად მოსახერხებელია ელექტორნული საფულე, ეს ის შემთხვევაა როდესაც კლიენტს ბარათი მობ აპლიკაციაში ე.წ wallet-ში აქვს მიმაგრებული და შეასრულებს გადახდებს ულიმიტოდ . განვიხილოთ თითოეული საბანკო პროდუქტი ცალ-ცალკე:

ბანკომატი: მეოცე საუკუნის ყველაზე საჭირო და მნიშვნელოვანი გამოგონებაა.ზუსტად 50 წელია, რაც მსოფლიოს ყველა კუთხეშია გაფანტული და ის არის ერთადერთი გზა, რომლითაც ადამიანს შეუძლია ისარგებლოს 24-სთიანი მომსახურებით, კერძოდ, შეეძლება საკუთარი ფულის გამოტანა მსოფლიოს ნებისმიერ წერტილში ნებისმიერ დროს.

ქალაქს გადამრჩენელად ბანკომატები მოევლინა და მათი არსებობის აუცილებლობა ყველასთვის აშკარა გახდა. თუმცა ბანკომატების შემოსვლას მტკივნეული მხარეც ახლდა თან: აპარატები ბანკის თანამშრომლების გარკვეული ნაწილის ფუნქციას ასრულებდნენ, რის შედეგადაც ბევრ ადამიანს სამსახურის დატოვება და გადამზადება მოუწია. კიდევ ერთი ინოვაცია, რომელსაც საქართველოს რამდენიმე ბანკი სთავაზობს მომხმარებელს, არის ადაპტირებული ბანკომატი უნისათლოებისთვის, უნისანთლო პირებს, შესაძლებლობა აქვთ, სრულიად დამოუკიდებლად ისარგებლონ აღნიშნული ბანკომატებით.

დიჯიტასი: დიჯიტასი არის მოწყობილობა, რომელიც გამოიყენება ელექტორნულ არხებში ავტორიზაციის და ოპერაციის დადასტურებული ერთჯერადი კოდების დასაგენერირებლად. დიჯიტასის მეშვეობით შესაძლებელია მსოფლიოს ნებისმიერი ქვეყნიდან განვახორციელოთ საბანკო ოპერაციები, ერთჯერადი კოდის საშუალებით, რომელიც თავად დიჯიტასზე გენერირდება. დიჯიტასით დაგერენირებული ერთჯერადი კოდი არის უნიკალური, რომელიც არ მეორდება და შედგება მხოლოდ ციფრებისგან. დიჯიტასის მოწყობილობა არ საჭიროებს დატენვას, დამატებითი კვების წყაროს და ელემენტის შეცვლას. თითოეულ დიჯიტასის მოწყობილობას გააჩნია უნიკალური ნომერი, დიჯიტასი უზრუნველყოფს მხოლოდ ერთჯერადი კოდების გენერირებას და მხოლოდ მის მიერ გენერირებული კოდით შესაძლებელია ბანკის ელექტორნულ არხებში შესვლა, ან სხვა ოპერაციის ჩატარება (რომელიც ერთჯერად სმს კოდს მოითხოვს). დიჯიტასი არის კომპლექსური დაცვის და უსაფრთხოების ერთერთი შემადგენელი ნაწილი.

პოს ტერმინალი: POS ტერმინალი წარმოადგენს სავაჭრო ობიექტში დამონტაჟებულ გადახდის აპარატს, რაზეც კლიენტს ბარათის დადებით, ან უკონტაქტო პინის საშუალებით შეუძლია გადახდის განხორციელება. კლიენტი ბანკს უხდის საკომისიოს კლიენტის სავაჭრო/მომსახურების ობიექტებზე პლასტიკური ბარათით შესრულებული ყოველი ოპერაციის თანხიდან. საკომისიოს ოდენობა განსხვავდება იმის მიხედვით, თუ რომელი ბანკის მიერ ემიტირებული ბარათით ხორციელდება გადახდა.

ელექტრონული საფულე: ეს იგივეა რაც ციფრული სამყარო, მსოფლიოში ყველაზე ცნობილი და ინოვაციური პროდუქტია. დღეისმდგომსრეობით ელექტრონული საფულის ყველაზე აქტუალური სახეებია (emoney da wallet), რომლებსაც საზოგადოება აქტიურად იყენებს. Emoney პირველი და უმსხვილესი ქართული მულტისავალუტო ელექტრონული საფულეა. ის ციფრულ სამყაროს 2007 წლიდან შემოუერთდა და დღეს 2მლნ-ზე მეტი მომხმარებელი ჰყავს.

ელექტრონული საფულე wallet ასევე გამოირჩევა მაღალი პოპულარობით- ეს არის ელექტრონული საგადახდო სისტემა, რომელიც უზრუნველყოფს ფინანსურს გადარიცხვებს სისტემის წევრებს შორის რეალურ დროში და ასევე განკუთვნილია სხვადასხვა საბანკო გადახდების საწარმოებლად. აღნიშნული მომსახურებით სარგებლობს 5მლნ ადამიანი მსოფლიოს მასშტაბით.

მრავალფუნქციური ინტერნეტგადახდების სისტემა საშუალებას აძლევს მომხმარებელს განახორციელოს გადახდები მობილური ტელეფონის მეშვეობით, სადაც კლიენტს ექნება მიმაგრებული არსებული აქტიური ბარათი, რომლის ქონაც არ იქნება საჭირო სხვადასხვა აგდახდის ობიექტზე, პირდაპირ მოზ აპლიკაციის საშუალებით შეძლებს თანხის გადახდას.

აღნიშნული ინოვაციური ტექნოლოგიები 21-ე საუკუნეში უფრო მეტად გახდა საზოგადოებისთვის ხელმისაწვდომი, რადგან თანამედროვე ეპოქაში მცხოვრები მოსახლეობისთვის, მითუმეტეს ამ ყველაფერს თან დაერთო მძვინვარე COVID19 პანდემია, რის გამოც საზოგადოება ცდილობს მაქსიმალურად დისტანციურად, სახლიდან გაუსვლელად და უკონტაქტოდ შეასრულონ სხვადასხვა ოპერაციები.

2.2 საზღვარგარეთის გამოცდილება დისტანციურ საბანკო არხებთან მიმართებაში

დღეს მთელი მსოფლიო დგას გამოწვევების წინაშე, რომელმაც სრულიად შეცვალა ჩვენი თანამედროვეობა. COVID-19-ის ფართოდ გავრცელების პირველივე დღეებიდან მსოფლიოს სხვადასხვა ქვეყნები პანდემიის პრევენციის მიზნით ცდილობდნენ დაენერგათ ინოვაციური ტექნოლოგიები, რაც ხელშემწყობი და ეფექტური იქნებოდა ქვეყნის ეკონომიკის სტაბილურობის შენარჩუნებისთვის და მოსახლეობის კეთილდღეობისთვის. შექმნილი ვითარება მძიმედ აისახა საერთაშორისო ვაჭრობაზე, შემცირდა გლობალური ტრანზაქციები და ტვირთბრუნვა რამაც დიდი გავლენა მოახდინა ქვეყნის ეკონომიკურ ბედზე.

საერთაშორისო ორგანიზაციების მიერ მომზადებული კვლევები და ანგარიშები პანდემიის გავლენას გლობალურ ეკონომიკაზე არაერთგვაროვნად აფასებენ. აზიის განვითარების ბანკის გავრცელებულ ანგარიშში, პანდემიის მოსალოდნელი შედეგების განვითარების სამი პოტენციური შემთხვევა არის განხილული. პანდემიის გავლენა მსოფლიო ეკონომიკაზე განსხვავებულად აისახება და დამოკიდებულია იმაზე, თუ რა დრო დასჭირდება მის დამარცხებას. აზიის განვითარების ბანკის მიხედვით, პანდემია 77\$ (0.08% მშპ) მილიარდიდან 347\$ მილიარდამდე (0.4% მშპ) ზიანს მიაყენებს მსოფლიო ეკონომიკას.

გაეროს მიერ შემოთავაზებული უკანასკნელი ანალიზით, COVID-19-ის შემდგომ გლობალური ეკონომიკის ზრდა მინიმუმ 2.5%-მდე შემცირდება, მიყენებული ზარალი კი დაახლოებით ტრილიონ დოლარს მიაღწევს. უფრო ცუდ შემთხვევაში ეს რიცხვი შეიძლება გაორმაგდეს. ყველაზე დიდი ზიანი კი ნავთობის და სხვა საქონლის ექსპორტიორ ქვეყნებს მიადგება. მოსალოდნელია ასეთი ქვეყნების ეკონომიკური ზრდის ტემპის მინიმუმ 1%-იანი შემცირება.

ცნობილია, რომ მსოფლიო ეკონომიკის ზრდა 2.5%-მდე შემცირდება წინასწარ ნავარაუდები 2.8%-დან, რაც ძირითადად, არის განპირობებული მსოფლიო ვაჭრობის შემცირებით. რაზო ბანკის ცოდნის ცენტრის ანაგარიში მოსალოდნელ შედეგებს კიდევ უფრო ნეგატიურად აფასებს და გლობალური ეკონომიკის ზრდის შემცირებას 1.6%-მდე ელოდება (უარეს შემთხვევაში კი 0.2%-მდე). COVID 19-ის პანდემიის პირობებში, მსოფლიო მასშტაბით, სხვადასხვა ქვეყნის მთავრობებმა და ინსტიტუტებმა დაიწყეს ზომების მიღება იმისთვის, რომ შეამცირონ კრიზისის ეფექტი ბიზნესზე, ცალკეულ ინდივიდებსა და ოჯახებზე. ფისკალური და ფინანსური საკომპენსაციო ზომები სულ უფრო ფართოვდება, წარმოგიდგენთ მაგალითების მხოლოდ მცირე ჩამონათვალს, როგორც არის: სახელმწიფო კრედიტები ბიზნესს, ბიზნესის დაბეგვრის განაკვეთების შემსუბუქება, პირდაპირი ბიზნესგრანტები, თვითდასაქმებულების მხარდაჭერა, გადასახადების გადავადება და ავადმყოფობასთან დაკავშირებული შეღავათების გადახდის წესების შემსუბუქება.

ჩინეთი - როგორც ვირუსის გავრცელების ლოკაცია დღეის მდგომარეობით ყველაზე მეტ ინფიცირებულს ითვლის. საბანკო სექტორიც რთულ ვითარებაშია, თუმცა დისტანციური არხების და ციფრული ტექნოლოგიების დანერგვით ეკონომიკური სტაბილურობა მაინც შენარჩუნდა, პანდემიასთან ბრძოლა არცერთი საბანკო ინსტიტუტისთვის არ იყო მარტივი, თუმცა დისტანციურ მოსმახურებაზე გადასვლამ, გარკვეულწილად ხელი შეუშალა დაავადების გავრცელებას, რადგან საზოგადოება სახლიდან გაუსვლელად ასრულებდა საბანკო ოპერაციებს. მომხმარებელს საშუალება აქვს ინტერნეტში გადახდა განახორციელოს არა მარტო საბანკო ბარათებით, არამედ ელექტრონული ფულის საშუალებითაც. ჩინეთში ფუნქციონირებს ელექტრონული ფულის რამოდენიმე ორგანიზაცია, რომელიც თავის მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს კლიენტის ელექტრონული ფულის ანგარიშზე არსებული ნაშთის ფარგლებში განახორციელონ გადახდები ინტერნეტ სივრცეში, სხვადასხვა მომსახურების და პროდუქციის შესაძენად ან გადარიცხონ თანხა სხვა მომხმარებლის ელექტრონული ფულის ანგარიშზე.

აშშ-კრიზისამდე დიდ ბრიტანეთსა და ამერიკის შეერთებული შტატები, ფინანსური სისტემა გაიზარდა არაპროპორციულად პროცენტულად საერთო მთლიან

დამატებით ღირებულებასთან (განისაზღვრება, როგორც მთელი ეკონომიკას მინუს სოფლის მეურნეობა და ფინანსები). მას შემდეგ, რაც სტიმული და მოგების შესაძლებლობები იყო საფინანსო სექტორში უფრო მეტად, ვიდრე არასაფინანსო სექტორში, ბანკებმა დაიწყეს გასესხება სახსრების ჰეჯირებისთვის, კერძო საკუთრებისთვის, და სუბპრიმა იპოთეკური სესხებისთვის (ისევე როგორც დერივატივები ააგეს მასზე), მათი აქტივები და მოგება გაიზარდა ექსპონენციალურად, მაგრამ ღირებულება ნაკლებად შეფასებული რისკებისადაკავშირებულია ამ ფიქტიური ღირებულების შექმნასთან. საფინანსო სექტორში დომინირებდა ახალი ფინანსური ინოვაციები, რომლებმაც გამოიწვია განვითარების ახალი ფინანსური საშუალებები კომპლექსური ფასიანი ქაღალდების მხრივ, როგორცაა ფასიანი ქაღალდები იპოთეკური მხარდაჭერით(MBS), უზრუნველყოფილი ვალის ვალდებულებები (CDOs) და საკრედიტო დეფოლტები (CD)., აშშ მოსახლეობა უკვე მრავალი წელია გადასულია დისტანციურ მომსახურების რეჟიმზე, ციფრულ ინოვაციურ ტექნოლოგიებზე, განვითარებადი ქვეყნები აქტიურად სარგებლობენ სხვადასხვა აპლიკაციებით, სასურველი ოპერაციების შესასრულებად. სხვადასხვა საფინანსო ინტიტუტებმა და მსხვილი კომპანიებმა დისტანციურ რეჟიმზე გადასვლასთან ერთად შეიმუშავეს ინფორმაციული უსაფრთხოების ტექნოლოგიები, რის გარეშეც კომპანიას შეიძლება უფრო დიდი ზიანი მიადგეს გარდა პანდემიით გამოწვეული ზიანისა.

რისკებსა და საფრთხეებთან ერთად თანამედროვე მუდმივად განვითარებადი სამყარო იძლევა შესაძლებლობებსაც სიახლის დანერგვის და ჯერ კიდევ აუთვისებელი მომსახურებებისა და პროდუქტების შესაქმნელად. სიახლეების და ინოვაციების მნიშვნელობა განსაკუთრებით დიდია საბანკო სფეროში, რადგან გამძაფრებული კონკურენციის პირობებში ის წარმოადგენს კონკურენტული უპირატესობის მოპოვების იარაღს. COVID-19-ის პანდემიის ქვეყნის საფინანსო სექტორზე უარყოფითი ზეგავლენის შერბილებისა და ქვეყნის ეკონომიკის წახალისების მიზნით, სხვადასხვა ქვეყნის ბანკებმა მნიშვნელოვანი ღონისძიებები გაატარა. საგანგებო ნაბიჯები სხვადასხვა მიმართულებით გადაიდგა: ეკონომიკის სხვადასხვა სფეროსთვის ლიკვიდური ფულადი რესურსების შეუფერხებელი მიწოდება, დროებითი საზედამხედველო გეგმის შემუშავება, საერთაშორისო

სავალუტო ფონდის (სსფ-ის) პროგრამის გაფართოება და სავალუტო ინტერვენციების ახალი მექანიზმის ამოქმედება.

4

2.3. თანამედროვე საბანკო პროდუქტები და მათი სახეები კომერციული ბანკების მაგალითზე პანდემიის პირობებში

თანამედროვე საბანკო სისტემა ხასიათდება მაღალი კონკურენტუნარიანობით, რის პირობებშიც საბანკო დაწესებულებებს უწევთ ახალი მომსახურებების შეთავაზება საერთაშორისო სტანდარტების სრული დაცვით. ამ კუთხით აღსანიშნავია ინფორმაციული ტექნოლოგიების რაოდენობა, მათი ხარისხი და შეთავაზების გზები. ელექტრონულ-ინფორმაციული ტექნოლოგიები საშუალებას იძლევა განვითარდეს საბანკო პროდუქტები და მომსახურება, განხორციელდეს კიბერ უსაფრთხოება და სანდო კონტროლი საბანკო ტრანზაქციებზე. თანამედროვე ეპოქაში, ინტერნეტმა ცალსახად შეცვალა ბანკის მიწოდების არხები და ის საბანკო მომსახურების მიწოდების სანდო და ეფექტურ ინსტრუმენტად იქცა. მნიშვნელოვანია, ბანკებმა დაწერგილი ინოვაციების დახმარებით შეამცირონ დანახარჯები, რაც განაპირობებს მათი მომგებიანობის ზრდას და ამყარებენ ეფექტურ კავშირს მომხმარებელთან. კონკურენციის გაძლიერებისა და საბანკო მომსახურების მიმართ კლიენტების მრავალპროფილური მოთხოვნების გამო, სულ უფრო მეტი ბანკი მიმართავს ინოვაციულ გადაწყვეტილებებს სხვადასხვა სფეროში. ბანკები იყენებენ ელექტრონულ ბანკინგს, ინტერნეტ ბანკინგს, მობაილ ბანკინგს, ATM და POS ტერმინალებს და სხვა სერვისებს. რა თქმა უნდა ყოველივე ეს მეტად ნელი, შრომატევადი და გძელვადიანი პროცესია, თუმცა საბოლოო გარანტორია ეფექტური და წარმატებული საბანკო მომსახურების.

ბანკების გადაწყვეტილება-ინვესტირება მოახდინონ თანამედროვე ბანკინგის ტექნოლოგიებში, მხოლოდ დანახარჯების შემცირების მიზანს არ ასახავს, ის ასევე

⁴ www.businesscommunication.com
http://gov.ge/files/76338_76338_444796_COVID-19angarishi.

მიზნად ისახავს ახალი ტიპის მომსახურების შექმნას და მათთან წვდომის შესაძლებლობების გაფართოებას. ამით ბანკს მეტი საშუალება ეძლევა მოიზიდოს ახალი კლიენტები, გააფართოვოს გაყიდვები და მიიღოს უფრო მეტი შემოსავალი ჯამურად. საქართველოში, საბანკო სექტორი მეტად მაღალი კონკურენციით გამოირჩევა, თუმცა მაინც არსებობს რამდენიმე გამოკვეთილი ლიდერი, წარმატებული ბანკები, როგორებიცაა: „თი ბი სი“, „საქართველოს ბანკი“, „ტერაბანკი“.

წამყვანმა ქართულმა ბანკებმა აქტიური მუშაობა დაიწყეს, რათა მორგებოდნენ ახალ რეალობას ისე, რომ არ დაეკარგად კლიენტები და შესაბამისად შემოსავლის ნაწილი. განვიხილოთ რამდენიმე ქართული ბანკის მიერ გადადგმული ნაბიჯები ამ მიმართულებით, გავეცნოთ თითოეული ბანკის შეთავაზებულ საბანკო პროდუქტებს და იმ ინოვაციურ ტექნოლოგიებს, რომელიც დაინერგა პანდემიის პირობებში და აქტიურად იყენებს საზოგადოება. თიბისი ბანკი - პანდემიის გამო შექმნილი ვითარების შედეგად, მსოფლიოს უმსხვილეს კომპანიებს, ტექნოლოგიურ გიგანტებსაც კი მოუწიათ თანამშრომლების დისტანციურ რეჟიმზე გადაყვანა. მაგალითად, Facebook-ს, Google-ს, Twitter-ს, რომელთაც ათასობით თანამშრომელი ჰყავთ. როგორც მათი წარმომადგენლები ამბობენ, ეს არ არის მარტივი, თუმცა ეს გამოწვევა წარმატებით დაძლია საქართველოში ინოვაციების მოყვარულმა ბანკმა თიბისიმ. ბანკმა 2100-ზე მეტი თანამშრომელი გადაიყვანა ონლაინ მუშაობის რეჟიმზე. ეს პროცესი საკმაოდ ეფექტური გამოდგა. დისტანციურ მომსახურებაზე გადასვლაში კომპანიას ისიც დაეხმარა რომ 2019 წლის დასაწყისში ექაილ ტრანსფორმაცია დაიწყო, ამიტომაც ბანკის თანამშრომლების დიდი ნაწილი ამ ყველაფრისათვის უკვე მზად იყო. ბანკს უნდა დაეძლია გამოწვევები: თანამშრომლებისა და მომხმარებლების უსაფრთხოება. თიბისი ბანკი ბოლო ხუთი წელია ციფრულ აპლიკაციებში დიდ ინვესტიციებს დებს. ფაქტობრივად ბანკის ტრანსზაქციების 95% ფილიალში მისვლის გარეშე ხორციელდება. ბანკმა მომხმარებლების უსაფრთხოების რისკების შემცირების და ციფრული პროდუქტების პრომოციის მიზნით, მომდევნო სამი თვის განმავლობაში საკომისიოები გააუქმა პროდუქტებზე. ეს, ბუნებრივია, დადებითად აისახება მომხმარებელთა განწყობაზე

და პოტენციურ კლიენტებს უზიძგებს გახდეს თიბისის ელექტრონული პროდუქტების მომხმარებელი.

თიბისი ქართულ მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესებს მათი საქმიანობის გასამარტივებლად სხვადასხვა ინიციატივას სთავაზობს. შეიქმნა პლატფორმა tbc4u.vendoo.ge. მისი საშუალებით ნებისმიერ მსურველს შესაძლებლობა აქვს დონაციაში მიიღოს მონაწილეობა და მხარი დაუჭიროს თავის საყვარელ ქართულ კომპანიას. მომხმარებლები გადარიცხული თანხის სანაცვლოდ კომპანიისაგან მიიღებენ ვაუჩერს, რომელსაც ბიზნესების საქმიანობის ჩვეულ რეჟიმში გაგრძელებისთანავე გაანაღდებენ. ასეთი დონაციით შესაძლებელია მინიმუმ 5 და მაქსიმუმ 100 ლარის გადარიცხვა. პროექტში ჩართვა ნებისმიერ ქართულ კომპანიას შეუძლია. „თიბისი შენთვის“ პროგრამის ინიციატივა ბიზნესისთვის ციფრულ პროდუქტებზე შეღავათების შეთავაზებაა. კერძოდ: ბიზნეს ინტერნეტბანკში ახალი მომხმარებლის რეგისტრაცია და კვარტალური მომსახურების მიღება უფასოდ; ბიზნეს ინტერნეტბანკში მიმდინარე ანგარიშის გახსნა უფასოდ; დიჯიტალური საკომისიო გააქტიურება უფასოდ; ბიზნესისთვის შეღავათები დაწესდა საბანკო პროდუქტებსა და მომსახურებაზეც. სამთვიანი საშეღავათო პერიოდი სესხების შენატანზე; ბიზნესბარათის უფასოდ აღება სატელეფონო ცენტრით შეკვეთისას; საკომისიო გადასახადი გაუქმდა იტერნეტ და მობაილბანკში კომუნალურ გადახდებზე; პოსტტერმინალზე გაუქმდა შევსებადი საკომისიო გადასახადი 1 ივნისამდე; შეიქმნა სპეციალური სადისტრიბუციო ბარათი სადისტრიბუციო კომპანიებისთვის.

ცოტა ხნის წინ, საქართველოს საბანკო ბაზარზე გამოჩნდა პირველი ციფრული ბანკი Space, რომელმაც შესაძლოა საბანკო მომსახურება სრულიად შეცვალოს. Space-ის გუნდმა შექმნა ისეთი აპლიკაცია, რომელიც ყველა საბანკო სერვისს ერთ, კომფორტულ მობილურ აპლიკაციაში აერთიანებს. ეს არის ე.წ. ნეო ბანკი, რომელიც ფილიალებისა და ქაღალდების, რთული და დამაბნეველი პროდუქტების, დაფარული გადასახადების და ბიუროკრატიის ნაცვლად, კომფორტულ ციფრულ მომსახურებასთან ასოცირდება. Space-ს არ აქვს ფილიალები, შესაბამისად მომხმარებლების რეგისტრაცია, ანგარიშის გახსნა ან ნებისმიერი სხვა სერვისის მიღება შესაძლებელია მობილური ტელეფონის საშუალებით. აღნიშნული სიახლეები

არსებულ კრიზისულ პერიოდში ძალიან მნიშვნელოვანია, რადგან ქართული კომპანიების ნაწილს მოუწია საქმიანობის დროებით შეწყვეტა.

სურათი №1



საქართველოს ბანკი - კორონავირუსის გავრცელების პრევენციისთვის, იმისათვის რომ თავშეყრის ადგილებში ხალხის ნაკადის შემცირებას შეუწყოს ხელი, ნახევრადდისტანციურ მუშაობის მოდელზე გადავიდა. საქართველოს ბანკი ერთ-ერთი მსხვილი ფინანსური ინსტიტუტია, რომელიც ემსახურება 2,5 მილიონზე მეტ მომხმარებელს და დასაქმებული ჰყავს 8000-მდე ადამიანი. შესაბამისად მაღალია მისი პასუხისმგებლობა როგორც მისი თანამშრომლების, ასევე მომხმარებლების წინაშე. ონლაინ შესაძლებლობები უსაზღვროა - ამ შინაარსის ბანერი მთავარ ადგილს იკავებს საქართველოს ბანკის ოფიციალურ ვებგვერდზე. მასში თავმოყრილია ყველა ის ციფრული პროდუქტი და მომსახურება, რომლებიც სერვისცენტრში მისვლასა და ნაღდ ფულთან შეხების საჭიროებას თავიდან აარიდებს მომხმარებლებს. გარდა ამისა, საქართველოს ბანკი თავის მომხმარებლებს სთავაზობს ორი თვის განმავლობაში, დისტანციური არხებით - მობაილბანკით და ინტერნეტბანკით ტრანსზაქციები საკომისიოს გარეშე განახორციელების შესაძლებლობას.

კრიზისულ ვითარებაში საქართველოს ბანკის მიერ შემოთავაზებულ ერთ-ერთ ინოვაციურ პროდუქტს წარმოადგენს „მობაილბანკი მობილური ინტერნეტის გარეშე“. ეს ნიშნავს რომ ამიერიდან უკვე შესაძლებელია ნებისმიერი საბანკო ოპერაციის მობაილბანკით განხორციელება მაშინაც კი, როცა მობილურის ბალანსზე თანხა ან ინტერნეტის მეგაბაიტები ამოიწურება. სიახლეა ისიც რომ ახალი მობაილბანკი გაცილებით ნაკლებ ინტერნეტს მოიხმარს.^[4] საქართველოს ბანკი

COVID 19-თან ბრძოლის პირობებში ქართულ ბიზნესებს მხარდაჭერას უცხადებს და სთავაზობს პლატფორმას <https://argacherde.ge>, სადაც ისინი შეძლებენ დარეგისტრირდნენ და საკუთარი პროდუქტი თუ მომსახურება მომხმარებელს სპეციალურ ფასად შესთავაზონ. შეთავაზების გამოყენებას მომხმარებელი მას შემდეგ შეძლებს, როცა ცხოვრება ჩვეულ რიტმს დაუბრუნდება და ბიზნესები წარმატებით გააგრძელებენ საქმიანობას. ინიციატივის იდეა იმაში მდგომარეობს, რომ გვერდში დავუდგეთ ბიზნესს დღეს, რომ ხვალ ოპერირება შეძლონ. ეს პლატფორმა დაეხმარება სხვადასხვა სახის ბიზნესს, რომ შექმნილ ვითარებაში შეძლონ რაც შეიძლება ნაკლები ფინანსური ზიანი მიიღონ და ასევე, მოემსახურონ საოპერაციო ხარჯებს.

სურათი №2



საცალო საბანკო მომსახურება:

საქართველოს ბანკის საცალო საბანკო მიმართულება მომხმარებელს შემდეგ პროდუქტებს სთავაზობს: მიმდინარე და შემნახველი ანგარიშები, ანაზრები, ფულადი გზავნილები, იპოთეკური სესხები, სამომხმარებლო სესხები, მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესის სესხები, განვადება, ავტოსესხი, საკრედიტო ბარათები, ლომბარდის მომსახურება და სხვა.

SOLO სრულიად ახალი სიტყვაა პრემიალური საბანკო მომსახურების სეგმენტში. SOLO კონცეფციის მთავარ იდეა, ყველაფერი, რაც ჩვენ შევქმენით – დიზაინი, მომსახურება თუ დამოკიდებულება, SOLO მომხმარებლის მოლოდინების გარშემო არის აწყობილი. SOLO მომხმარებელი ყველა მოვლენის ცენტრშია, სარგებლობს პრივილეგირებული საბანკო მომსახურებითა და სერვისებით და იზიარებს SOLO LIFESTYLE-ის უსაზღვრო შესაძლებლობებს.

Express Bank-ი: Express Bank-ის მიზანია ნებისმიერ მომხმარებელს გაუღოს კარი და გაუმარტივოს ბანკთან ურთიერთობა. Express Bank-ში მომხმარებელს ყველაზე სწრაფ მომსახურებას უწევს და მხოლოდ ძირითად, საბანკო ტრანზაქციებზე დაყრდნობილ პროდუქტებს სთავაზობს.

შექმნილი ვითარებიდან გამომდინარე, ტერაბანკმაც ბევრი ინოვაციური პროექტი შეიმუშავა, რაც პრინციპულად მორგებული იყო მომხმარებლის კმაყოფილებაზე. კომფორტული და უსაფრთხო დისტანციური სერვისების განვითარება ტერაბანკის ერთ-ერთი პრიორიტეტია. განსაკუთრებით, გამოჩნდა კოვიდ პანდემიის ფონზე დისტანციური არხების როლი მომხმარებელთათვის, რომლებიც მარტივად, სახლიდან გაუსვლელად ასრულებდნენ საბანკო ოპერაციებს. სწორედ ამიტომ, ტერაბანკი ამ მომსახურებების დახვეწასა და შესაბამისი საკომუნიკაციო არხების გამრავალფეროვნებებზე მუდმივად ზრუნავს. ტერაბანკი დისტანციური მომსახურებების განვითარებას აგრძელებს და მომხმარებლებს ფილიალებში მისვლის გარეშე სულ უფრო მეტი პროდუქტით სარგებლობას სთავაზობს. სერვისების მიღება სასურველი ადგილიდან, სხვადასხვა საკომუნიკაციო არხითაა შესაძლებელი, რაც მომხმარებლებს კომფორტსაც უქმნის და დროის რესურსსაც უზოგავს. მსურველებს დისტანციურად შემდეგი მომსახურებებით სარგებლობა შეუძლიათ: სამომხმარებლო სესხის განაცხადის შევსება და სესხის დისტანციურად აღება, დეპოზიტის გახსნა, ინტერნეტ და მობაილ ბანკის გააქტიურება, ბარათის შეკვეთა, აღდგენა და მიღება, სატარიფო პაკეტის შექმნა, ბარათის უსაფრთხოებისა და 3D უსაფრთხოების გააქტიურება, კომუნალური და სხვა ტიპის გადახდები, მობილურზე თანხის ჩარიცხვა და ა.შ. ამას გარდა, ტერაბანკის მომხმარებლებს გარკვეული სერვისების მიღება ქოლ ცენტრის დახმარებითაც

შეუძლიათ. მათ შორისაა: ბარათის შეკვეთა, მისი დაბლოკვა და გააქტიურება, ბარათის უსაფრთხოების სერვისის ჩართვა ან გაუქმება, ინტერნეტბანკის აქტივაცია ან პაროლის განახლება, სმს მომსახურების ჩართვა და გაუქმება, კომუნალური გადახდების გადახდა და საკუთარ ანგარიშებს შორის თანხის გადატანა. აღსანიშნავია, რომ ქოლ ცენტრის მეშვეობით შესაძლებელია გზავნილების განაღდებაც. დისტანციური მომსახურებები ტერაბანკისთვის ერთ-ერთი პრიორიტეტია. ამავდროულად, პანდემიის პირობებში ამ ტიპის სერვისებზე მოთხოვნა კიდევ უფრო გაზრდილია. შესაბამისად, დისტანციური მომსახურებების განვითარებასა და გამრავალფეროვნებაზე მუშაობა კვლავაც გაგრძელდება.

ტერაბანკის მრავალფუნქციური ინტერნეტბანკი მომხმარებელს სასურველ მომსახურებას სთავაზობს, დახვეწილი დიზაინი და მოსახერხებელი ინტერფეისი კი მის გამოყენებას კიდევ უფრო მარტივსა და კომფორტულს ხდის.

ინტერნეტბანკით შესაძლებელია:

- ✓ შეამოწმოს თანხა ანგარიშზე;
- ✓ აკონტროლოს, სად, რამდენი და რაში დახარჯეთ;
- ✓ გადარიცხოს როგორც ქვეყნის შიგნით, ასევე ქვეყნის გარეთ;
- ✓ შეასრულოს გადარიცხვები მობილური ტელეფონის ნომრით ქვეყნის შიგნით, ეროვნულ ვალუტაში;
- ✓ მოითხოვოს და გააქტიუროს საკრედიტო პროდუქტები;
- ✓ გადაცვალოს ვალუტა;
- ✓ გადაიხადოს გადასახადები;
- ✓ მიიღოს ან გააგზავნოს სწრაფი ფულადი გზავნილები

ტერაბანკი ისევ აგრძელებს მომხმარებლების ინტერესებზე ზრუნვას და იმ პირებს, ვინც კორონავირუსის პანდემიის შედეგად შემოსავალი დაკარგეს და რეგისტრირებულნი არიან სახელმწიფოს მიერ სოციალურ სიაში, დამატებითი

სამთვლიანი საშეღავათო პერიოდით სარგებლობის შეთავაზებას სთავაზობს. ხელფასის, საშემოსავლოსა და საპენსიო შენატანის გადარიცხვა ერთი ოპერაციით - მხოლოდ ტერაბანკის ბიზნესბანკინგით

სურათი №3



ტერაბანკის ბიზნესბანკს ახალი ფუნქციონალი დაემატა. ამიერიდან იურიდიულ პირს ხელფასთან ერთად, საშემოსავლო და საპენსიო გადასახადების გადარიცხვა მხოლოდ ერთი ოპერაციით შეეძლება. ტერაბანკისთვის დისტანციური მომსახურებების სრულყოფა ერთ-ერთი პრიორიტეტია, მით უფრო, პანდემიის პირობებში, როცა ამ საკომუნიკაციო არხებით სარგებლობამ განსაკუთრებული მნიშვნელობა შეიძინა. სწორედ ამიტომ, დისტანციური სერვისების დახვეწასა და ინოვაციების შეთავაზებას როგორც ბიზნესის, ისე ფიზიკური პირების ონლაინბანკინგის კუთხით კვლავაც გააგრძელებს.

კომერციულ ბანკებში უახლეს ინოვაციებსა და საბანკო პროდუქტების მიმართ მომხმარებელთა აზრისა და დამოკიდებულებების გასარკვევად, ჩავატარე კვლევა, რომელიც გამოკითხვის მეთოდს ეფუძნება. გამოკითხვა მიმდინარეობდა ორი მიმართულებით (პარალელურ რეჟიმში): რესპოდენტთან უშუალო კონტაქტით და ინტერნეტით საშუალებით. პირველი გულისხმობდა ბანკში დასაქმებულ თანამშრომელთა გამოკითხვას ფილიალები, ხოლო მეორე სოციალური ქსელის მომხმარებელთა მიერ კითხვარის შევსებას. კითვარი შედგენილია იმგვარად, რომ განისაზღვროს სხვადასხვა ასაკის, პროფესიის, შემოსავლების მქონე და ა.შ. მოსახლეობის დამოკიდებულება ინოვაციური საბანკო პროდუქტების მიმართ. კვლევისას ცალსახად გამოიკვეთა, რომ საწყის ეტაპზე ქართული საზოგადოების ნებისმიერი თაობა კარგად ეგუება ინოვაციებს, ისინი ყველაზე აქტიურად იყენებენ

ისეთ ინოვაციურ პროდუქტებს, როგორცაა: Internet Bank და მობილ ბანკს. პირობებში.

ბანკის ფილიალებში გამოკითხული თანამშრომელთა რაოდენობა იყო 25. კითხვები დავუსვი ინსტერესებიდან გამომდინარე, დისტანციურ არხებთან დაკავშირებით.

გამოკითხული 25 თანამშრომლიდან, 20 ადამიანი აქტიურად იყენებდა, 5-ს კი სისტემური ხარვეზების გამო ნაკლებად ჰქონდა წვდომა.

ინტერნეტით მომხმარებელთა გამოკითხვამ უფრო ფართო ინფორმაცია მოგვაწოდა. ამ შემთხვევაში თითოეულმა რესპოდენტმა უპასუხა შემდეგ კითხვებს:

- 1) თქვენი სქესი
- 2) თქვენი ასაკი
- 3) განათლების დონე
- 4) რა სიხშირით იყენებთ დისტანციურ არხებს?
- 5) ხართ თუ არა დისტანციური არხების მომსახურებით კმაყოფილი?
- 6) შემქნილი ვითარებიდან გამომდინარე დაგეხმარათ თუ არა დისტანციური არხებით მომსახურება საბანკო ოპერაციების შესრულებაში?

ინტერნეტით გამოკითხვაში მომაწილეობა მიიღო 60 ადამიანმა, იგი ორიენტირებული იყო გამოეკვეთა მომხმარებელთა კმაყოფილება დისტანციური საბანკო მომსახურებით. წარმოდგენილ კითხვებზე გამოიკვეთა შემდეგი პასუხები. მათგან 18-25 წლის რესპოდენტის რაოდენობა 44.4% ია , 25-35 წლის 44.4% და სხვა ასაკის 11.1%. კითხვაზე განათლების დონე-88.9% უმაღლესი, 6.7% საშუალო, 4.4%-

პროფესიული. კითხვაზე რამდენად ხშირად იყენებთ დისტანციურ არხებს, აღმოჩნდა რომ 77.8% ყოველთვის, 16.7% კვირაში ერთხელ, 5.5% თქვენი ერთხელ. კველვის შედეგად დავადგინე, რომ დისტანციური მომსახურებით კმაყოფილი მოხმარებელია 50%, ის ვინც ნაკლებად არის დაინტერესებული 33%, ნაწილობრივ მოსწონს 27%. აღმოჩნდა რომ, ქვეყანაში შექმნილი ვიარებიდან გამომდინარე დისტანციური არხები დაეხმარა გამოკითხულთა 72.2%, ნაწილობრივ დაეხმარა-16.4%, ძალიან დაეხმარა-11.4%. ამასთან, COVID-19 პანდემიით გამოწვეული მსოფლიო კრიზისის ფონზე ფინანსური სტაბილურობის რისკები გაზრდილია. საქართველოს ეკონომიკა გარკვეული სტრუქტურული გამოწვევებით ხასიათდება, რამაც COVID-19 პანდემიით გამოწვეული რეცესიის პირობებში საგარეო ფაქტორების მიმართ მოწყვლადობის რეალიზება გამოიწვია. საქართველო მცირე ზომის ღია ეკონომიკაა დოლარიზაციის ჯერ კიდევ მაღალი მაჩვენებლით, მიმდინარე ანგარიშის დეფიციტითა და საერთაშორისო ფინანსურ ნაკადებზე მზარდი დამოკიდებულებით, რაც გლობალური ეკონომიკური და ფინანსური ტენდენციების მიმართ მოწყვლადობას განაპირობებს. მსოფლიო მასშტაბით COVID-19 პანდემიით გამოწვეულმა ეკონომიკურმა კრიზისმა, კერძოდ კი ისეთმა გარემოებებმა, როგორებიცაა მნიშვნელოვნად შემცირებული ეკონომიკური აქტივობა, ფინანსური ნაკადების შემოდინების კლება, განვითარებად ქვეყნებში გაზრდილი რისკის პრემია და, ასევე, პანდემიის გავრცელებასა და მის ხანგრძლივობასთან დაკავშირებული გაურკვევლობა, საქართველოს ეკონომიკის საგარეო ფაქტორების მიმართ მოწყვლადობის რეალიზება გამოიწვია. შესაბამისად, გაზრდილია ფინანსური სტაბილურობის რისკებიც.⁵

⁵ Tbc.ge
bog.ge
terabank.ge
covidstatistics

დასკვნა

კონკურენციის გაძლიერებისა და საბანკო მომსახურების მიმართ კლიენტების მოთხოვნების მრავალფეროვნების შედეგად, სულ უფრო მეტი ბანკი მიმართავს ინოვაციურ გადაწყვეტილებებს საქმიანობის თითქმის ყველა მიმართულებით. თანამედროვე ტექნოლოგიები ნებისმიერი ქვეყნის განვითარების მნიშვნელოვან ასპექტად იქცა მსოფლიოს სხვადასხვა წამყვან კომპანიებში რომელთა წარმტებაც სწორედ ახალი ინოვაციურ ტექნოლოგიებზე იყო დამოკიდებული. ტექნოლოგიების გამოგონება მნიშვნელოვანი როლი შეასრულა საბანკო სექტორში, ფაქტია, რომ საბანკო მომსახურება რადიკალურად შეიცვალა, რამაც გაზარდა მომხმარებლის რაოდენობა და ბანკის მნიშვნელობა.

ინფორმაციულმა ტექნოლოგიებმა ბანკზე გავლენა ორი გზით მოახდინა: პირველ რიგში, უზრუნველყო დანახარჯების შემცირება ბანკისა და კლიენტისათვის და მეორე - მან საშუალება მისცა საბანკო მომსახურების მომხმარებელს - უფრო ადვილად ხელმისაწვდომი ყოფილიყო საბანკო პროდუქტი. აღსანიშნავია ის გარემოებაც, რომ მიუხედავად ინოვაციური ტექნოლოგიების პრივილეგიისა, რა თქმა უნდა, მასაც ახასიათებს ნაკლოვანებებუ . მათ შორის ყველაზე მეტად

გამორჩევა: ურთიერთობის სიმცირე კლიენტებსა და ბანკებს შორის, რამეთუ ინტერნეტის მეშვეობით განორციელებულმა მომსახურებებმა დაიკავა მისი ადგილი. ზოგიერთი მომხმარებლისათვის კი ეს უარყოფით გავლენას ახდენს მის მიერ ბანკის აღქმაზე; მეორე მხრივ, ინტერნეტზე დაყრდნობილი მომსახურებები უფრო მეტად რისკიანია და უფრო ნაკლებ ნდობას იწვევს მომხმარებლებში, რადგან ონლაინში განხორციელებული ტრანზაქციის რისკი უფრო დიდია.

ჩვენი აზრით, კარგი იქნება, თუ ბანკის ყოველი მომხმარებელი იქნება ინფორმირებული შესაძლო რისკებთან დაკავშირებით, რაც მათ შეიძლება წარმოექმნათ ელექტრონული ტექნოლოგიების გამოყენების შემთხვევაში. ხოლო ამის შემდეგ თავად კლიენტი აირჩევს, მომსახურების მიღების რომელ სახეობას მიმართოს: ფილიალს ესტუმროს თუ ინტერნეტ ბანკი გამოიყენოს. როგორც ავლნიშნეთ, საბანკო სექტორში კონკურენცია დიდია, თუმცა მაინც არსებობს რამდენიმე გამოკვეთილი ლიდერი ბანკი, გავეცანით მათ მიერ შეთავაზებულ ინოვაციურ პროდუქტებს პანდემიის პირობებში, წარმატებულ ახალ ნაბიჯებს, დანერგილ ახალ ტექნოლოგიებს, რამაც დიდი წვლილი შეიტანა ბანკის განვითარებაში, აქედან გამომდინარე, ვფიქრობთ მნიშვნელოვანია კომერციულმა ბანკებმა მომხმარებელთან ეფექტური ურთიერთობისთვის დაამყაროს უკუკავშირი სხვადასხვა საინფორმაციო არხების გამოყენებით, რითაც მომხმარებელი ინფორმირებული იქნება არსებული სერვისების ცნობადობით და შესაბამისად მასთან დაკავშირებული რისკებით.

სწორედ ამ მოსალოდნელ რისკებისა და საფრთხეების გათვალისწინებით დაედო საფუძველი თანამედროვე ტექნოლოგიებისა და საბანკო პროდუქტების დანერგვას და სიღრმისეულად შესწავლას რადგანაც მუდმივად განვითარებადი სამყარო იძლევა შესაძლებლობებსაც სიახლის დანერგვის და ჯერ კიდევ აუთვისებელი მომსახურებებისა და პროდუქტების შესაქმნელად. სიახლეების და ინოვაციების მნიშვნელობა განსაკუთრებით დიდია საბანკო სფეროში, რადგან გამძაფრებული კონკურენციის პირობებში ის წარმოადგენს კონკურენტული უპირატესობის მოპოვების იარაღს. COVID-19-ის პანდემიის ქვეყნის საფინანსო სექტორზე უარყოფითი ზეგავლენის შერბილებისა და ქვეყნის ეკონომიკის წახალისების მიზნით, საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა მნიშვნელოვანი

ღონისძიებები გაატარა. საქართველოს საბანკო სექტორი ქვეყნის ხელისუფლებასთან და საქართველოს ეროვნულ ბანკთან ერთად აქტიურად არის ჩართული საპასუხო ნაბიჯების დაგეგმვაში იმ ეკონომიკური გამოწვევების მიმართ, რაც წარმოიშვა COVID-19-ის პანდემიის შედეგად.

ზემოთხსენებული, ჩაატარებული კვლევის შედეგად რომელიც ეხებოდა უშუალოდ უახლეს ინოვაციებსა და საბანკო პროდუქტების მიმართ მომხმარებელთა აზრსა და დამოკიდებულებას, ცალსახად გამოიკვეთა, რომ საწყის ეტაპზე ქართული საზოგადოების ნებისმიერი თაობა კარგად ეგუება ინოვაციებს, ისინი ყველაზე აქტიურად იყენებენ ისეთ ინოვაციურ პროდუქტებს, როგორცაა: Internet Bank და მობილ ბანკს. პირობებში.

დასკვნის სახით მინდა შევაჯამო ჩემი ნამუშევარი. როგორც უკვე აღვნიშნე, ინოვაცია მნიშვნელოვან როლს თამაშობს ქვეყნის განვითარების ხელშეწყობაში. ის ავითარებს არა მარტო ეკონომიკასა და ტექნოლოგიებს, არამედ ზრდის მოსახლეობის კეთილდღეობის დონესაც, რაც, საბოლოოდ, აისახება კაცობრიობის კომპლექსურ განვითარებაში. ჩვენი ქვეყნის, საქართველოს, არაერთ მაგალითზე ვნახეთ, რომ უმძიმესი წარსულის მიუხედავად, ნელი ნაბიჯებით წინ მივიწევთ, რაზეც საერთაშორისო კვლევებიც იუწყებიან. საქართველოს ინოვაციური განვითარების დინამიკა ცალსახა არ არის. ის ხასიათდება ზრდის ტემპის სიჩქარის ცვლილებით და დიფერენცირებულია სხვადასხვა სფეროს მიხედვით. გასული წლების სამწუხარო სურათი, არამარტო საქართველოსთვის, არამედ მთელი მსოფლიოსთვის ნამდვილ გამოწვევად იქცა. კორონავირუსის პანდემია, რომელმაც არაერთი მილიონი სიცოცხლე შეიწირა, მსოფლიოში ეკონომიკური კოლაფსი გამოიწვია და რომელიც ჯერ კიდევ მძვინვარებს ქვეყნებში, კიდევ ერთი მსოფლიო კრიზისის საბაბი გახდა. და მიუხედავად იმისა, რომ ეკონომიკური ზრდისა და განვითარების ტემპები შენედა, კაცობრიობამ გაუძლო ამას, რითაც კიდევ ერთხელ დაამტკიცა ის ფაქტი, რომ მის გზაზე არ არსებობს ისეთი ბარიერი, რომელიც შეაჩერებს განვითარებისკენ დაუოკებელ სწრაფვას.

გამომდინარე ყველა ზემოთხსენებულიდან, ცალსახად შეიძლება დავასკვნათ, რომ მსოფლიოს სხვადასხვა ქვეყნები და მათ შორის საქართველო მოხმარებელებს

სთავაზობვს გაუმჯობესებულ, ინოვაციურ საბანკო პროდუქტებსა და მომსახურებას. ქართული ბანკები ცდილობენ, გაიზიარონ საზღვარგარეთის ბანკების გამოცდილება და გამოიყენონ უკვე შექმნილი ელექტრონული ტექნოლოგიური სერვისები. ისინი აკმაყოფილებენ მომხმარებლის მოთხოვნებს. ეს კი, თავისთავად, უკვე დიდი მიღწევაა. ჩვენი აზრით, საქართველოს საბანკო სისტემას კიდევ უფრო მეტი განვითარების პერსპექტივა აქვს, თუმცა ეს გრძელვადიან პერიოდს და დიდ ძალისხმევას მოითხოვს.

გამოყენებული ლიტერატურა:

ქართული ბიბლიოგრაფია

- არაბიძე 2015: სოციალური პასუხისმგებლობა
- ბერიძე 2009: ბერიძე ლია, ქველმოქმედება, როგორც ბიზნესის სოციალური პასუხისმგებლობის კომპონენტი. ჟურნალი „ბიზნესი და კანონმდებლობა“.
- ბოლქვაძე 2007: ბოლქვაძე ბესიკ „ბიზნესის ფინანსური ანალიზი: თეორია და პრაქტიკა“, გამომცემლობა „უნივერსალი“, თბილისი.
- ბოჭორიშვილი 2011: ბოჭორიშვილი ქ. წელს მილიარდი დოლარის პირდაპირი უცხოური ინვესტიცია შემოვა. • გელაშვილი 2001: გელაშვილი მ. საინვესტიციო აქტივობის ეფექტიანობის შეფასება საბაზრო ეკონომიკის პირობებში. თბილისი.
- თოქმაზიშვილი..2011: თოქმაზიშვილი მ., ბერულავა გ., ვაჭრობა და ადამიანური განვითარება, საქართველოში ვაჭრობის განვითარებისათვის საჭიროებების შეფასება.

- ლალიძე 2008: ლალიძე ლ.საქართველოში საინვესტიციო აქტივობის მაკროეკონომიკური ასპექტები. თბილისი.
- მანველიძე 2009: მანველიძე ი., ტრანსნაციონალური კომპანიები ამიერკავკასიის ქვეყნების ეკონომიკასა და პოლიტიკაში.
- მესხია 2012: მესხია ი.“ საქართველოს ეკონომიკური განვითარების SWOT – ანალიზის შედეგები, ჟურნალი ბიზნესი და კანონმდებლობა“.
- ვ.მოსიაშვილი, ფ.ლოიძე, ფ.ქოქოსაძე „საბანკო საქმე“.
- შენგელია 2008: შენგელია თეიმურაზ, „ბიზნესის ადმინისტრირების საფუძვლები“
- ლვოვა 2001: Львова Д.С Институциональная экономика: Учеб. пособие Подред. Москва: Инфра-М.
- ლიტანჩენკო 2002: Литовченко С., Бизнес готов поделиться с народом/ С. Литовченко, А. Дынин, П. Рушайло// Коммерсант.- № 228
- ტურკინი 2004 : Туркин С. Социальная ответственность бизнеса Управление компанией, - №. 7.
- გ.ცაავა „საბანკო საქმე“

ინტერნეტ-რესურსები:

- ბიზნესგარემო 2008: ბიზნესგარემოს გაუმჯობესება საქართველოში. საქართველოს ახალგაზრდა ეკონომისტთა ასოციაცია. http://www.economists.ge/photos_publ/03_09/6
- საბანკო სექტორი პანდემიის პირობებში <https://fintech.ge/news/details?id=153>
- ინკუბატორი 2011: http://www.bii.ge/?action=page&p_id=40&lang=geo
- საქართველო COVID-19-ის წინააღმდეგ-
http://gov.ge/files/76338_76338_444796_COVID-19angarishi.
- http://www.parliament.ge/index.php?lang_id=GEO&sec_id=1441&info_id=31350
- საქართველოს 2011: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური.
<https://www.geostat.ge/ka>
- საქართველოს: საქართველოს კანონი `მეწარმეთა შესახებ,
<http://www.nplg.gov.ge/gsd/cgi-bin/library.exe?e=d-01000-00---off-0samartal--00-1--0-10-0--0-0---0prompt-10--.%2e-4---4---0-0l--11-en-10---10-help-50--00-3-1-00-0-00-11-1-1utfZz-8-00-0-11-1-0utfZz-8-10&a=d&c=samartal&cl=CL4.6&d=HASH87cd00baf2e9f3bc3a8b5f.7>

- საქართველო 2010: `საქართველო საერთაშორისო რეიტინგებში, საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო.
<http://www.siteglimpse.com/economy.gov.ge>.
- ინტერნეტრესურსი #1 <https://ug.edu.ge>
- ინტერნეტრესურსი #2 <http://conferenceconomics.tsu.ge/>
- ინტერნეტრესურსი #3 www.businesscommunication.com
- ინტერნეტრესურსი #4 <https://www.nbg.gov.ge/index.php?m=609>
- ინტერნეტრესურსი #5 www.euprera.org
- ინტერნეტრესურსი #6 [ЖУРНАЛ "СОВЕТНИК", www.sovetnik.ru](http://www.sovetnik.ru)
- ინტერნეტრესურსი #7 [interbusiness akademia http://www.interbusiness.edu.ge/view_cat.php?cat=3&page=8](http://www.interbusiness.edu.ge/view_cat.php?cat=3&page=8)
- ინტერნეტრესურსი #8 [sainformacio-saganmanaTleblo portali, www.prguide.ge](http://www.prguide.ge) <https://www.sabanko.com>
- ინტერნეტრესურსი #9 [Служба тематических толковых словарей www.glossary.ru](http://www.glossary.ru)
- ინტერნეტრესურსი #10 [Электронный словарь АBBYY Lingvo x5 www.Lingvo.com](http://www.Lingvo.com)
- ინტერნეტრესურსი #11 [Center for Nonviolent Communication: An International Organization, www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)
- ინტერნეტრესურსი #12 საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო <http://economy.ge>
- ინტერნეტრესურსი #13 tbcbank.ge
- ინტერნეტრესურსი #14 bog.ge
- ინტერნეტრესურსი # 15 terabank.ge