

თამრიკო ზოიძე

საქართველოს საბანკო სისტემის
ციფრული ტრანსფორმაცია:
გამონვევები და პერსპექტივები



კვლევა განხორციელდა შოთა რუსთაველის
საქართველოს ეროვნული სამეცნიერო ფონდის
მხარდაჭერით [გრანტის ნომერი MR-23-945]



გამომცემლობა „ენიკერსალი“
თბილისი 2024

რედაქტორი:

გიორგი აბუსელიძე, ეკონომიკის დოქტორი,
ეკონომიკის მეცნიერებათა კანდიდატი, პროფესორი

რეცენზენტი:

ნათელა წიკლაშვილი, ბათუმის შოთა რუსთაველის
სახელმწიფო უნივერსიტეტის პროფესორი
რამინ ცინარიძე, ბათუმის შოთა რუსთაველის
სახელმწიფო უნივერსიტეტის ასოცირებული
პროფესორი

© თ. ზოიძე, 2024

გამომცემლობა „**უნივერსალი**“, 2024

თბილისი, 0186, ა. პოლიბაოვსკაიას №4, ☎: 5(99) 17 22 30; 5(99) 33 52 02
E-mail: universal505@ymail.com; gamomcemlobauniversal@gmail.com

ISBN 978-9941-33-897-7

ანოტაცია

თანამედროვე პერიოდში ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენების მნიშვნელობა უდიდეს როლს ასრულებს. აღნიშნული საკითხი განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია საბანკო სისტემისთვის, რათა აღნიშნულმა სექტორმა უზრუნველყოს მომხმარებელთა ხარისხიანი მომსახურება და დროულად უპასუხოს ბაზრის გამოწვევებს.

აღნიშნულ კვლევაში განხილულია საქართველოს საბანკო სისტემის არსებული მდგომარეობა - ციფრული სერვისები და პროდუქტები, ბანკების მიერ აქამდე გადადგმული ნაბიჯები ინოვაციური ციფრული ტექნოლოგიების დანერგვის კუთხით. შერჩეულ კრიტერიუმებზე დაყრდნობით დადგენილია საბანკო სექტორის გაციფრულების დონე.

ნაშრომში მოცემულია მსოფლიოს განვითარებული ქვეყნების გამოცდილება ციფრული ტრანსფორმაციის კუთხით საბანკო სექტორში და განხილულია მათი საქართველოში დანერგვის შესაძლებლობა.

კვლევის მიზანია საქართველოს საბანკო სექტორის ციფრული მზაობის და გამოწვევების დადგენა, რის საფუძველზეც შემუშავდება რეკომენდაციები ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესის დასაჩქარებლად.

ნაშრომში გამოყენებულია როგორც რაოდენობრივი, ისე თვისებრივი კვლევის მეთოდები. შესწავლილია კომერციული ბანკების ციფრული საბანკო პროდუქტები და სერვისები, აგრეთვე რაოდენობრივ მონაცემებზე დაყრდნობით გამოტანილია სტატისტიკური დასკვნები.

საბოლოო ჯამში, კვლევის ფარგლებში შეფასებულია საქართველოს საბანკო სისტემის ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესში არსებული გამოწვევები და მომავლის პერსპექტივები.

Tamriko Zoidze

**Digital Transformation
of the Banking System of Georgia:
Challenges and Prospects**



This work was supported by Shota Rustaveli National Science Foundation of Georgia (SRNSFG) [grant number MR-23-945]

Annotation

In modern times, the importance of using digital technologies plays a great role. This issue is particularly important for the banking system, so the sector can provide quality customer service and respond to market challenges on time.

The current state of the Georgian banking system - digital services and products, the steps taken so far by the banks in terms of introducing innovative digital technologies are discussed in this study. Based on the selected criteria, the level of digitization of the banking sector is determined.

The study presents the experience of the developed countries of the world in terms of digital transformation in the banking sector and discusses the possibility of implementing them in Georgia.

The purpose of the study is to determine the digital readiness and challenges of the banking sector of Georgia, based on them recommendations will be developed to accelerate the digital transformation process.

Both quantitative and qualitative research methods are used in the research. Digital banking products and services of commercial banks are studied, and statistical conclusions are drawn based on quantitative data.

In the end, within the scope of the study, the challenges and future prospects in the process of digital transformation of the banking system of Georgia are evaluated.

სარჩევი

შესავალი.....	8
თავი I.....	11
გაციფრულება საბანკო სექტორში	11
1.1 ციფრული ტექნოლოგიები საბანკო სექტორში.....	11
1.2 საქართველოს საბანკო სისტემის მიმდინარე ტენდენციები და კვლევა გაციფრულების დონის შესახებ ...	22
1.3 მომხმარებელთა დამოკიდებულების კვლევა.....	49
თავი II	61
უცხოური ქვეყნების გამოცდილება და ციფრულ ტრანსფორმაციასთან დაკავშირებული რისკები	61
2.1 გლობალური ტენდენციების მიმოხილვა	61
2.2 საბანკო სისტემის გაციფრულებასთან დაკავშირებული რისკები.....	73
დასკვნა.....	92
გამოყენებული ლიტერატურა	97

შესავალი

თანამედროვე ეტაპზე ციფრული ტექნოლოგიები თითქმის ყველა სფეროში იმკვიდრებს თავს და თითოეული მიმართულება განვითარების ახალ ეტაპზე გადაჰყავს. მიმდინარე ტენდენციების გათვალისწინებით ბანკების გაციფრულება შეუქცევადი პროცესია. დღესდღეობით საბანკო სისტემის გაციფრულება თავისი მნიშვნელობიდან გამომდინარე ერთ-ერთ ყველაზე აქტუალურ თემას წარმოადგენს. საბანკო სისტემის გაციფრულება არამხოლოდ გააუმჯობესებს საბანკო სერვისებს, არამედ ხელს შეუწყობს ხარჯების შემცირებას და შემოსავლიანობის ზრდას. მსოფლიოში მიმდინარე ტექნოლოგიური ძვრების კვალდაკვალ, შესაძლებელი ხდება ნებისმიერი საბანკო მომსახურების გაციფრულება, შესაბამისად იცვლება მომხმარებლების მოთხოვნაც. სწორედ ამიტომ, თითოეული ბანკის პრიორიტეტს ახალი ციფრული ტექნოლოგიების დანერგვა უნდა წარმოადგენდეს.

ციფრული ტრანსფორმაცია საბანკო სექტორში არ არის მხოლოდ ტექნოლოგიური განახლება, არამედ იგი ფუნდამენტურად ცვლის ბანკსა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობას, ღირებულებებს, ფუნქციონირების პრინციპებს. გლობალურად საბანკო სექტორმა მნიშვნელოვანი ცვლილებები განიცადა, ტრადიციული ბანკები სულ უფრო მეტ კონკურენციას უწევენ ციფრულ ბანკებს ინოვაციების დანერგვის კუთხით, რათა შეინარჩუნონ კონკურენტუნარიანობა. ეს კონკურენტული გარემო უბიძგებს ინოვაციებისა და სისწრაფისკენ საბანკო სექტორის ყველა მონაწილეს.

მსოფლიო ბანკის მონაცემების მიხედვით, საქართველო საშუალოზე მაღალი შემოსავლების მქონე ქვეყანაა, რომელიც

მნიშვნელოვან ნაბიჯებს დგამს ციფრული ტექნოლოგიების ათვისების კუთხით. კერძოდ, საქართველოს საბანკო სისტემა განიცდის მნიშვნელოვან ცვლილებებს, საბანკო სექტორი წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე განვითარებულ სექტორს ამ კუთხით. ბანკები მუდმივად ცდილობენ ციფრული სერვისებისა და პროდუქტების დანერგვას მომხმარებელთა გამოცდილების გაუმჯობესებისთვის. თუმცა საქართველოს საბანკო სისტემაში ციფრული ტრანსფორმაციის მასშტაბები მნიშვნელოვნად განსხვავდება სხვადასხვა ბანკში, რაც ხაზს უსვამს გაციფრულების დონის შეფასების მნიშვნელობას.

კვლევის მიზნები და ამოცანები: საქართველოს საბანკო სისტემის მონაწილე კომერციულ ბანკებს ციფრულ ბანკებად მოკლე ვადაში გარდაქმნის ქმედითი შედეგების მიღწევის პოტენციალი აქვთ. აღნიშნულიდან გამომდინარე კვლევის მიზანს წარმოადგენს საქართველოს საბანკო სისტემის გაციფრულების დონის შეფასება, ასევე მიმდინარე ტენდენციების გათვალისწინებით საბანკო სისტემაში არსებული ციფრული მზაობის და გამოწვევების დადგენა. უცხოური პრაქტიკის გამოცდილების გაანალიზება კი მიზნად ისახავს საქართველოს საბანკო სისტემის გაციფრულების დონის შედარებას მსოფლიოს მოწინავე ქვეყნებთან და შედეგად რეკომენდაციების შემუშავებას, რაც საერთო ჯამში შესაძლებლობას იძლევა პოპულარიზაცია გავუწიოთ საბანკო სექტორის გაციფრულების დონის ამაღლების საკითხს. რეკომენდაციების შემუშავებისას განსაკუთრებული ადგილი უკავია მოსალოდნელი რისკების შეფასებას და მათი მინიმუმამდე დაყვანის გათვალისწინებას, რათა მოსალოდნელ სარგებლიანობასთან ერთად მინიმუმამდე იქნას დაყვანილი არასასურველი შედეგები.

კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე ამოცანებს წარმოადგენს: საქართველოს საბანკო სისტემის გაციფრულების დონის შესწავლისთვის რაოდენობრივ და თვისებრივ ინდიკატორებზე დაყრდნობით საბანკო სექტორში არსებული ციფრული სერვისებისა თუ პროდუქტების შეფასება. იგი მოგვცემს საშუალებას გავანალიზოთ საბანკო სექტორის ციფრული მზაობა და არსებული გამოწვევები.

კვლევის შემდგომი ნაწილი ეთმობა უცხოური პრაქტიკის გაანალიზებას. აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით მნიშვნელოვანი ამოცანაა მოწინავე ქვეყნების პრაქტიკის შესაბამისობის დადგენა ქართულ რეალობასთან.

კვლევის მეთოდოლოგია: მოცემული კვლევის დიზაინი მოიცავს კვლევის როგორც რაოდენობრივ, ისე თვისებრივ მეთოდებს. რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში განხილულია ისეთი საკითხები, როგორცაა საქართველოს საბანკო სექტორში: საბანკო ტრანზაქციების დისტანციურად განხორციელების მოცულობა, ციფრულად აქტიური მომხმარებლების რაოდენობა, სამომხმარებლო სესხების და დეპოზიტების განტვირთვის კოეფიციენტი და ა.შ.

საქართველოს საბანკო სისტემის გაციფრულების დონის შესაფასებლად რაოდენობრივ მონაცემებთან ერთად გამოყენებულია თვისებრივი კვლევის მეთოდი. კერძოდ, კვლევის ფარგლებში ეტაპობრივად შედგა ვიზიტი თითოეულ კომერციულ ბანკში, სადაც გამოკითხვის მეთოდით შეფასდა კომერციულ ბანკებში უკვე არსებული ციფრული სერვისები და საბანკო პროდუქტები. გარდა ამისა, მომხმარებელთა გამოცდილების და მოლოდინების შესაფასებლად, ჩატარდა ელექტრონული გამოკითხვა სხვადასხვა ბანკის მომხმარებლებს შორის.

თავი I

გაცვიფრულება საბანკო სექტორში

1.1 ციფრული ტექნოლოგიები საბანკო სექტორში

საქართველოში ერთ-ერთ ყველაზე განვითარებულ და კონკურენტულ სექტორს საბანკო სექტორი წარმოადგენს. ბანკები მუდმივად ცდილობენ ინოვაციების დანერგვას, რათა შეინარჩუნონ და ამავედროულად გაზარდონ თავიანთი წილი ბაზარზე. კომპანიები, როგორცაა FinTech და BigTech, რომლებიც აერთიანებენ ფინანსურ ტექნოლოგიას თავიანთ ძირითად სერვისებთან, სერიოზულ საფრთხეს უქმნიან ტრადიციულ ბანკებს (Iobodianyuk, Maryna, Kosovets, Tsiukalo & Abuselidze, 2024). საფინანსო სექტორში ინოვაციების დანერგვის კუთხით გამოირჩევიან ფინტექ კომპანიები, რომლებიც სხვა სახის მომსახურებასთან ერთად მოიცავენ საბანკო მომსახურებასაც. ფინტექ კომპანიების მეშვეობით საბანკო ბაზარზე გაუმჯობესდა ტრადიციული ფინანსური ფორმები როგორც მომხმარებლებისთვის, ისე ბიზნესებისთვის. სწორედ ფინტექ კომპანიების დამსახურებაა ისეთი ინოვაციების დანერგვა როგორცაა: მობაილ ბანკი, კრიპტოვალუტა, ღია ბანკინგი და სხვა.

საბანკო სექტორის ციფრული ტრანსფორმაცია შეუძლებელია ისეთი ტექნოლოგიების გარეშე როგორცაა: ღრუბლოვანი გამოთვლები (Cloud Computing), ბლოკჩეინის ტექნოლოგია, ხელოვნური ინტელექტი, რობოტული პროცესების ავტომატიზაცია (RPA), ღია ბანკინგი და ა.შ. აღნიშნული ტექნოლოგიები მუდმივად ვითარდება და საბანკო

სექტორმა უნდა შეძლოს ამ პროცესებთან დროული ინტეგრირება, წინააღმდეგ შემთხვევაში ისინი უბრალოდ ვერ გაუძლებენ კონკურენციას და გავლენ ბაზრებიდან.

საბანკო სექტორის ციფრული ტრანსფორმაცია მნიშვნელოვანია იმდენად, რამდენადაც იგი განსაზღვრავს ბანკების მომგებიანობის დონეს. რიგი კვლევები აღწერს გაციფრულების პროცესის დადებით გავლენას მოგების დონეზე, მათ შორის: „გაციფრულება და ბანკის მომგებიანობა: მტკიცებულება განვითარებადი ქვეყნიდან“ (Quang Thi Thieu Nguyen, 2023). ამ კვლევის მიზანია გამოავლინოს გაციფრულების გავლენა ბანკების მომგებიანობის დონეზე ვიეტნამის ბანკებს შორის. კვლევის შედეგები ცხადყოფს მის დადებით გავლენას ბანკის მომგებიანობის ზრდაზე. აღნიშნულ მოსაზრებას დამატებით მხარს უჭერს კვლევა: ციფრული ბანკინგი და ბანკის მომგებიანობა ნიგერიაში (Udobi-Owoloja, 2020). კვლევაში შესწავლილი ყველა საბანკო ციფრული არხი მნიშვნელოვნად უწყობს ხელს ნიგერიის ბანკების მომგებიანობის დონეს. აქედან გამომდინარე, გაციფრულება არ წარმოადგენს ტენდენციას, არამედ იგი არის აუცილებელი წინაპირობა ზრდისა და წარმატებისთვის. აღნიშნული განპირობებულია რამოდენიმე ფაქტორით:

ხარჯების ეფექტიანობა: გაციფრულება ბანკებს საშუალებას აძლევს გაამარტივონ ოპერაციები, შეამცირონ ფიზიკური ინფრასტრუქტურის საჭიროება. ინტერნეტ ბანკინგი და მასთან დაკავშირებული ოპერაციები მნიშვნელოვნად ამცირებს საოპერაციო ხარჯებს. აღნიშნული ხარჯების შემცირება კი ხელს უწყობს უფრო მაღალი მოგების მიღების შესაძლებლობას. ავტორები კვლევაში „გაციფრულების გავლენა ოპერაციულ ეფექტურობაზე საბანკო სექტორში: თემატური

ანალიზი და კვლევის დღის წესრიგის წინადადება“ (Luiz Antonio Bueno, 2024) განიხილავენ გაციფრულების ზრდას და მის ეფექტს, კვლევის მიხედვით გაციფრულება ხელახლა განსაზღვრავს საოპერაციო ეფექტურობისა და მომხმარებლის გამოცდილებას. ასევე მსგავს საკითხს ეხება კვლევა „ტექნოლოგიური პროგრესი და ფინანსები: გაციფრულების ეფექტი ბრაზილიის საბანკო გადასახადებზე“ (Mateus Feld, 2021), სადაც ავტორები განიხილავენ გაციფრულების ეფექტს საბანკო საკომისიოებზე. ეკონომეტრიული კვლევის მეშვეობით კვლევის ფარგლებში განხილულია ის ზემოქმედება, რომელიც ციფრული ბანკინგის გავრცელებამ მოახდინა საბანკო ტარიფების ფასზე 2012-2019 წლებში ბრაზილიაში. შედეგად, კვლევამ ცხადყო, რომ გაციფრულებამ შეამცირა საბანკო საკომისიოები.

მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდა: ციფრული ბანკინგის მეშვეობით მომხმარებელი ლეზულობს კომფორტსა და ხელმისაწვდომობას. იგი საშუალებას აძლევს მომხმარებლებს განახორციელონ საბანკო ოპერაციები და მიიღონ მომსახურება ნებისმიერ დროს, ნებისმიერ ადგილას. მომხმარებელთა კმაყოფილება გადაიქცევა საბანკო სერვისების მოხმარების გაზრდილ მაჩვენებლად, რაც ზრდის ბანკის შემოსავალს. ავტორები კვლევაში „საბანკო სერვისების გაციფრულება და მისი გავლენა მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე: ჩრდილოეთ მაკედონიის რესპუბლიკის მაგალითზე“ (Teuta Veseli-Kurtishi, 2020) განიხილავენ საბანკო სერვისების გაციფრულების გავლენას მომხმარებელთა კმაყოფილების დონეზე. კვლევის თანახმად ტრანზაქციების სიჩქარე გავლენას ახდენს მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე: ტრანზაქციის სიჩქარის მატებასთან ერთად მომხმარებლები უფრო კმაყოფილნი არიან. პროგრამული გადაწყვეტილებებისა და ხელოვნური

ინტელექტის (AI) გამოყენებით ოპერაციები, რომლებიც ადრე საჭიროებდა დიდი რაოდენობით რესურსებს და დროს, ახლა შეიძლება განხორციელდეს ავტომატურად. ციფრული ტექნოლოგიები შესაძლებელს ხდის მომხმარებელთა უფრო სწრაფი და ეფექტური მომსახურების უზრუნველყოფას, ოპერაციების უსაფრთხოების გაუმჯობესებას და ხარჯების შემცირებას (Slobodianyuk, Maryna, Kosovets, Tsiukalo & Abuselidze, 2024).

გაფართოებული ბაზრები: საბანკო სერვისების გაციფრულება არღვევს გეოგრაფიულ ბარიერებს, რაც საშუალებას აძლევს ბანკებს მოიზიდონ ისეთი მომხმარებლები, რომლებსაც არ აქვთ ფიზიკური წვდომა ბანკის სერვის ცენტრებთან. იზრდება მომხმარებლების რაოდენობა, შესაბამისად იზრდება შემოსავლების ნაკადები და მოგება. ავტორთა აზრით, კვლევაში „ციფრული საბანკო და ფინანსური ინკლუზია: აშშ-სა და ნიგერიის მაგალითზე“ (Uchenna Innocent Nnaomah, 2024) ციფრულმა ბანკმა მნიშვნელოვნად შეუწყო ხელი ფინანსურ ინკლუზიას, გახდა იგი ყველასთვის ხელმისაწვდომი და მოსახერხებელი. ციფრული ბანკინგი მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ფინანსური ინკლუზიის ხელშეწყობაში და არღვევს ბარიერებს.

მონაცემთა ანალიტიკა და პერსონალიზაცია: თანამედროვე საბანკო პლატფორმების მეშვეობით შესაძლებელია მონაცემთა დიდი რაოდენობის ანალიტიკა. აღნიშნული ალგორითმების გამოყენებით კი ბანკებს შეუძლიათ მიიღონ ღირებული ინფორმაცია მომხმარებელთა ქცევის შესახებ. მსგავსი მიდგომით ბანკებს შეუძლიათ გაზარდონ მოგება პერსონალიზირებული პროდუქტებისა და ფინანსური რჩევების შეთავაზებით. ავტორი კვლევაში „ხელოვნური

ინტელექტის გავლენა პერსონალიზებულ საბანკო სერვისში” (Gargi Sharma, 2024) აღნიშნავს, რომ პერსონალიზებული საბანკო გადაწყვეტილებები სულ უფრო და უფრო გავრცელებული ხდება, მაგრამ ხელოვნური ინტელექტის გამოყენების მატებასთან ერთად, საბანკო სექტორი ახლა არის კიდევ უფრო პერსონალიზებული და არსებობს მომხმარებელზე ორიენტირებული სერვისების მიწოდების შესაძლებლობა. გარდა ამისა, ნაშრომში „გაციფრულების ზრდა და მისი გავლენა დიდ მონაცემთა ანალიტიკაზე” (A Garg, 2021) ავტორი აღნიშნავს, რომ თანამედროვე პერიოდში მონაცემების ზრდა აჩენს ახალ გამოწვევებს, რომლისთვისაც აუცილებელია გაციფრულება. აღნიშნული ეხმარება სისტემას, რომ იყოს სწრაფი და შეცდომებს მოკლებული.

ინოვაცია და კონკურენტული უპირატესობა: გაციფრულების პროცესის კვალდაკვალ ინოვაცია არის გასაღები საბანკო ინდუსტრიაში კონკურენტული უპირატესობის მოსაპოვებლად. ციფრული პროდუქტების ქონით ბანკებს შეუძლიათ განასხვავონ თავი საკმაოდ მაღალ კონკურენტულ გარემოში, რაც ასევე შემოსავლების ზრდის წინაპირობაა. თავის ნაშრომში „გაციფრულება საბანკო საქმეში: ყველა ყველას წინააღმდეგ?” (Smirnov, 2022) ავტორი განიხილავს ციფრული ბანკების და ტრადიციული ბანკების კონკურენციას. იგი ხაზს უსვამს იმას, რომ გაციფრულება ზრდის თითოეული ორგანიზაციის უნარს გააძლიეროს თავისი პოზიცია ბაზარზე. სწორედ ამიტომ, ტრადიციულმა ბანკებმა უნდა გაითვალისწინონ ციფრული ბანკების კონკურენცია და გაზარდონ ძალისხმევა მათი ოპერაციების ყოვლისმომცველი გაციფრულების კუთხით. (Jha, 2022) ავტორი თავის კვლევაში „გაციფრულების გავლენა ბანკის მუშაობასა და ბანკის

კონკურენტუნარიანობაზე“ განიხილავს კავშირს გაციფრულების პროცესსა და კონკურენტუნარიანობას შორის. კვლევის შედეგები ცხადყოფს, რომ გაციფრულების პროცესი პირდაპირ გავლენას ახდენს ბანკებს შორის კონკურენტუნარიანობაზე ინდოეთის ბანკებში.

მნიშვნელოვანია უფრო დეტალურად განვიხილოთ ის ციფრული ტექნოლოგიები, რომლის გარეშე შეუძლებელია საბანკო სექტორის ციფრული ტრანსფორმაცია.

ღია ბანკინგი

ღია ბანკინგი არის ინოვაციური ტექნოლოგია, რომლის მეშვეობითაც მომხმარებლის თანხმობის საფუძველზე ხდება ინფორმაციის გაცვლა სხვადასხვა ფინანსურ ინსტიტუტებს შორის. ღია ბანკინგის გამოყენება შესაძლებლობას იძლევა გაიზარდოს ხელმისაწვდომობა ფინანსებზე, ასევე იგი ხელს უწყობს ჯანსაღ კონკურენციას. შესაბამისად იგი მნიშვნელოვანია როგორც ცალკეული მომხმარებლისთვის, ისე მთლიანად საფინანსო სექტორისთვის.

ღია ბანკინგის პირობებში, ბანკები აძლევენ წვდომას კლიენტების პერსონალურ და ფინანსურ მონაცემებზე მესამე მხარის სერვისის პროვაიდერებს. ჩვეულებრივ, კლიენტებს მოეთხოვებათ რაიმე სახის თანხმობა იმისთვის, რომ ბანკმა დაუშვას ასეთი წვდომა.

ღია ბანკინგი საშუალებას იძლევა გაერთიანდეს სერვისები ერთ სივრცეში, შესაბამისად მომხმარებელი მარტივად ადარებს და ირჩევს შემოთავაზებულ პირობებს. მისი მეშვეობით გაიოლებულია ფინანსების მართვა და კონტროლი. მომხმარებელს არ უწყევს სხვადასხვა საბანკო პლატფორმაზე შესვლა ან ფილიალში ვიზიტი და ხარჯების და შემოსავლების ანალიზი, ღია ბანკინგი აღნიშნული ფინანსების თავმოყრის

საშუალებას იძლევა. გარდა ამისა, ღია ბანკინგი კრედიტორებს ეხმარება მიიღონ უფრო ზუსტი სურათი მომხმარებლის ფინანსური მდგომარეობის თუ რისკის დონის შესახებ.

კომერციული ბანკების და ეროვნული ბანკის, ასევე საქართველოს საბანკო ასოციაციის მონაწილეობით ღია ბანკინგის კომიტეტმა ღია ბანკინგის იმპლემენტაციის ჩარჩოს პირველი ვერსია შეიმუშავა, 2020 წლის სექტემბერში. ეს ჩარჩო განსაზღვრავს იმ სტანდარტებსა და წესებს, რომელთა დაცვით კომერციულმა ბანკებმა უნდა გაუზიარონ ერთმანეთს ისეთი სახის ინფორმაცია მომხმარებლების შესახებ, როგორცაა საბანკო ანგარიშზე არსებული ნაშთები და ტრანზაქციის შესახებ ინფორმაცია. რა თქმა უნდა ეს ინფორმაცია უნდა გაზიარდეს მომხმარებლის სურვილის/თანხმობის შემთხვევაში და გაცვლა ხორციელდება ღია აპლიკაციის ინტერფეისების (API) გამოყენებით. (საქართველოს ეროვნული ბანკი, თ. გ.)

RPA-რობოტული პროცესების ავტომატიზაცია

საბანკო სექტორში საკმაოდ გავრცელებული და ეფექტურია ინოვაციური ტექნოლოგია RPA-რობოტული პროცესების ავტომატიზაცია. ეს არის პროგრამული რობოტი, რომელიც ნებისმიერ განმეორებად, გარკვეულ წესებზე და ლოგიკაზე დამყარებულ დავალებებს ასრულებს.

მსოფლიოს საბანკო სექტორში RPA-ს გამოყენება სხვადასხვა მიმართულებით ხდება, ეს შეიძლება იყოს: ანგარიშის გახსნა, საკრედიტო ბარათის განაცხადის დამუშავება, იპოთეკური სესხების განაცხადის დამუშავება, თაღლითობის გამოვლენა, ანგარიშის დახურვა და სხვა. შესაბამისად ბანკებს შეუძლიათ სამუშაოს საკმაოდ დიდი ნაწილი გახადონ ავტომატიზებული, ამასთან შეამცირონ დრო, დანახარჯები ადამიანურ რესურსებზე და საოპერაციო რისკები, გარდა ამისა

მომსახურების უფრო სწრაფი მიწოდება ხელს უწყობს მომხმარებელთა გამოცდილების გაუმჯობესებას.

რობოტული პროცესების ავტომატიზაცია საქართველოს ბანკებში საკმაოდ გავრცელებული ტექნოლოგიაა. წლიური ანგარიშის მიხედვით თიბისი ბანკის საკრედიტო პორტფელი 2022 წელს 25%-ით გაიზარდა, ზრდაზე კი დიდწილად იმოქმედა მაღალი დონით ავტომატიზებული მიკრო სესხების რაოდენობამ (სს „თიბისი ბანკი“, 2022). წლის განმავლობაში ასეთი სესხების (100 000 ლარამდე) 77% ავტომატურად დამუშავდა. ციფრული დაკრედიტების მოდელზე მუშაობს საქართველოს ბანკიც, რომელმაც 2021 წელს შეიმუშავა შეფასების სისტემა, წინასწარ დამტკიცებული ლიმიტები, მონიტორინგის სისტემა, შედეგად საცალო დაკრედიტების პროცესის ავტომატიზაციის დონე შეადგენდა 70%-ს (სს „საქართველოს ბანკი“, 2021). აღნიშნული ბანკები პრიორიტეტად ისახავენ გაციფრულების დონეს, შესაბამისად მათი მიზანია დაკრედიტების პროცესების ავტომატიზაციის დონის ამაღლება. Offer hub- არის საქართველოს ბანკის პროექტი, რომელიც ავტომატურად აანალიზებს მომხმარებელთა პრეფერენციებს მათი ქცევის საფუძველზე სხვადასხვა შეხების წერტილში და იძლევა შესაბამის რეკომენდაციებს. იგი ერთ-ერთი მთავარი ინსტრუმენტია მომხმარებელთა ჩართულობის გასაზრდელად, რომელიც ინტეგრირებულია საქართველოს ბანკის აპლიკაციაში.

ღრუბლოვანი გამოთვლები-Cloud Computing

Cloud Computing წარმოადგენს ინფორმაციული ტექნოლოგიების მომსახურების მიწოდების მეთოდს, რომლის გამოყენებითაც ვებ საშუალებებით თუ აპლიკაციებით ხდება რესურსების ამოღება ინტერნეტიდან და არა სერვერთან

პირდაპირი კავშირით. შესაბამისად, იმის ნაცვლად რომ მონაცემები შენახული იყოს მყარ დისკზე ან სხვა ფიზიკურ ინფრასტრუქტურაზე, ღრუბლოვანი სერვისები საშუალებას იძლევა ისინი შენახული იყოს დისტანციურ მონაცემთა ბაზაში.

Cloud Computing ბანკებს საშუალებას აძლევს შეინახონ და მართონ მონაცემები ინტერნეტით და არა ადგილობრივ სერვერებზე ან პერსონალურ მოწყობილობებზე. საბანკო სისტემაში არის ღრუბლოვანი გამოთვლითი სერვისების სამი ძირითადი ტიპი, ესენია:

- პროგრამული უზრუნველყოფა, როგორც სერვისი- ("SaaS");
- „კლატფორმა, როგორც სერვისი“-("PaaS ");
- ინფრასტრუქტურა, როგორც სერვისი“ -("IaaS")
(მაგრაქველიძე, წიგნადი ფონდი, 2019).

აღნიშნული სერვისი ბანკებს შესაძლებლობას აძლევს გააფართოვონ რესურსები მოთხოვნის მიხედვით, რათა გაუმკლავდნენ მონაცემების უფრო დიდ მოცულობას. გარდა ამისა, მისი მეშვეობით ბანკებს შეუძლიათ სწრაფად განათავსონ ახალი სერვისები და აპლიკაციები მნიშვნელოვანი ინფრასტრუქტურული ცვლილებების გარეშე. შესაბამისად იგი საშუალებას აძლევს ბანკებს სწრაფად უპასუხონ ბაზრის მოთხოვნებსა და მარეგულირებელ ცვლილებებს.

ხელოვნური ინტელექტი

ფინანსური ინდუსტრიის მუდმივად განვითარებად გარემოში დღესდღეობით მნიშვნელოვან როლს თამაშობს ხელოვნური ინტელექტი, რომელმაც კიდევ უფრო დააჩქარა გაციფრულების პროცესი. საბანკო ოპერაციებში ხელოვნური ინტელექტის ინტეგრაციამ ხელი შეუწყო პარადიგმების ცვლილებას, რაც საშუალებას აძლევს ფინანსურ ინსტიტუტებს

შეეგუონ ცვალებადი ბაზრის დინამიკას და დააკმაყოფილონ მომხმარებელთა საჭიროებები ციფრულ ეკოქაში.

ბანკებმა დაიწყეს ხელოვნური ინტელექტის გამოყენება საქმიანობის პროცესში, მათ შორის კრედიტის გაცემის შესახებ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. ხელოვნურ ინტელექტს შეუძლია შეისწავლოს კლიენტების ქცევა და საკრედიტო რეიტინგი, რათა დადგინდეს მათი გადახდისუნარიანობა.

ხელოვნური ინტელექტის პრაქტიკული გამოყენების ერთ-ერთი საუკეთესო მაგალითი საბანკო სექტორში არის ჩათბოტები. მათი საბანკო პრაქტიკაში დანერგვით ბანკებს აქვთ შესაძლებლობა მომხმარებლებს მომსახურება გაუწიონ 24/7-ზე, ამასთან ხელოვნური ინტელექტით აღჭურვილი ჩათბოტები საშუალებას იძლევა შესწავლილი იქნას კლიენტის ქცევა. აქედან გამომდინარე, გარდა იმისა რომ მომხმარებელი იღებს სწრაფ მომსახურებას, ჩათბოტები მომხმარებელს სთავაზობენ პერსონალიზებულ საბანკო მომსახურებას. საქართველოს საბანკო სივრცეში პირველი ფინანსური ჩათბოტი „თი-ბოტი“ თიბისი ბანკმა დანერგა ჯერ კიდევ 2017 წელს. ეს იყო ინოვაციური ფინანსური ასისტენტი, რომელმაც ხელი შეუწყო მსგავსი ბოტების დანერგვას სხვა ბანკებშიც. მიუხედავად იმისა, რომ 2017 წელს ეს იყო საკმაოდ ინოვაციური პროდუქტი, თიბისი ბანკს მიმდინარე ეტაპზე აღარ აქვს აღნიშნული სერვისი. საქართველოს ბანკის ინტერნეტ ბანკში წარმოდგენილია ხელოვნური ინტელექტის მქონე ვირტუალური ასისტენტი, რომელსაც შეუძლია ისეთი დავალებების შესრულება როგორცაა: ამონაწერის გაგზავნა, ნაშთის შემოწმება, ბარათების დაბლოკვა/განბლოკვა. იგი ხურავს მომხმარებლის მოთხოვნების დაახლოებით მესამედს.

ხელოვნური ინტელექტის კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი როლი არის ის, რომ იგი ეხმარება ბანკებს თაღლითობის პრევენციაში. მუდმივად იზრდება ტრანზაქციების რაოდენობა, შესაბამისად იზრდება კონტროლის საჭიროება. ფინანსურ სერვისებში ხელოვნური ინტელექტის უწყვეტი მონიტორინგის მეშვეობით, ბანკებს შეუძლიათ გამოავლინონ საექვო ტრანზაქციები და უპასუხონ კიბერშეტევებს ადრეულ ეტაპზე. თიბისი ბანკს აქვს კომპლექსური AML უზრუნველყოფა, რაც შესაძლებლობას აძლევს AML განყოფილებას დაიცვას კლიენტების ტრანზაქციები მონიტორინგის და საექვო ქცევის დადგენის მიზნით. ავტომატური სისტემა ეხმარება ჯგუფს ფულის გათეთრების ორგანიზებული შემთხვევების და წინასწარ განსაზღვრული შაბლონების გამოვლენაში.

აღნიშნულ მიდგომას დიდი ღირებულება აქვს, რადგან სხვაგვარად ფინანსური ხარჯები საკმაოდ იზრდება, გამომდინარე იქიდან, რომ ამ გარიგებების მექანიკური ანალიზის პროცესი ძალიან დიდ დროს მოითხოვს AML ოფიცრებისგან. ავტომატური პროცესი კი მსგავს ინციდენტებს აგროვებს და დამატებითი ღონისძიებებისთვის AML ოფიცრებს წარუდგენს. საქართველოს ბანკს დანერგილი აქვს ხელოვნური ინტელექტის ინსტრუმენტი, რომელიც აანალიზებს მომხმარებლის ქცევას და ავლენს პოტენციურ თაღლითობას. ამასთან, ბანკი იყენებს ტრანზაქციების მონიტორინგის სისტემას საექვო ტრანზაქციების იდენტიფიცირებისა და შეტყობინებისთვის. იგი საშუალებას იძლევა განხორციელდეს ავტომატიზებული მონიტორინგი სანქციების სიის მიხედვით.

ხელოვნური ინტელექტის როლი იკვეთება მონაცემთა შეგროვება-ანალიზის პროცესშიც. საფინანსო ინსტიტუტები ყოველდღიურად მილიონობით ტრანზაქციას აღრიცხავენ.

მსგავსი რაოდენობის მონაცემების დამუშავებაში კი ხელოვნური ინტელექტის როლი შეუცვლელია. ამასთან, გარდა მონაცემთა შეგროვებისა AI-ს შეუძლია მათი ანალიტიკა და პროგნოზირება. ტრადიციული ტექნოლოგიისგან განსხვავებით ხელოვნურ ინტელექტს შეუძლია მონაცემებს შორის კორელაციის აღმოჩენა. აღნიშნული ინფორმაცია კი გარდა პროგნოზირებისა, შესაძლებელია გამოყენებული იქნეს გაყიდვების ზრდისთვის.

ამგვარად, საბანკო სექტორში გაციფრულების პროცესის თანმდევი და აუცილებელი პირობაა ისეთი ტექნოლოგიების დანერგვა, როგორცაა: ღია ბანკინგი, ბლოკჩეინი, ღრუბლოვანი გამოთვლები, რობოტული პროცესების ავტომატიზაცია, ხელოვნური ინტელექტი. გაციფრულების მიმართულებით პროგრესი და ახალი ტექნოლოგიები მუდმივად მზარდია, ამიტომ მნიშვნელოვანია განვითარების ტემპების და ახალი ტექნოლოგიების ათვისების მაღალი დონის შენარჩუნება.

1.2 საქართველოს საბანკო სისტემის მიმდინარე ტენდენციები და კვლევა გაციფრულების დონის შესახებ

საქართველოს საბანკო სექტორი განიცდის მნიშვნელოვან ცვლილებებს, რადგან იგი ადაპტირდება ტექნოლოგიური ტრანსფორმაციის სწრაფ ტემპთან და მომხმარებელთა მოლოდინების ცვლილებასთან. საქართველოს საბანკო სექტორში მაღალია კონცენტრაციის დონე, ეროვნული ბანკის მიერ გამოქვეყნებული მდგრადი დაფინანსების 2023 წლის ანგარიშის მიხედვით ორი ყველაზე დიდი ბანკი მთლიანი საბანკო აქტივების 77%- ს ფლობენ, ეს ბანკებია „საქართველოს ბანკი“ და „თიბისი ბანკი“ (საქართველოს ეროვნული ბანკი, 2023). ის ფაქტი, რომ აღნიშნული ბანკები დომინანტურ

პოზიციას იკავებენ, მიუთითებს იმაზე, რომ საბანკო ტენდენციები ძირითადად განისაზღვრება აღნიშნული ბანკების მიერ. მათ შორის, ციფრული სიახლეების და ინოვაციების დანერგვის კუთხით, სწორედ აღნიშნული ბანკები გამოირჩევიან. აქედან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია დეტალურად განვიხილოთ ზემოხსენებული ბანკების გაციფრულების პროცესი. გარდა ამისა, აღსანიშნავია ისიც, რომ მხოლოდ აღნიშნულ ბანკებს აქვთ ხელმისაწვდომი ინფორმაცია გაციფრულების ინდიკატორებისა და პროცესის შესახებ.

საბანკო ბიზნესის გაციფრულების პროცესი მართალია ამცირებს ხარჯებს გრძელვადიან პერიოდში, თუმცა საწყის ეტაპზე მას სჭირდება მნიშვნელოვანი დანახარჯები შესაბამისი ტექნოლოგიების თუ ადამიანური რესურსების კუთხით. მსგავსი ტენდენცია იკვეთება საქართველოსა და თიბისი ბანკის ხარჯებშიც. კერძოდ, 2022 წლის ანგარიშის მიხედვით თიბისი ბანკის საოპერაციო ხარჯები 23.3%-ით გაიზარდა წინა წლის ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით. ადმინისტრაციული და სხვა საოპერაციო ხარჯების ზრდა ძირითადად უკავშირდებოდა IT ინვესტიციებსა და ბიზნესის განვითარებას. რაც შეეხება საქართველოს ბანკს, საოპერაციო ხარჯები წლის განმავლობაში იყო 581.7 მლნ ლარი, რაც 26,1%-ით მეტია გასულ წელთან შედარებით (სს „საქართველოს ბანკი“, 2022). წლიური ზრდა ძირითადად განპირობებული იყო ბიზნესის ზრდით და IT სფეროში ინვესტიციების გაგრძელებით.

საქართველოს ბანკმა ინტერნეტ და მობაილ ბანკის თავდაპირველი ვერსია 2006 წელს შექმნა. თავდაპირველ ვერსიას ემატებოდა სხვადასხვა ფუნქციები, 2017 წელს კი ბანკმა გამოუშვა მობაილბანკის აპლიკაციის განახლებული ვერსია. აღნიშნულის ფონზე განსაკუთრებით გაიზარდა ინტერნეტ და

მობაილ ბანკის გამოყენება ბოლო წლებში. 2018 წელს მობაილ ბანკს დაემატა სესხის აღების და დაფარვის ფუნქცია. 2019 წელს საქართველოს ბანკმა დანერგა ახალი ბიზნეს ინტერნეტ ბანკინგის პლატფორმა (ibank for business)-მიკრო, მცირე და საშუალო ზომის საწარმოებისა და კორპორატიული კლიენტებისთვის. აღნიშნული ემსახურებოდა იმას, რომ მომხმარებლებისთვის უფრო მარტივი ყოფილიყო ბიზნეს ტრანზაქციები და მათი აღრიცხვა-ადმინისტრირება. რაც შეეხება მობილურ ბანკინგს, დაემატა პერსონალური ფინანსური მენეჯერი (PFM). პერსონალური ფინანსური მენეჯერი წარმოადგენს ინსტრუმენტს ხარჯების ანალიზისა და კატეგორიზაციისთვის. იგი შეისწავლის მომხმარებლის ფინანსურ ქცევას და სთავაზობს რეკომენდაციებს მიღებული შედეგების საფუძველზე (სს „საქართველოს ბანკი“, 2019).

2020 წელს კოვიდ პანდემია გამოწვევებთან ერთად დიდი შესაძლებლობაც აღმოჩნდა ბანკებისთვის, აუცილებელი გახდა გარკვეული პროცესების გაციფრულება, რაც სასიკეთოდ აისახა ციფრული ტრანსფორმაციის გზაზე. საბანკო სექტორმა სწრაფად შეძლო ადაპტირება და გადავიდა დისტანციურ რეჟიმზე.

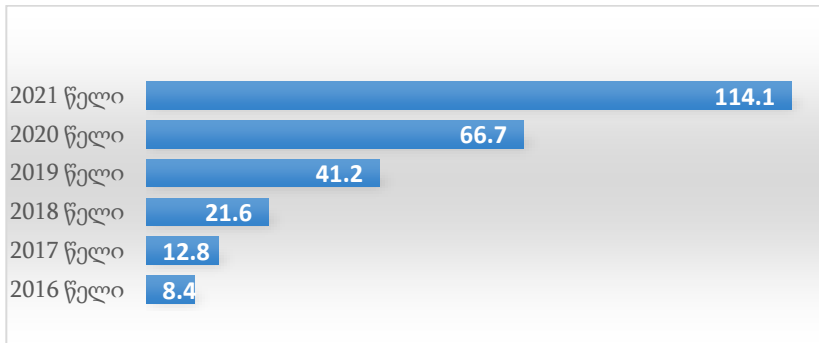
საქართველოს ბანკმა პანდემიის პერიოდში მნიშვნელოვანი ფუნქციონალები დაამატა ციფრულ არხებს, ესენია: ციფრული ბარათები, სრულად დისტანციური სამომხმარებლო სესხების გაცემა, ონლაინ ჩატი, ძლიერი ავთენტიფიკაცია, P2P გადახდა, ციფრული ონბორდინგი. 2021 წელს საქართველოს ბანკმა დანერგა ბიზნეს მობილური აპლიკაცია.

გარდა აღნიშნული ციფრული პროდუქტებისა, საქართველოს ბანკში დღესდღეობით დანერგილია გადახდის შემდეგი მეთოდები: უკონტაქტო გადახდები, Apple Pay/Google

Pay, QR, BNPL. ინტერნეტ ბანკი მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს გააერთიანონ სხვა ბანკში არსებული ანგარიშები და შეამოწმონ ისინი ერთ სივრცეში. ხელოვნური ინტელექტის სისტემების გამოყენების ფონზე, ინტერნეტ ბანკის გამოყენებისას დანერგილია ხელოვნური ინტელექტის მქონე (AI) ვირტუალური ასისტენტი, რომელსაც შეუძლია 20-ზე მეტი დავალების შესრულება. გარდა ამისა, ხელოვნურ ინტელექტზე დაფუძნებული პერსონალიზებული ბიზნეს შეთავაზებების მიღება შეუძლიათ ბიზნეს ინტერნეტ ბანკის მომხმარებლებს. ბიზნესებს ასევე შეუძლიათ მოითხოვონ და გააქტიურონ საკრედიტო ლიმიტი ან/და დაფარონ სესხები Business ibank-ში.

საქართველოს ბანკის ინოვაციური მიდგომები აისახება მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდაში. აქედან გამომდინარე მნიშვნელოვანია განვიხილოთ გაციფრულების დონის მაჩვენებლები აღნიშნულ ბანკში წლების განმავლობაში.

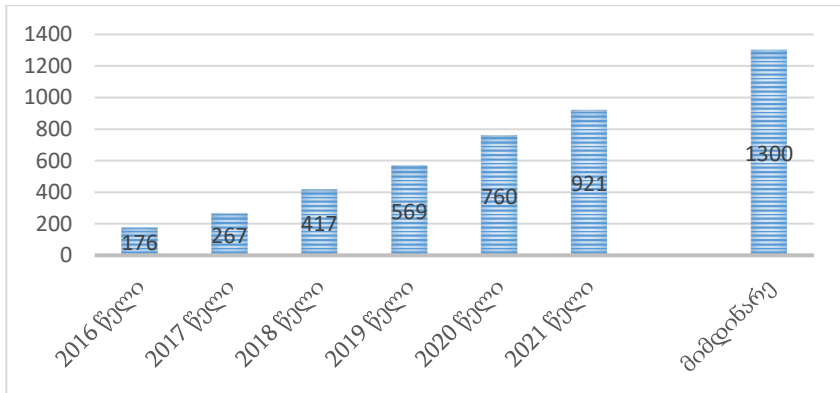
დიაგრამა 1: mBank და iBank ტრანზაქციების რაოდენობა (მილიონი)



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ სს საქართველოს ბანკის მმართველობითი ანგარიშგებების მონაცემების მიხედვით

როგორც ვხედავთ, მნიშვნელოვანი ცვლილებებია განსაკუთრებით ბოლო წლების განმავლობაში და საგრძნობლად გაზრდილია საცალო ტრანზაქციების ოდენობა, რომელიც ხორციელდება დისტანციურად.

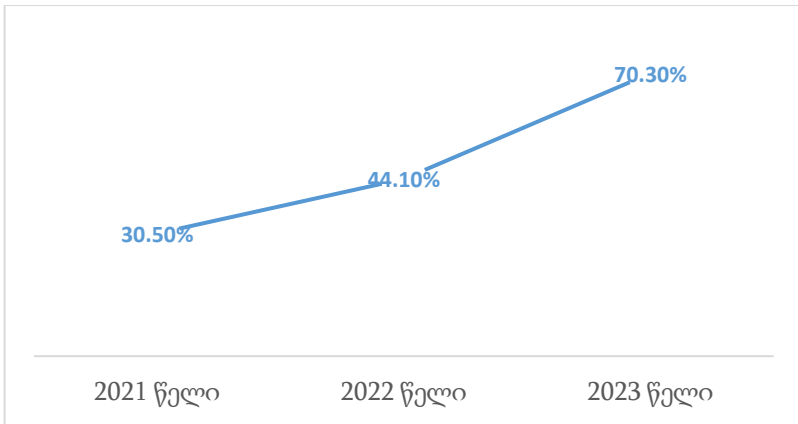
დიაგრამა 2: mbank და Ibank -ის აქტიური მომხმარებლების რაოდენობა (ათასი)



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ სს საქართველოს ბანკის მმართველობითი ანგარიშგებების მონაცემების მიხედვით

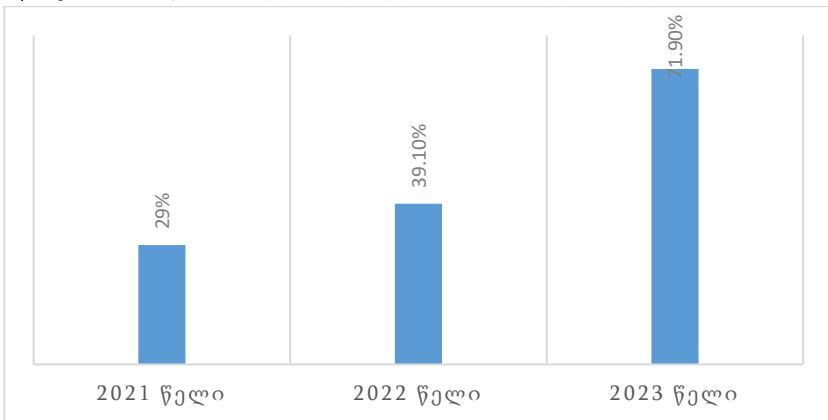
გარდა ტრანზაქციების მოცულობისა, ყოველწლიურად სწრაფი ტემპებით იზრდება ციფრული მომხმარებლების ოდენობა. თანდათანობით მომხმარებლები ზრდიან აქტიურობას ციფრულ არხებში გაზრდილი შესაძლებლობების ფონზე.

დიაგრამა 3: ციფრულად გააქტიურებული პროდუქტების წილი (%)



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ სს საქართველოს ბანკის მმართველობითი ანგარიშგებების მონაცემების მიხედვით

დიაგრამა 4: დეპოზიტების განტვირთვის კოეფიციენტი (%)

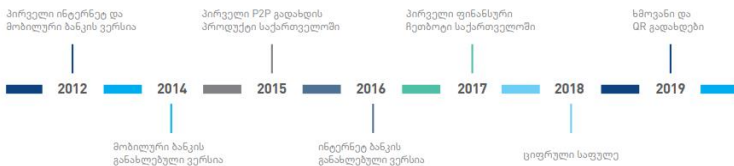


წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ სს საქართველოს ბანკის მმართველობითი ანგარიშგებების მონაცემების მიხედვით

როგორც ვხედავთ, გარდა იმისა, რომ გაზრდილია აქტიური მომხმარებლების რაოდენობა, ამასთან ერთად გაზრდილია იმ პროდუქტების წილიც, რომელიც ციფრული არხების მეშვეობით გააქტიურდა. უფრო მეტიც, 2023 წელს შეინიშნება განსაკუთრებული ზრდა, როგორც მთლიანად პროდუქტების, ისე დეპოზიტების განტვირთვის კოეფიციენტის ზრდის კუთხით.

რაც შეეხება თიბისი ბანკს, მისი ციფრული სერვისების განვითარების ეტაპები მოცემულია სქემაზე:

სქემა 1: ციფრული სერვისების განვითარების ეტაპები



წყარო: სს თიბისი ბანკის მმართველობითი ანგარიშგება (სს „თიბისი ბანკი“, 2019)

2020 წელს თიბისი ბანკმა დაწერა სრულად ციფრული რეგისტრაციის პროცესი, რომელიც შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებლებს გაიარონ პირადობის იდენტიფიკაციის პროცესი და გახდნენ თიბისის მომხმარებლები, თუმცა მიმდინარე ეტაპზე თიბისი ბანკში აღნიშნული სერვისის შეჩერებულია.

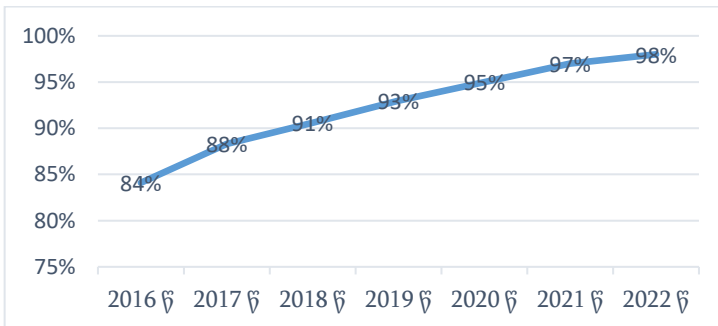
ასევე ბანკმა შემოიღო ვირტუალური ციფრული ბარათი, რომელიც წარმოადგენს ტრადიციული პლასტიკური ბარათის ალტერნატივას. გარდა ამისა, შეიქმნა ონლაინ პლატფორმები იპოთეკური სესხისა და განვადებისთვის. ბიზნეს მომხმარებლებისთვის კი დაემატა ფუნქციონალი, რომელიც

უზრუნველყოფს მონაცემთა ანალიტიკური შესაძლებლობების ზრდას, როგორცაა გაყიდვების ანალიზი კვირის დღეების მიხედვით და დღის დროის მიხედვით, გაყიდვებზე ფასდაკლებების ეფექტის და მომხმარებელთა ლოალურობის შეფასება (სს „თიბისი ბანკი“, 2020).

ინტერნეტ ბანკი ასევე მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს გააერთიანონ საქართველოს სხვადასხვა ბანკში არსებული კლიენტის ყველა ანგარიში ერთ სივრცეში და შეამოწმონ ისინი. დანერგილია ასევე end-to-end დაკრედიტების პროცესი რეფინანსირების სესხებისთვის და BNPL ლიმიტის შეთავაზება.

თიბისი ბანკის ციფრული სერვისების განვითარების მაღალ დონეზე მიუთითებს საცალო ტრანზაქციების განტვირთვის კოეფიციენტი. აღნიშნული კოეფიციენტი გვიჩვენებს ფილიალების მიღმა, დისტანციური არხებით შესრულებული ტრანზაქციების წილს. დიაგრამაზე მოცემულია აღნიშნული მაჩვენებელი:

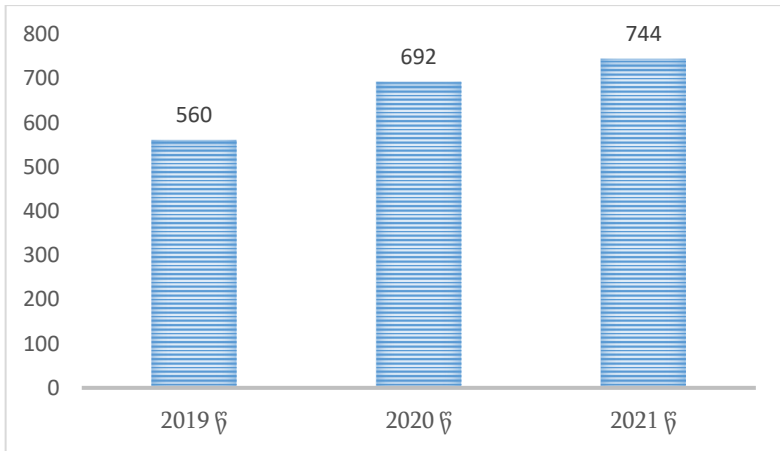
დიაგრამა 5: საცალო ტრანზაქციების განტვირთვის კოეფიციენტი (%)



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ სს თიბისი ბანკის მმართველობითი ანგარიშგებების მონაცემების მიხედვით

როგორც ვხედავთ, საცალო ტრანზაქციების თითქმის სრული უმრავლესობა სრულდება დისტანციური არხების მეშვეობით, ეს კი კიდევ ერთხელ მიუთითებს იმ ფაქტზე, რომ ციფრული ტრანსფორმაცია ანაცვლებს ტრადიციულ ბანკინგს.

დიაგრამა 6: საცალო ციფრული მომხმარებლების რაოდენობა (ათასი)

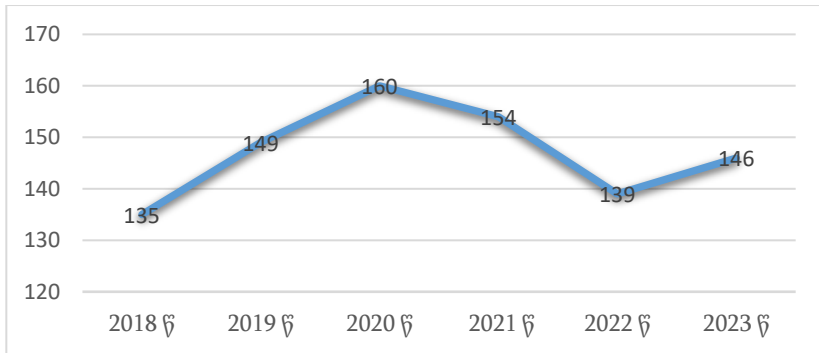


წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ სს თიბისი ბანკის მმართველობითი ანგარიშგებების მონაცემების მიხედვით

ასევე ყოველწლიურად იზრდება ციფრული მომხმარებლების რაოდენობა, რომელიც განსაკუთრებით 2020 წელს გაიზარდა. აღნიშნული გამომდინარეობს პანდემიასთან დაკავშირებული შეზღუდვებიდან.

კიდევ ერთი ფაქტორი, რაც მეტყველებს იმაზე, რომ დისტანციური სერვისები ანაცვლებს ტრადიციული ბანკის მიდგომას, არის ფილიალების დახურვის ტენდენცია. დიაგრამაზე ნაჩვენებია საქართველოს საბანკო სექტორში ფილიალების რაოდენობა წლების მიხედვით:

დიაგრამა 7: საქართველოს კომერციული ბანკების ფილიალების რაოდენობა



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ საქართველოს ეროვნული ბანკის მონაცემების მიხედვით

როგორც ვხედავთ, ბოლო წლებში და განსაკუთრებით პანდემიის შემდგომ პერიოდში შეინიშნება ფილიალების დახურვის ტენდენცია. COVID-19-ის პანდემიამ დააჩქარა ციფრული ბანკინგი, რამაც უბიძგა ბანკებს დაეხურათ ფილიალები და შეეთავაზებინათ ალტერნატიული მეთოდი. აღნიშნული კი ხელს უწყობს ბანკების ხარჯების ეფექტურობას, რადგანაც ფილიალების შენახვის ხარჯები საკმაოდ მაღალია.

როგორც მიმდინარე ტენდენციების და სტატისტიკური მონაცემების ანალიზი გვიჩვენებს, აღნიშნულ ბანკებში არსებული ციფრული გამოცდილება მზარდია. ამავდროულად აღნიშნული ბანკები ცდილობენ განავითარონ უკვე არსებული ტექნოლოგიები და აქვთ ისეთი შეფასების ინდიკატორები, რომლებიც განხილულია ზემოთ.

გამოქვეყნებული სტატისტიკური მონაცემები არ გვაძლევს საშუალებას შევაფასოთ მთლიანად საბანკო სექტორის გაციფრულების მაჩვენებლები. თუმცა იმისათვის, რომ დავინახოთ სრული მდგომარეობა, აუცილებელია შეფასდეს

საქართველოს საბანკო სექტორი გარკვეულ კრიტერიუმებზე დაყრდნობით.

საბანკო სექტორში გაციფრულების დონის შესაფასებლად კვლევის ფარგლებში გამოვიყენეთ რამოდენიმე კრიტერიუმი, რომლებიც დაჯგუფებულია ფიზიკური პირებისა და იურიდიული პირების მიხედვით. აღნიშნული კრიტერიუმები ეხება საბანკო სექტორში არსებულ ციფრულ სერვისებს და პროდუქტებს, რომლებიც მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს დისტანციურად, ფილიალში ვიზიტის გარეშე მიიღონ საბანკო მომსახურება. მართალია, აღნიშნულ შეფასების მეთოდში გამოყენებული კრიტერიუმები არ არის ყოვლისმომცველი, თუმცა საქართველოს საბანკო სექტორში ზოგადი ტენდენციებიდან და კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე, არჩევანი სწორედ აღნიშნულ კრიტერიუმებზე შევაჩერეთ.

ფიზიკური პირების შემთხვევაში კვლევაში გამოყენებული კრიტერიუმებია: მობაილ/ინტერნეტ ბანკის ფუნქციები: ავტომატური გადახდები/გადარიცხვები; გზავნილის მიღება/გაგზავნა; ანგარიშის დადასტურება ბიომეტრიული გადამოწმებით დისტანციურად; ჩათბოტი; დისტანციურად დეპოზიტის გახსნის შესაძლებლობა; დისტანციურად დეპოზიტის დახურვის შესაძლებლობა; დისტანციურად სესხის გაცემა; ციფრული ბარათი.

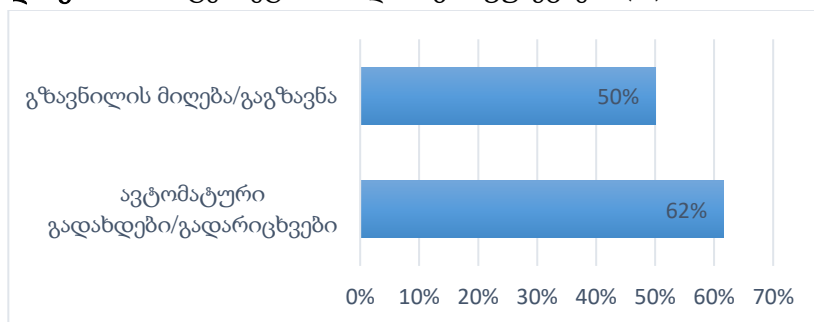
რაც შეეხება იურიდიულ პირებს, ამ შემთხვევაში გამოყენებულია შემდეგი კრიტერიუმები: ბიზნეს მობაილ ბანკი; ბიზნეს ინტერნეტ ბანკი; ბიზნეს ანგარიშის რეგისტრაცია ონლაინ; ავტომატური გადახდები; ინტეგრაცია საბუღალტრო პროგრამებთან; დიჯიპასი.

კვლევის ფარგლებში შედგა ვიზიტი კომერციულ ბანკებში და კითხვარის მეშვეობით მოხდა 13 კომერციული ბანკის

წარმომადგენლის გამოკითხვა, ხოლო მე-14 ბანკის შემთხვევაში სატელეფონო გამოკითხვა. რესპოდენტების მიერ მიღებული იქნა პასუხები ბანკში არსებული ციფრული პროდუქტებისა და სერვისების შესახებ, რაც შესაძლებლობას გვაძლევს ვიმსჯელოთ საქართველოს საბანკო სექტორის გაციფრულების დონეზე.

პირველი კრიტერიუმი რაც შესაძლებლობას გვაძლევს შევაფასოთ ბანკში არსებული ციფრული სერვისები არის ინტერნეტ/მობაილ ბანკის მრავალფეროვანი ფუნქციები, მათ შორის ავტომატური გადახდები/გადარიცხვები და ფულადი გზავნილების მიღება/გაგზავნა. აღნიშნული სერვისები განსაკუთრებით მოსახერხებელია ფიზიკური პირებისთვის და მათი ინტეგრირება ინტერნეტ/მობაილ ბანკში ზრდის ციფრული არხებით მომსახურების მიღების შესაძლებლობას. ინტერნეტ/მობაილ ბანკინგი მომხმარებელს აძლევს საბანკო სერვისებზე წვდომის შესაძლებლობას ნებისმიერ დროს და ნებისმიერ ადგილას. ეს 24/7 ხელმისაწვდომობა გამორიცხავს ტრადიციულ საბანკო შეზღუდვებს: სამუშაო საათებსა და ფიზიკური ფილიალების მდებარეობას, რაც ფინანსურ სერვისებს უფრო ხელმისაწვდომს ხდის ფართო აუდიტორიისთვის.

დიაგრამა 8: ინტერნეტ/მობაილ ბანკის ფუნქციები (%)



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

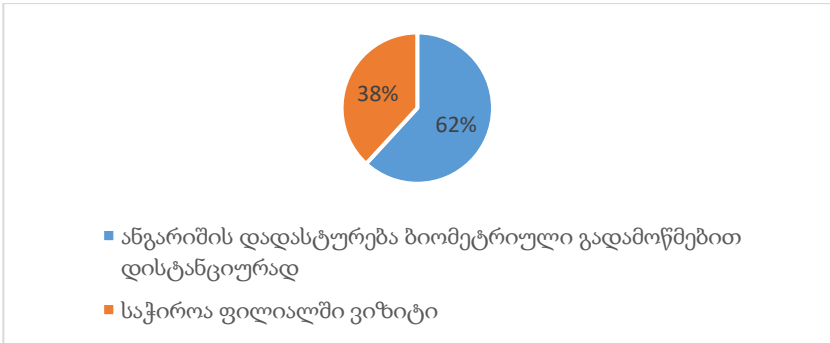
როგორც შედეგებიდან ჩანს, საქართველოს საბანკო სექტორის მხოლოდ მცირე ნაწილში არის შესაძლებელი აღნიშნული სერვისების დისტანციურად მიღება. გზავნილის მიღება/გაგზავნა, მხოლოდ ბანკების ნახევარშია შესაძლებელი დისტანციურად¹. ინტერნეტ/მობაილ ბანკინგის ასეთი ფუნქციების არარსებობა, მნიშვნელოვანი შემაფერხებელი ფაქტორია ფინანსური სერვისების გაციფრულებისთვის. ის კომპრომისს აყენებს მოხერხებულობას, ფინანსურ მენეჯმენტს და მაღალ ჩართულობას შორის, ამასთან ამცირებს ოპერაციებთან დაკავშირებულ ხარჯებს. რაც შეეხება საქართველოს საბანკო სექტორს, ბანკების იმ ნაწილისთვის, რომელსაც არ გააჩნიათ აღნიშნული სერვისები, წარმოადგენს გამოწვევას არა მხოლოდ გაციფრულების თვალსაზრისით, არამედ მნიშვნელოვად ამცირებს ბანკების კონკურენტუნარიანობას.

ანგარიშის დადასტურება ბიომეტრიული გადამოწმებით საშუალებას აძლევს მომხმარებლებს გახსნან ანგარიშები დისტანციურად, რაც უზრუნველყოფს მოხერხებულობას და ხელმისაწვდომობას. აღნიშნული ფუნქცია არის განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი, რადგან ამ შემთხვევაში მომხმარებელს საერთოდ არ სჭირდება ფილიალში მისვლა, იმისთვის, რომ გახდეს ბანკის მომხმარებელი და ისარგებლოს სხვა მომსახურებით. ამ ფუნქციის გარეშე აუცილებელია ფილიალში ვიზიტი, რაც ერთგვარი ბარიერია მათთვის, ვისაც სურს ანგარიშის დისტანციურად გახსნა. ბანკები, რომლებიც არ სთავაზობენ მომხმარებლებს ბიომეტრიულ გადამოწმებას ანგარიშის დისტანციური გახსნისთვის, შესაძლოა შეფერხდნენ

¹ იგულისხმება მხოლოდ ის ბანკები, რომელთაც აქვთ აღნიშნული პროდუქტი. ამასთან, ზოგიერთ ბანკში გზავნილის დისტანციურად მიღება გზავნილის სახეობაზე არის დამოკიდებული.

ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესში. აღნიშნულმა შეიძლება შეაფერხოს სხვა ინოვაციური საბანკო გადაწყვეტილებების შემუშავება და განხორციელება, რაც გავლენას მოახდენს მათ საერთო კონკურენტუნარიანობაზე და ბაზარზე.

დიაგრამა 9: ანგარიშის დადასტურების შესაძლებლობა დისტანციურად (%)



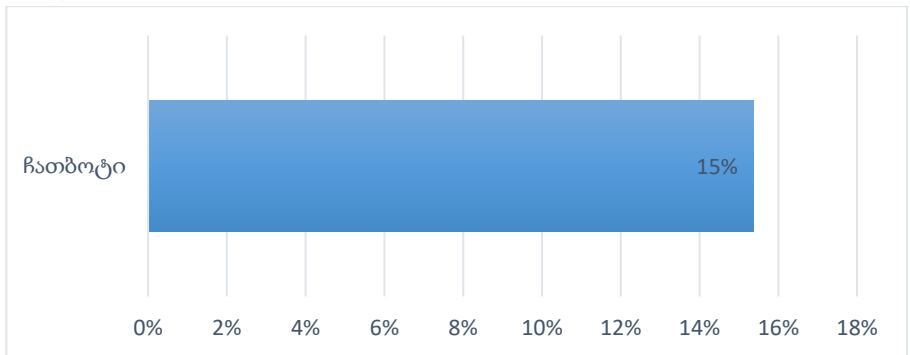
წყარო: შედეგნილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

როგორც შედეგებიდან ჩანს, ბანკების ნახევარზე მეტი სთავაზობს მომხმარებლებს ანგარიშის გახსნას დისტანციურად, თუმცა საკმაოდ დიდი ნაწილი-38% ითხოვს ფილიალში ვიზიტს ერთხელ მაინც, იმისთვის, რომ მომხმარებელი გახდეს კონკრეტული ბანკის კლიენტი. ასეთ შემთხვევაში კლიენტს ეზღუდება არა მხოლოდ ანგარიშის გახსნის შესაძლებლობა, არამედ სხვა საბანკო პროდუქტების მიღებაც. სწორედ ამიტომ აღნიშნული საკითხი მნიშვნელოვანია გაციფრულების პროცესის მხარდასაჭერად.

კიდევ ერთი საბანკო პროდუქტი, რომელიც გაციფრულების პროცესს ახლავს თან, არის ჩათბოტების დანერგვა. ჩათბოტების ერთ-ერთი მთავარი უპირატესობა

საბანკო საქმეში არის მათი შესაძლებლობა უზრუნველყონ მყისიერი, 24/7-ზე მომხმარებლის მომსახურება. გარდა ამისა, ჩათბოტების ინტეგრაცია მნიშვნელოვნად ამცირებს ბანკის ოპერაციულ ხარჯებს: რუტინული ამოცანების ავტომატიზირებით, ბანკებს შეუძლიათ ადამიანური რესურსების გადანაწილება უფრო რთულ და ღირებულ აქტივობებზე. აქედან გამომდინარე, გაციფრულების ერთ-ერთ კრიტერიუმად აღებულია ჩათბოტების ინტეგრირება საბანკო საქმიანობაში.

დიაგრამა 10: ჩათბოტის ინტეგრირება საქართველოს კომერციულ ბანკებში (%)



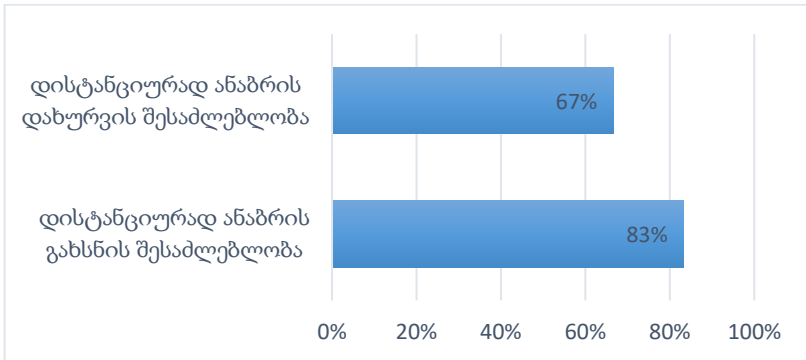
წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

აღნიშნული მაჩვენებელი ყველაზე ნაკლებია სხვა კრიტერიუმებთან შედარებით, რაც ძალიან ცუდი მაჩვენებელია. მაშინ როდესაც ბაზარზე არსებობს AI ინტელექტის მქონე ვირტუალური ასისტენტი, ჩათბოტის არ არსებობა ციფრულ გამოწვევასთან ერთად კონკურენტულ გამოწვევას ქმნის. ბანკები მომხმარებლებს სთავაზობენ ონლაინ მომსახურებას, თუმცა ამ შემთხვევაში მომხმარებელს უწევს ლოდინი,

განსაკუთრებით თუკი არასამუშაო საათებია. ჩათბოტის სწრაფი მომსახურება უზრუნველყოფს კლიენტების მაქსიმალურ კომფორტს, ამასთან თანამშრომლებს უმცირებს რუტინულ საქმიანობას. საქართველოს საბანკო სექტორში ბანკების თითქმის სრული უმრავლესობისთვის აღნიშნული სერვისის არ ქონა მნიშვნელოვანი გამოწვევაა.

თუკი მომხმარებელს კონკრეტულ ბანკში უკვე აქვს ანგარიში, კვლევის მიხედვით საქართველოს ბანკების უმრავლესობაში შეუძლიათ გახსნან და დახურონ ანაზრები. სწორედ გაციფრულების მიზნით, კომერციული ბანკების უმრავლესობაში თუკი მომხმარებელი ანაზრას გახსნის დისტანციური არხებით, მაშინ მას უფრო მეტი საპროცენტო სარგებელი დაერიცხება, ვიდრე დაერიცხებოდა ფილიალში გახსნის შემთხვევაში. აღნიშნული კი მნიშვნელოვნად უწყობს ხელს მომხმარებლების მიერ ციფრული არხების ათვისებას.

დიაგრამა 11: დისტანციურად ანაზრის გახსნის/დახურვის შესაძლებლობა (%)



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

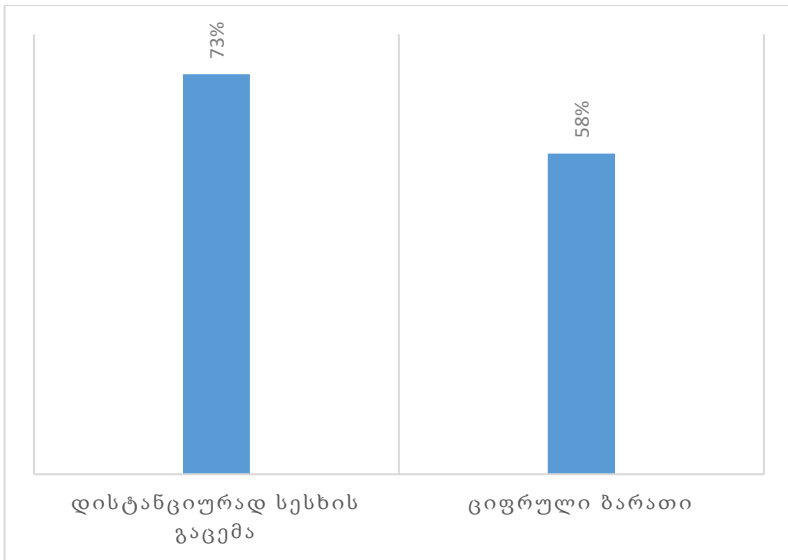
როგორც მონაცემებიდან ჩანს, შერჩეული კრიტერიუმებიდან დისტანციურად ანაზრის გახსნა არის ის მაჩვენებელი, რომელიც ბანკების თითქმის სრულ უმრავლესობას გააჩნია. რაც შეეხება ანაზრის დახურვას, იმ ბანკებთან, რომლებშიც შესაძლებელია ანაზრის გახსნა დისტანციურად, ნაწილი ითხოვს ფილიალში ვიზიტს ანაზრის დახურვისთვის.

ციფრული დაკრედიტების პროცესები მოსახერხებელია როგორც მსესხებლებისთვის, ასევე კრედიტორებისთვის. კლიენტებს შეუძლიათ განაცხადის გაკეთება ნებისმიერი ადგილიდან, ნებისმიერ დროს, სმარტფონების ან კომპიუტერების გამოყენებით. შესაბამისად, დისტანციური დაკრედიტების პროცესის უზრუნველყოფით, ფინანსურ ინსტიტუტებს შეუძლიათ გააფართოვონ თავიანთი შესაძლებლობები ადგილობრივი ბაზრების მიღმა. კვლევის ფარგლებში, გაციფრულების პროცესის შემდეგ კრიტერიუმად აღებულია დისტანციურად სესხის გაცემის შესაძლებლობა.

საქართველოს საბანკო სისტემის მონაწილეთა 73%-ში² შესაძლებელია ციფრული არხების მეშვეობით სესხის მიღება, რაც კარგი მაჩვენებელია, თუმცა ციფრულ ეპოქაში საჭიროა აღნიშნული სერვისი ხელმისაწვდომი იყოს ნებისმიერი ბანკის მომხმარებლისთვის.

² აღნიშნულ მონაცემში არ არის გათვალისწინებული სს „პაპა ბანკი საქართველოს“ მონაცემი, რადგანაც მიმდინარე ეტაპზე ფიზიკური პირებისთვის აღარ არის ხელმისაწვდომი საკრედიტო პროდუქტები.

დიაგრამა 12: დისტანციურად სესხის გაცემის შესაძლებლობა და ციფრული ბარათის ინტეგრაცია



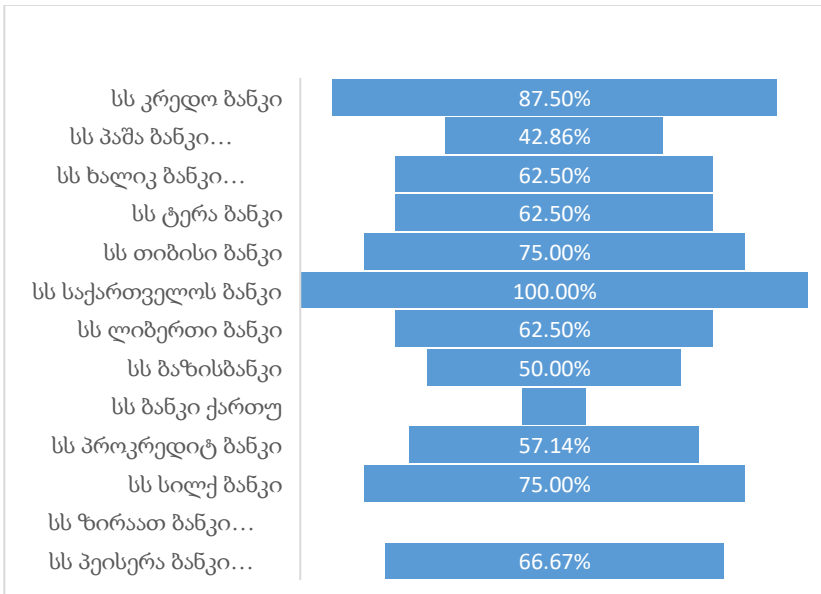
წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

ციფრული ბარათი არის ტრადიციული ბარათის ელექტრონული ვერსია, რომლის მარტივად ინტეგრირება შესაძლებელია სხვა ციფრულ სერვისებთან. საქართველოს საბანკო სექტორის მონაწილე ბანკების 58%-ს დანერგილი აქვს აღნიშნული პროდუქტი.

აღნიშნულ კრიტერიუმებზე დაყრდნობით განვიხილეთ მთლიანად საბანკო სექტორის გაციფრულება, თუმცა ასევე მნიშვნელოვანია გაციფრულების კრიტერიუმების მიხედვით თითოეული ბანკის გაციფრულების დონე. კვლევის მონაცემები მოცემულია დიაგრამაზე³:

³ კვლევაში არ არის მოცემული სს „იმ ბანკი საქართველო“, რადგან აღნიშნული ბანკი ემსახურება ბიზნეს კლიენტებს. ამასთან, სს „პეისერა

დიაგრამა 13: გაციფრულების დონე საქართველოს კომერციულ ბანკებში ფიზიკური პირის სერვისების/პროდუქტების მიხედვით



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

როგორც მონაცემებიდან ჩანს, საქართველოს საბანკო სექტორში ძალიან არათანაბარია იმ პროდუქტებისა თუ სერვისების მიღების შესაძლებლობა, რაც გაციფრულებასთან არის კავშირში. ბანკებს, რომლებიც ნელა, ან საერთოდ არ ითვისებენ ციფრულ ტექნოლოგიებს, მომავალში შესაძლოა გაუჭირდეთ ინდუსტრიის ტენდენციების და მიღწევების შენარჩუნება. ციფრული სისტემები ხელს უწყობს ბანკებს,

ბანკი საქართველო“ მომხმარებლებს მიმდინარე ეტაპზე არ სთავაზობს სესხებსა და ანაზრებს, ამიტომ კვლევაში შეფასებულია მხოლოდ სამი ინდიკატორით, ესენია: ავტომატური გადახდები/გადარიცხვები, ჩათბოტი და ანგარიშის გახსნა დისტანციურად ბიომეტრიული გადამოწმებით.

მოემსახურონ უფრო დიდ მომხმარებელთა ბაზას ხარჯების პროპორციული ზრდის გარეშე. ამასთან, ძლიერი ციფრული ინფრასტრუქტურის გარეშე ბანკებს გაუჭირდებათ ადაპტირება ცვალებად საბაზრო პირობებთან, ისეთი როგორც იყო მაგალითად Covid 19.

ჩვენ საქართველოს საბანკო სექტორში ვხედავთ მეტად განსხვავებულ პოზიციებს გაციფრულების კუთხით, რაც ნაკლებად გაციფრულებული ბანკებისთვის რჩება გამოწვევად. ბაზარზე არსებობს ბანკი, რომელიც კვლევის ინდიკატორების ყველა მაჩვენებელს აკმაყოფილებს და ასევე ბანკი, რომელიც ვერცერთ ინდიკატორს ვერ აკმაყოფილებს. აღნიშნული კონტრასტი მნიშვნელოვანი გამოწვევაა გაციფრულების არათანაბარი ტენდენციიდან გამომდინარე.

რაც შეეხება გაციფრულების პროცესს ბიზნესისთვის, კვლევის შედეგები შემდეგნაირად გადანაწილდა:

ბიზნეს ინტერნეტ ბანკი და მობაილ ბანკი- ეს ციფრული პლატფორმები აუმჯობესებს სხვადასხვა საბანკო პროცესებს, როგორცაა გადახდები, გადარიცხვები და ანგარიშის მენეჯმენტი, რაც ამცირებს რუტინული ამოცანების შესრულების საჭირო დროსა და ძალისხმევას.

დიაგრამა 14: ბიზნეს მობაილ/ინტერნეტ ბანკი (%)

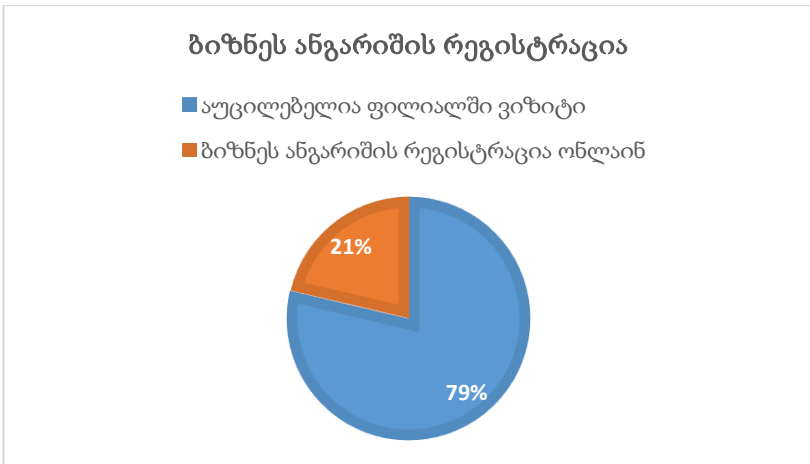


წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

საქართველოს საბანკო სექტორში, მიუხედავად იმისა, რომ ბანკების 100%-ს აქვს ბიზნეს ინტერნეტ ბანკი, მათგან ბიზნეს მობაილ ბანკი მხოლოდ 79%-ს აქვს. ეს კიდევ ერთხელ მიუთითებს იმ ფაქტზე, რომ აუცილებელია ციფრული არხების სრულყოფა ყველა მიმართულებით.

როგორც ფიზიკური პირისთვის, ისე ბიზნესისთვის მეტად მოსახერხებელია ანგარიშის გახსნა დისტანციურად. დამატებითი პროცედურების, საბუთებისა და დროის გარეშე ანგარიშის გახსნა ერთგვარ კომფორტს ქმნის ბიზნესებისთვის. აღნიშნული კრიტერიუმით შეფასების შედეგად მიღებული შედეგები მოცემულია დიაგრამაზე:

დიაგრამა 15: ანგარიშის რეგისტრაცია იურიდიული პირებისთვის დისტანციურად (%)

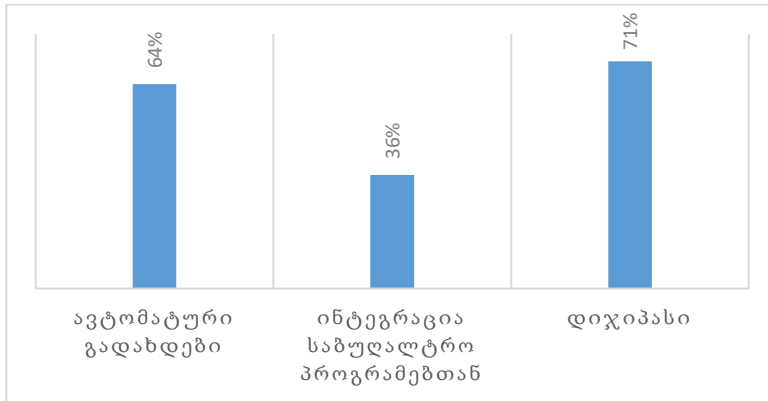


წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

მიუხედავად იმისა, რომ კვლევის ფარგლებში გამოიკვეთა აღნიშნული ინდიკატორის შედარებით მაღალი მაჩვენებელი ფიზიკური პირების შემთხვევაში, ბიზნეს ანგარიშის

რეგისტრაციისას ბანკების 79% ითხოვს ფილიალში ვიზიტს. გაციფრულების მაჩვენებელი არის ყველაზე დაბალი, რაც კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს იმ ფაქტს, რომ აუცილებელია ციფრული თვალსაზრისით მაქსიმალურად ხელმისაწვდომობის ზრდა.

დიაგრამა 16: ბიზნეს ინტერნეტ ბანკის გაციფრულების მაჩვენებლები (%)



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

ავტომატური გადახდები მნიშვნელოვანია ბიზნესისთვის, რადგანაც ავტომატური გადახდის სისტემები გამორიცხავს ადამიანური შეცდომის რისკს, რომელიც დაკავშირებულია მონაცემთა ხელით შეყვანასთან, ამცირებს გადახდის შეცდომების ალბათობას, როგორცაა ორმაგი გადახდები ან არასწორი თანხა. მხოლოდ ბანკების 64%-ს აქვს ხელმისაწვდომი აღნიშნული სერვისი, რაც ბიზნესის გაციფრულებაში მისი მნიშვნელობის თვალსაზრისით მცირე მაჩვენებელია.

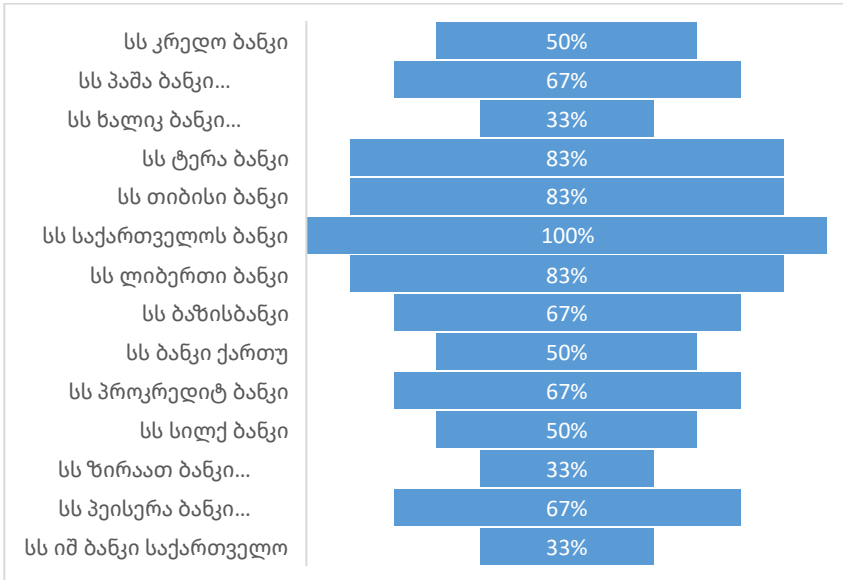
საბუღალტრო პროგრამებთან ინტერგაცია იძლევა მონაცემთა უწყვეტი ნაკადის საშუალებას საბანკო და სააღრიცხვო სისტემებს შორის, რაც ამცირებს მონაცემთა ხელით შეყვანის საჭიროებას. ის ამცირებს შეცდომების რისკს

ტრანზაქციის ავტომატურად სინქრონიზაციის გზით. გარდა ამისა, ამცირებს ადმინისტრაციულ ხარჯებსა და დროით რესურსს. როგორც ვხედავთ, საქართველოს საბანკო სისტემაში მხოლოდ ბანკების 36% სთავაზობს აღნიშნულ სერვისს თავიანთ ბიზნეს კლიენტებს, რაც თავის მხრივ მცირე მაჩვენებელია.

დიჯიტალური მნიშვნელოვანია ბიზნეს ინტერნეტ ბანკისთვის, რადგან ის ორფაქტორიანი ავთენტიფიკაციის საშუალებით უზრუნველყოფს დამატებით უსაფრთხოებას. იგი მომხმარებელს სთავაზობს დაცვას არავტორიზებული წვდომისგან, თაღლითობის რისკების შემცირებას და უსაფრთხო ონლაინ ტრანზაქციების უზრუნველყოფას. საქართველოს საბანკო სექტორის ბანკების უმრავლესობას აღნიშნული სერვისი გააჩნია.

გარდა საერთო საბანკო სექტორის განხილვისა, აუცილებელია განვიხილოთ ბიზნესის გაციფრულების თვალსაზრისით ბანკების ჭრილში მიღებული მონაცემები, შედეგები მოცემულია დიაგრამაზე:

დიაგრამა 17: გაციფრულების დონე საქართველოს კომერციულ ბანკებში იურიდიული პირის სერვისების/პროდუქტების მიხედვით



წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ კვლევის შედეგების მიხედვით

როგორც ვხედავთ, ისევე როგორც ფიზიკური პირების შემთხვევაში, იურიდიული პირების შემთხვევაშიც საკმაოდ დიდია განსხვავება ბანკებს შორის არსებული ციფრული სერვისების კუთხით.

ორივე შემთხვევაში დომინანტური პოზიცია უკავია სს „საქართველოს ბანკს“, ხოლო ორივე პუნქტში დაბალი შედეგი აჩვენა სს „ზირაათ ბანკი საქართველო“. მათ შორის სხვაობა კი ძალიან დიდია. როცა ვსაუბრობთ საბანკო სექტორის გაციფრულებაზე, აუცილებელია ამ პროცესში ჩართული იყოს საბანკო სისტემის ყველა მონაწილე, წინააღმდეგ შემთხვევაში ბაზარზე იქმნება გარკვეული ასიმეტრია, რაც გრძელვადიან

პერიოდში აუცილებლად მოახდენს გავლენას ფინანსურ სისტემაზე.

მაშინ როდესაც საქართველოს საბანკო სექტორში ვხედავთ გამოწვევებს ციფრული სერვისებისა და პროდუქტების დანერგვის კუთხით, აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა მიიღო ციფრული ბანკის ლიცენზირების პრინციპები. ახლა უკვე ტრადიციული ბანკების გვერდით ოპერირებენ სრულად ციფრული ბანკები, რომლებიც მწვავე კონკურენციაში იწვევენ ტრადიციულ ბანკებს.

ზოგადად საქართველოს ეროვნული ბანკი ციფრულ ბანკად ისეთ საბანკო ბიზნეს მოდელს განიხილავს, რომელსაც აქვს პოტენციალი, რომ გაზარდოს ხელმისაწვდომობა ფინანსებზე, შეამციროს შუამავლობასთან დაკავშირებული ხარჯი და ამასთან, აკმაყოფილებს ტექნოლოგიურ კრიტერიუმებს, ესენია:

- ✓ საბანკო სერვისების მიწოდებას ძირითადად ახორციელებს ელექტრონული არხების მეშვეობით;
- ✓ საბანკო სერვისების მიწოდებისას ადგილობრივ ბაზარზე მატერიალურად ახალ ტექნოლოგიებს ან/და ინოვაციურ ტექნოლოგიურ ბიზნეს მოდელს იყენებს;
- ✓ ორიენტირებული არის საბითუმო ბაზარზე საბანკო საქმის, როგორც სერვისის მოდელის განვითარებაზე, ასევე ღია ბანკინგზე;
- ✓ როგორც შიდა, ისე გარე საბანკო მოდულები API ინტერფეისზე არის დაფუძნებული და ტექნოლოგიური ინფრასტრუქტურა მოდულარულ მოწყობას ეფუძნება;
- ✓ მომხმარებლის იდენტიფიცირების და ავთენტურობის დადგენის ელექტრონული ტექნოლოგიები გააჩნია და ასევე შეუძლია მისი მოწოდება მესამე მხარეებისთვისაც.

ლიცენზირებასთან დაკავშირებულ ზოგად მოთხოვნებთან ერთად, საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა ციფრული ბანკის ლიცენზირებისთვის სპეციფიური პრინციპები შეიმუშავა. გარდა ამისა, ფინანსურ სექტორში ახალი ტექნოლოგიებისა და ინოვაციური მიდგომების განვითარების მიზნით, ეროვნულმა ბანკმა ამოქმედა ფინანსური ინოვაციების ოფისი და რეგულირების ლაბორატორია.

ეროვნული ბანკი ციფრულ ბანკზე ლიცენზიის გაცემისას იყენებს სრულ საბანკო ლიცენზიაზე ეტაპობრივი გადასვლის მიდგომას, რაც სამი ეტაპის გავლას გულისხმობს:

პირველ ეტაპზე ხდება ბიზნეს მოდელის შეფასება, თუ რამდენად ინოვაციურია და ასევე რამდენად შეესაბამება ციფრული ბანკის კონცეფციას და საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ მოთხოვნებს.

შეფასების შემდეგ საქართველოს ეროვნული ბანკი გასცემს ლიცენზიას და ასევე განსაზღვრავს გარკვეულ პერიოდს ციფრული ბანკის სრულად გამართვისთვის. ციფრული ბანკის ლიცენზიას გასცემს გარკვეული შეზღუდვების და პირობების დართვით, ესენია:

- ✓ ამცირებს მინიმალურ საზედამხედველო კაპიტალს კომერციული ბანკებისთვის განსაზღვრული ოდენობის 10%-მდე;
- ✓ ლიკვიდობის გადაფარვის მარტივი კოეფიციენტი 100%-ს შეადგენს;
- ✓ აწესებს შეზღუდვას საბანკო ოპერაციებზე, მხოლოდ ინსაიდერებზე არის დასაშვები;
- ✓ ბიზნეს გეგმიდან გამომდინარე სხვა პირობებს ან შეზღუდვებს.

მეორე ეტაპზე, ბიზნეს მოდელი გაივლის გამოცდას სატესტო გარემოში. ამასთან, უნდა წარმოადგინოს მესამე მხარის მიერ ჩატარებული აუდიტის ანგარიშები და შეფასებები.

თუკი ციფრული ბანკი მეორე ეტაპს წარმატებულად გაივლის, მას ეძლევა შესაძლებლობა საბანკო ოპერაციები რეალურ გარემოში განახორციელოს ეროვნული ბანკის მიერ განსაზღვრულ ლიმიტებში, რომელიც შეიძლება ეხებოდეს:

- ✓ დეპოზიტებს და მასთან გათანაბრებულ კრედიტების ლიმიტებს;
- ✓ ლიკვიდობას;
- ✓ რთულ ფინანსურ პროდუქტებს;
- ✓ საერთაშორისო ოპერაციებს.

ნებისმიერ ეტაპზე, შესაბამისი საფუძველის არსებობის შემთხვევაში ეროვნულ ბანკს აქვს უფლება გააუქმოს საბანკო ლიცენზია (საქართველოს ეროვნული ბანკი, 2020-2022).

მიუხედავად იმისა, რომ ამ ეტაპზე ციფრული ბანკებიდან კვლევაში მონაწილეობას ღებულობდა მხოლოდ სს „პეისერა ბანკი საქართველო“, საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა კიდევ ორ ბანკზე სს „ჰემ“ და სს „პეივ ბანკი ჯორჯია“-ზე ლიცენზია გასცა. სს „პეივ ბანკ ჯორჯიას“ მიმართულება ციფრულ ბანკად ოპერირებაა, რომელიც ტექნოლოგიურად განვითარებული კომპანიების მომსახურებას ისახავს მიზნად. როგორც ვხედავთ, ციფრული ბანკინგი სწრაფი ტემპით ვითარდება, საქართველოს საბანკო ბაზარზე უკვე არსებობს სამი სრულად ციფრული ლიცენზირებული ბანკი, რომლებიც სრულად ახალ მიდგომებს ემსახურებიან და შემოაქვთ ინოვაციები საქართველოს საბანკო სექტორში.

კვლევის შედეგები საშუალებას გვაძლევს გავაკეთოთ დასკვნები საქართველოს საბანკო სექტორში არსებული

ციფრული სერვისებისა და პროდუქტების შესახებ. ფიზიკური პირების შემთხვევაში აღმოჩნდა, რომ ინტერნეტ/მობაილ ბანკის ფუნქციები საჭიროებს კიდევ უფრო დახვეწას უმრავლეს ბანკში. გარდა ამისა, ჩათბოტები, რომლებიც სულ უფრო და უფრო პოპულარული ხდება მსოფლიო მასშტაბით, საქართველოს საბანკო ბაზარზე გვხვდება ძალიან იშვიათად, რაც მიუთითებს გაციფრულების დაბალ დონეზე, მათი ინტეგრაცია საბანკო სერვისებში თანამედროვე ციფრულ ეპოქაში აუცილებელიც კია.

საქართველოს საბანკო სექტორის უმრავლესობაში მნიშვნელოვან პრობლემას წარმოადგენს როგორც ფიზიკური, ისე იურიდიული პირებისთვის ანგარიშის გახსნა დისტანციურად, რაც გაციფრულების პროცესის თანმდევი და აუცილებელი ნაწილია. იურიდიული პირების შემთხვევაში კი დამატებით საჭიროა ბანკებმა უზრუნველყონ ისეთი სერვისები თუ პროდუქტები, როგორებიცაა: ინტეგრაცია საბუღალტრო პროგრამებთან, ავტომატური გადახდები, დიჯიპასი.

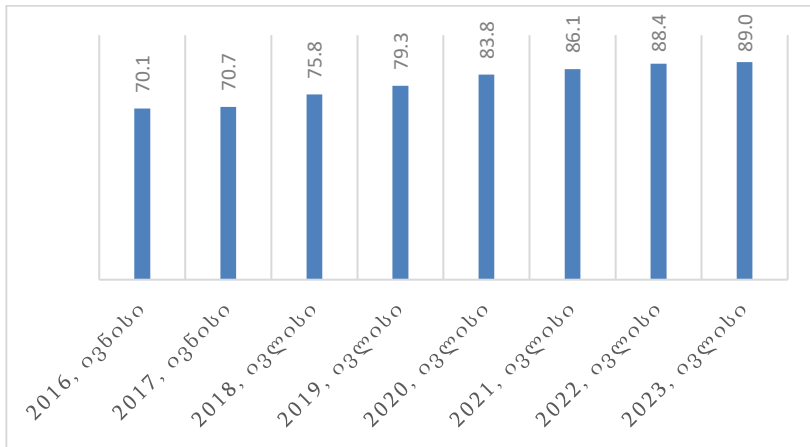
1.3 მომხმარებელთა დამოკიდებულების კვლევა

გაციფრულების პროცესის კვლევასთან ერთად, მნიშვნელოვანია იმის გაგება, თუ როგორი დამოკიდებულება არსებობს ბანკის მომხმარებლებს შორის ციფრულ პროდუქტებთან და სერვისებთან დაკავშირებით. დროთა განმავლობაში და განსაკუთრებით კოვიდ პანდემიის შემდგომ შეიცვალა მომხმარებელთა დამოკიდებულება საბანკო სერვისების მიმართ. იმ პერიოდში როცა არ არსებობდა ფიზიკური წვდომის საშუალება, მომხმარებლები იძულებულები იყვნენ გამოეყენებინათ ციფრული არხები, რამაც შეასრულა აქსელერატორის როლი ციფრული სერვისების ათვისების კუთხით.

მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოს საბანკო სექტორი განიცდის პროგრესს გაციფრულების თვალსაზრისით, თუკი არ არსებობს მზაობა და სურვილი მომხმარებლების მხრიდან, მაშინ შეუძლებელია ვისაუბროთ საბანკო სექტორის სრულ გაციფრულებაზე. ამასთან მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა.

საქართველოში მუდმივად იზრდება მოსახლეობის წილი, რომლებიც უზრუნველყოფილი არიან ინტერნეტით, ეს კი მნიშვნელოვანი ფაქტორია იმისთვის, რომ საზოგადოებამ შეძლოს და გამოიყენოს ბანკების მიერ შემოთავაზებული ციფრული სერვისები.

დიაგრამა 18: ინტერნეტით უზრუნველყოფილი შინამეურნეობების წილი (%)



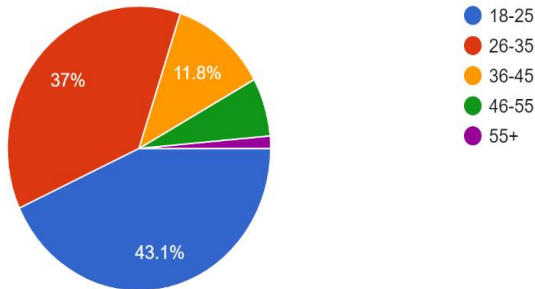
წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის მონაცემების მიხედვით

როგორც ვხედავთ, ინტერნეტით უზრუნველყოფილი მოსახლეობის წილი ყოველწლიურად სწრაფი ტემპით მატულობს.

რაც შეეხება მომხმარებელთა დამოკიდებულების კვლევას, კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 211 რესპოდენტმა, რომლებიც წარმოადგენენ სხვადასხვა ბანკის მომხმარებლებს. გამოკითხვა განხორციელდა Google Forms-ის მეშვეობით.

დიაგრამა 19: რესპოდენტთა ასაკობრივი განაწილება

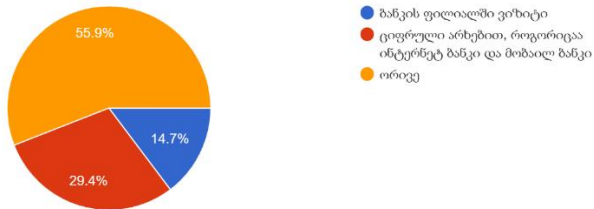
გთხოვთ მიუთითოთ თქვენი ასაკი:
211 responses



გამოკითხულთა უმრავლესობა 43.1% არის 18-დან 25-წლამდე ასაკის, ხოლო 37% 36-45 წლამდე.

დიაგრამა 20

როგორი არხებით იღებთ ძირითადად საბანკო მომსახურებას?
211 responses

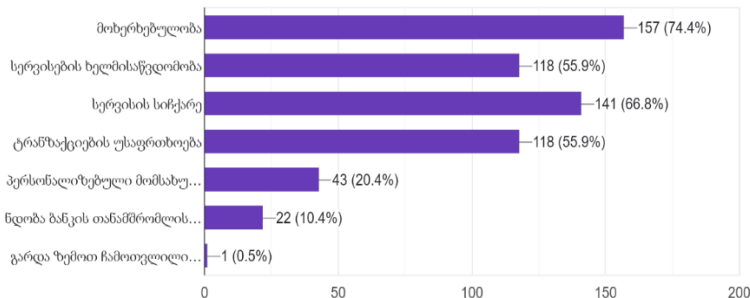


როგორც აღმოჩნდა, მომხმარებელთა უმრავლესობა მომსახურებას იღებს როგორც ფილიალში, ისე ციფრული არხებით. თუმცა აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ მხოლოდ ციფრული არხებით მომსახურებას უფრო მეტი ადამიანი ღებულობს ვიდრე მხოლოდ ბანკის ფილიალში ვიზიტით. აღნიშნული მიუთითებს იმ ფაქტზე, რომ გამოკითხულთა საკმაოდ დიდი ნაწილისთვის, უფრო მისაღებია ციფრული არხებით მომსახურების მიღება.

დიაგრამა 21

რა ფაქტორები ახდენს გავლენას თქვენს არჩევანზე ტრადიციულ და ციფრულ საბანკო მეთოდებს შორის? (აირჩიეთ ყველა შესაძლო ვარიანტი)

211 responses

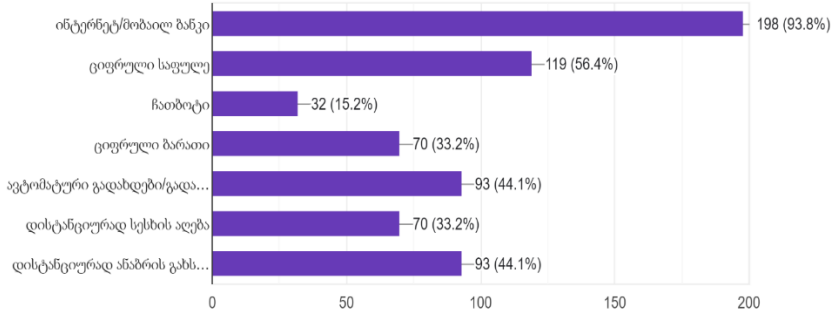


გამოკითხულთა უმრავლესობაზე ტრადიციულ და ციფრულ საბანკო მეთოდებს შორის არჩევანისას გავლენას ახდენს ისეთი ფაქტორები, როგორიცაა მოხერხებულობა, სერვისის სიჩქარე, ხელმისაწვდომობა და ტრანზაქციების უსაფრთხოება. შედარებით ნაკლებად, მაგრამ მაინც ახდენს გავლენას ისეთი ფაქტორები როგორიცაა ნდობა ბანკის თანამშრომლის მიმართ და პერსონალიზებული მომსახურება.

დიაგრამა 22

თქვენი ბანკის მიერ შემოთავაზებულ რომელ ციფრულ პროდუქტებს იყენებთ? (აირჩიეთ ყველა შესაძლო ვარიანტი)

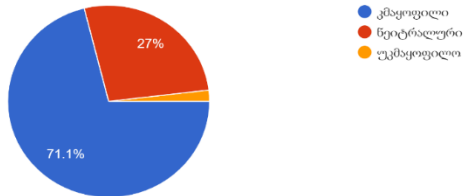
211 responses



გამოკითხულთა უმრავლესობა სარგებლობს ისეთი ციფრული სერვისებით, როგორცაა ინტერნეტ/მობაილ ბანკი, ციფრული საფულე, დისტანციურად ანაზრის გახსნა/დახურვა, ასევე ავტომატური გადახდა/გადარიცხვის სერვისები. აღნიშნული გარდა მომხმარებელთა მოთხოვნისა, გამომდინარეობს იქიდანაც, რომ ბანკების უმრავლესობას გააჩნია სწორედ აღნიშნული სერვისები და პროდუქტები. როგორც ბანკების კვლევამ აჩვენა, ისეთი სერვისები, როგორცაა ციფრული ბარათი, ჩათბოტი, დისტანციურად სესხის აღება-აქვს კომერციული ბანკების შედარებით მცირე ნაწილს. შესაბამისად, მომხმარებლებს ამ მხრივ არ აქვთ მრავალფეროვანი არჩევანის შესაძლებლობა, რაც ჩანს გამოკითხვის შედეგებშიც.

დიაგრამა 23

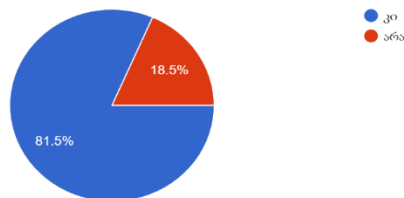
რამდენად კმაყოფილი ხართ თქვენი ბანკის მიერ შემოთავაზებული ციფრული ფუნქციებით ინტერნეტ/მობაილ ბანკში?
211 responses



შემდეგი კითხვა ეხებოდა იმას, თუ რამდენად კმაყოფილი არიან მომხმარებლები ინტერნეტ/მობაილ ბანკში არსებული ფუნქციებით. მომხმარებელთა 71.1% კმაყოფილია არსებული ფუნქციებით, თუმცა საკმაოდ დიდი ნაწილი 27% ნეიტრალურად არის განწყობილი აღნიშნული საკითხის მიმართ.

დიაგრამა 24

ოდესმე გქონიათ თუ არა ტექნიკური სახის პრობლემები ან ხარვეზები თქვენი ბანკის ციფრული პროდუქტებით სარგებლობისას?
211 responses

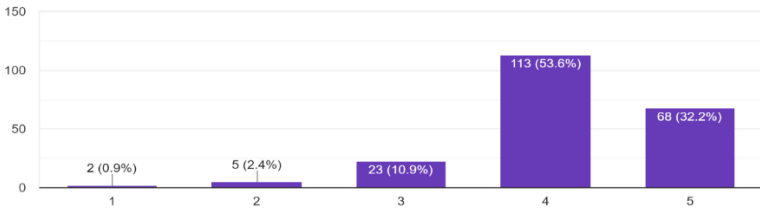


გამოკითხულთა უმრავლესობას-81.5%-ს, ციფრული არხებით სარგებლობისას შეექმნათ ტექნიკური სახის პრობლემები. ეს არის საკმაოდ დიდი რიცხვი და მიუთითებს იმ

ფაქტზე, რომ ბანკების მხრიდან შეთავაზებული სერვისები არ არის სრულად დახვეწილი. მსგავსი სახის ტექნიკური პრობლემები კი ქმნის მომხმარებელთა ცუდ გამოცდილებას და უარყოფითად აისახება მომხმარებელთა კმაყოფილების დონეზე.

დიაგრამა 25

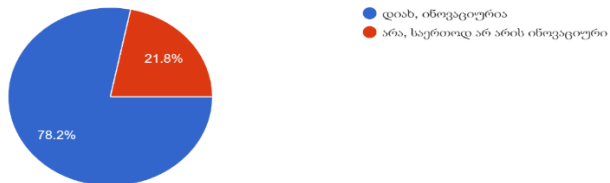
რამდენად კმაყოფილი ხართ თქვენი ბანკის ციფრულ პროდუქტებში განხორციელებული უსაფრთხოების ზომებით? (1 ნიშნავს ძალიან უკმაყოფილო, 5 ნიშნავს ძალიან კმაყოფილი)
211 responses



შემდეგი კითხვა უკავშირდება უსაფრთხოების ზომებს, ამ შემთხვევაში მიღებული პასუხები ხაზს უსვამს იმას, რომ ხშირ შემთხვევაში მომხმარებლები კმაყოფილნი არიან ბანკის მიერ გატარებული უსაფრთხოების ზომებით ციფრულ პროდუქტებში.

დიაგრამა 26

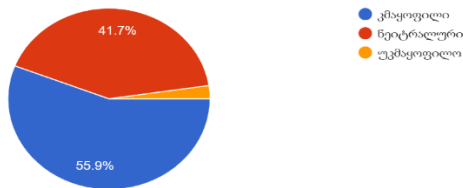
მიგაჩნიათ თუ არა თქვენი ბანკის მიერ მოწოდებული ციფრული საბანკო სერვისები ინოვაციური სხვა ბანკებთან შედარებით?
211 responses



გამოკითხულთა უმრავლესობა, თვლის რომ საკუთარი ბანკის მიერ შემოთავაზებული პროდუქტები არის ინოვაციური სხვა ბანკებთან შედარებით. სწორედ აღნიშნული ფაქტი განაპირობებს მათ კმაყოფილებას ციფრული სერვისების და პროდუქტების მიმართ, რომელიც განხილული იყო წინა შეკითხვებში.

დიაგრამა 27

რამდენად კმაყოფილი ხართ მომხმარებელთა მხარდაჭერით, რომელიც უზრუნველყოფილია ციფრული სერვისებით სარგებლობისას?
211 responses

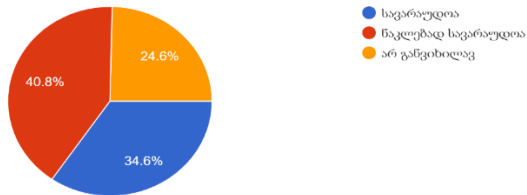


როგორც კვლევის შედეგი გვიჩვენებს, მომხმარებელთა მხარდაჭერის სერვისით ნახევარზე მეტი გამოკითხული კმაყოფილია, თუმცა საკმაოდ დიდი ნაწილი 41.7% ნეიტრალურად არის განწყობილი აღნიშნული საკითხის მიმართ. ნებისმიერ ბანკს გააჩნია მომხმარებელთა მხარდაჭერის ცენტრი, თუმცა აღნიშნული შედეგით შეგვიძლია ვივარაუდოთ, რომ არ ხდება სწრაფი რეაგირება მომხმარებელთა მხარდაჭერის საკითხებში ციფრული სერვისებით სარგებლობისას ან/და იგი დაკავშირებულია ისეთ ტექნიკურ საკითხებთან, რომელთა გამოსწორება მოითხოვს ბანკის მხრიდან დიდ ძალისხმევას და შესაბამისად დაკავშირებულია პროცესის გაჭიანურებასთან. ნებისმიერ შემთხვევაში აღნიშნული შედეგი ცხადყოფს, რომ

საჭიროა მომხმარებელთა მხარდაჭერის ცენტრის გაძლიერება, ისეთ საკითხებში როგორც არის ციფრული სერვისები და პროდუქტები.

დიაგრამა 28

რამდენად სავარაუდოა, რომ მომავალში გადახვალთ ტრადიციული ბანკიდან მხოლოდ ციფრულ ბანკზე?
211 responses



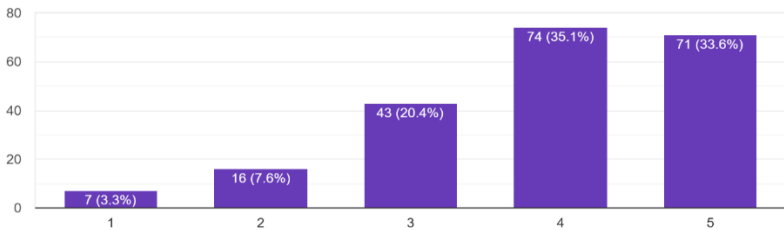
მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელთა საკმაოდ დიდი ნაწილი იყენებს ციფრულ სერვისებსა თუ პროდუქტებს, კითხვაზე, თუ რამდენად სავარაუდოა, რომ მომავალში მომხმარებლები გადავლენ მხოლოდ ციფრულ ბანკზე, უმრავლესობა პასუხობს რომ ნაკლებად სავარაუდოა. ასევე საკმაოდ დიდი ნაწილი - 24.6% საერთოდ არ განიხილავს ციფრულ ბანკზე გადასვლას. მხოლოდ 34.6% მიიჩნევს, რომ სავარაუდოდ უარს იტყვის ტრადიციულ ბანკზე.

როცა ვსაუბრობთ მომხმარებელთა მზაობაზე, სწორედ აღნიშნული საკითხი იქცევს ყურადღებას. საქართველოს პრაქტიკაში გვაქვს უკვე სრულად ციფრული ბანკების გამოცდილება, მიმდინარე ეტაპზე სს „პეისერა ბანკი საქართველოს“ მაგალითზე, ხოლო ლიცენზირების ეტაპზეა კიდევ ორი ბანკი. მომხმარებლები ციფრულ ეპოქაში მზად უნდა იყვნენ ისეთი სიახლეების მიღებისთვის, როგორცაა ციფრული

ბანკები, თუმცა როგორც აღმოჩნდა გამოკითხულთა უმრავლესობა არ აპირებს გახდეს მსგავსი ბანკის მომხმარებელი.

დიაგრამა 28

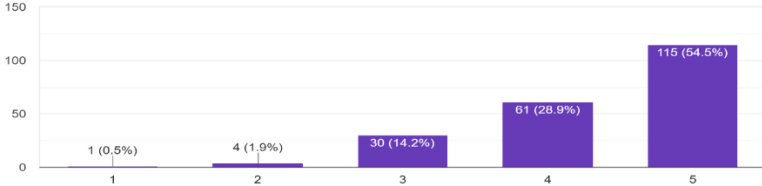
რამდენად მნიშვნელოვანია თქვენთვის ბანკის შერჩევისას გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ფილიალების არსებობა? (1 ნიშნავს საერთოდ არ ა...ვნელოვანი, 5 ნიშნავს ძალიან მნიშვნელოვანია)
211 responses



კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი ფაქტორი, რაც გამოიკვეთა გამოკითხვის შედეგებში არის ის, რომ მომხმარებლები საკმაოდ დიდ ყურადღებას აქცევენ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ფილიალების არსებობას. გამოკითხულთა მხოლოდ 3.3% მიიჩნევს უმნიშვნელოდ აღნიშნულ საკითხს. როდესაც გლობალური ტენდენციებით აქტუალური ხდება სრულად ციფრული ბანკები, მნიშვნელოვანია მომხმარებლებმა გააცნობიერონ ის ფაქტი, რომ ფილიალების არ არსებობა და ტრადიციული ბანკიდან ციფრულ ბანკზე გადასვლა არის ნორმალური პროცესი და სრული საბანკო მომსახურების მისაღებად, არ არის საჭირო ბანკს გააჩნდეს ფილიალი.

დიაგრამა 28

1-დან 5-მდე შეაფასეთ რამდენად კომფორტულად იყენებთ ციფრულ საბანკო პლატფორმების თქვენი საჭიროებებისთვის? (1 საერთოდ არ არის კომფორტული, 5 ძალიან კომფორტულია)
211 responses



მიუხედავად იმისა, რომ წინა შეკითხვებზე რესპოდენტთა უმრავლესობამ დააფიქსირა ნეგატიური დამოკიდებულება ციფრული ბანკით სარგებლობის შესახებ, კითხვაზე თუ რამდენად კომფორტულია ციფრული საბანკო პლატფორმები, რესპოდენტთა ნახევარზე მეტი დადებითად აფასებს.

ჩემს მიერ ჩატარებული მომხმარებელთა დამოკიდებულებების კვლევა გვამღევეს რამოდენიმე დასკვნის გაკეთების საშუალებას. პირველ რიგში, როგორც აღმოჩნდა, მომხმარებლები აქტიურად იყენებენ და კმაყოფილი არიან იმ ციფრული სერვისებით და პროდუქტებით, რომლებსაც მათ სხვადასხვა ბანკი სთავაზობს. ასევე გამოკითხვის შედეგების მიხედვით, აღნიშნულ ციფრულ სერვისებსა და პროდუქტებს ხშირ შემთხვევაში აქვთ გარკვეული ტექნიკური ხარვეზები, ამიტომ მნიშვნელოვანია ბანკებმა უზრუნველყონ შესაბამისი ტექნიკური მხარდაჭერა მიწოდებულ სერვისებთან დაკავშირებით.

მიუხედავად იმისა, რომ რესპოდენტთა უმრავლესობა აქტიურად იყენებს ციფრულ სერვისებს და ამასთან კმაყოფილნი არიან აღნიშნული სერვისებით, გამოკითხვამ აჩვენა, რომ უმრავლესობას არ სურს სრულად ციფრულ ბანკზე გადასვლა. ამასთან, გამოკითხულთათვის ძალიან მნიშვნელოვან ფაქტორს

წარმოადგენს ფილიალების არსებობა ბანკის შერჩევის პროცესში. მომხმარებლებმა უნდა გააცნობიერონ ის ფაქტი, რომ თანამედროვე ციფრულ ეპოქაში, შესაძლებელია ფილიალების გარეშე ყველა იმ მომსახურების მიღება, რასაც ბანკები სთავაზობენ მომხმარებლებს.

თავი II

უცხოური ქვეყნების გამოცდილება და ციფრულ ტრანსფორმაციასთან დაკავშირებული რისკები

2.1 გლობალური ტენდენციების მიმოხილვა

გაციფრულების პროცესის კვალდაკვალ ფინანსური სექტორი განიცდის ღრმა ტრანსფორმაციას. აღნიშნულმა ტრანსფორმაციამ განაპირობა ნეო ბანკებისა და „გამომწვევი“ (Challenger) ბანკების, ორი ინოვაციური ფინანსური სუბიექტის ჩამოყალიბება, რომელიც საბანკო ლანდშაფტს ცვლის. ამავდროულად, კიდევ უფრო უწყობს ხელს გაციფრულების პროცესის დაჩქარებას. ორივე ტიპის ბანკი ცვლის მთლიანად ინდუსტრიას მომხმარებელთა გამოცდილებაზე პრიორიტეტის მინიჭებით, საკომისიოების შემცირებით და ისეთი ინოვაციური ტექნოლოგიების გამოყენებით, როგორცაა ხელოვნური ინტელექტი, ბლოკჩეინი, დიდი მონაცემების ანალიტიკა. აღნიშნული ტენდენციები ხელს უწყობს ფინანსურ სერვისებზე წვდომის გამარტივებასა და კონკურენციის ამაღლებას საბანკო სექტორში.

ნეო ბანკები არიან ციფრული ბანკები, რომლებსაც არ აქვთ ფიზიკური ფილიალები, რაც მნიშვნელოვნად ამცირებს მასთან დაკავშირებულ ხარჯებს. შესაბამისად, მათ შეუძლიათ თავიანთ კლიენტებს შესთავაზონ უფრო იაფი ალტერნატივები ტრადიციულ ბანკებთან შედარებით და ასევე უფრო ეფექტური გზით. საოპერაციო დანახარჯები მათთვის მინიმალურია, გარდა ამისა, ისინი აქტიურად იყენებენ ხელოვნურ ინტელექტს და სხვა ტექნოლოგიურ შესაძლებლობებს, რითაც მომხმარებლებს სთავაზობენ პერსონალიზებულ სერვისებს.

ხშირ შემთხვევაში ნეო ბანკებს აიგივებენ „გამომწვევ“ ბანკებთან, მიუხედავად იმისა რომ ისინი ერთი და იგივე პრინციპებზე მუშაობენ, მათ შორის არსებობს მნიშვნელოვანი განსხვავებები. თუკი ნეო ბანკი მიიღებს საბანკო ლიცენზიას, მაშინ იგი გარდაიქმნება „გამომწვევ“ ბანკად. შესაბამისად, „გამომწვევი“ ბანკები ოპერირებენ საბანკო ლიცენზიით და შეუძლიათ მომხმარებლებს შესთავაზონ ის სერვისები, რასაც ტრადიციული ბანკი სთავაზობს.

მათ შორის არსებული განსხვავება, შესაძლოა მარტივად გამოვხატოთ სქემით:

სქემა 2: განსხვავება Neo და Challenger ბანკებს შორის

Neo ბანკები	Challenger ბანკები
<ul style="list-style-type: none"> • მსგავსია სტარტაპების, მაგრამ უფრო მეტად იყენებს ტექნოლოგიებს • საკომისიოები ყველაზე იაფი „გამომწვევ“ ბანკებსა და ტრადიციულ ბანკებს შორის • არ აქვს საბანკო ლიცენზია • აქვს მხოლოდ ციფრული სერვისები, არ აქვს ფიზიკური ფილიალები • ემსახურება ძირითადად SME-ს 	<ul style="list-style-type: none"> • მოიცავს როგორც ტრადიციული, ისე ნეო ბანკების ელემენტებს • საკომისიოები იაფი ტრადიციულ ბანკებთან შედარებით, მაგრამ უფრო ძვირი ვიდრე ნეო ბანკები • აქვს საბანკო ლიცენზია • პრიორიტეტია ციფრული სერვისები, მაგრამ შესაძლოა ჰქონდეს ფილიალები • ემსახურება ნებისმიერი ზომის ბიზნესს

წყარო: შედგენილია ავტორის მიერ (Barodawala, 2022)-მონაცემების მიხედვით

გლობალური მასშტაბით ნეო ბანკების ბაზრის ზომა 2023 წელს შეფასდა როგორც 98.40 მილიარდი აშშ დოლარი. COVID-19 აღმოჩნდა ნეო ბანკებისთვის კატალიზატორი, რომელიც ქმნიდა ხელსაყრელ გარემოს. გარდა ამისა, პანდემიამ ხელი შეუწყო მომხმარებლებს ციფრული ტექნოლოგიები ექციათ ცხოვრების წესად.

აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ საქართველოში არსებობს პრაქტიკა ნეო ბანკის დანერგვის და მისი ფუნქციონირებისა. პირველი ასეთი ნეო ბანკი იყო Space, რომელიც სს თიბისი ბანკმა გაუშვა 2018 წელს, იგი იყო პირველი სრულად ციფრული ბანკი საქართველოში. 2018 წლის ბოლომდე სფეისის ჩამოტვირთვამ შეადგინა 260 000, არსებული მომხმარებლების ოდენობამ 94 000, ხოლო გაცემული სესხების ოდენობამ 15 მილიონი ლარი (სს „თიბისი ბანკი“, 2018).

სფეისი მომხმარებლებს სთავაზობდა უამრავ შესაძლებლობას, მათ შორის:

- ანგარიშის გახსნა დისტანციურად;
- ყველა ბანკის ბარათის მიბმა და მართვა ერთ სივრცეში;
- თანხის გადარიცხვა, რომელიც მომენტალურად აისახება ნებისმიერი ბანკის ბარათზე;
- სამომხმარებლო სესხები 50 000 ლარამდე, 24/7-ზე;
- დანაზოგები;
- სფეის ბარათის შეკვეთა და ადგილზე მიტანა;
- ბარათი საკომისიოს გარეშე, ასევე უფასო განაღდება გარკვეული ბანკომატებიდან;
- სფეის სტიკერი;
- QR განვადება;
- გადასახადების გადახდა

მიუხედავად იმისა, რომ თითქმის 6 წელი სფეისი წარმატებულად ოპერირებდა ქართულ ბაზარზე, 2024 წელს მან საქართველოს ბაზარი დატოვა. სფეისმა საერთაშორისო ბაზარზე გადაინაცვლა, ამიტომ მიმდინარე ეტაპზე საქართველოს პრაქტიკაში არ აქვს ნეო ბანკის მაგალითი.

თუკი გადავხედავთ გლობალურად ნეო ბანკების ბაზარს, შეინიშნება ტენდენცია, რომ ხდება ხელოვნური ინტელექტის ინტეგრირება ოპერაციების გასაუმჯობესებლად და ბაზრის შესაძლებლობების შესაქმნელად. იგი საშუალებას აძლევს ნეო ბანკებს გააძლიერონ კლიენტებთან ურთიერთობა და გააუმჯობესონ ფინანსური მაჩვენებლები. ხელოვნური ინტელექტის გამოყენებით ნეო ბანკები ცდილობენ შეცვალონ ტრადიციული ფორმები და იყენებენ ჩათბოტებს, ხმოვან ასისტენტებს და ვიდეო კონსულტაციებს. ჩინეთის Webank ინტენსიურად იყენებს ხელოვნურ ინტელექტს მომხმარებელთა ინტერაქციაში და აცხადებს, რომ მომხმარებელთა მოთხოვნების თითქმის 98% სწორედ ხელოვნური ინტელექტით აღჭურვილი ჩათბოტებით მუშავდება.

გარდა ამისა, ზოგიერთი ნეო ბანკი იყენებს კრიპტოვალუტისა და ბლოკჩეინის ტექნოლოგიას, რაც მომხმარებლებს აძლევს საშუალებას მართონ თავიანთი ციფრული აქტივები უშუალოდ ნეო ბანკის აპლიკაციაში. მაგალითად, Revolut გამოირჩევა იმით, რომ იგი მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს განახორციელონ ტრანზაქციები კრიპტოვალუტაში, გამჭვირვალე ტრანზაქციებით, ფარული გადასახადების გარეშე.

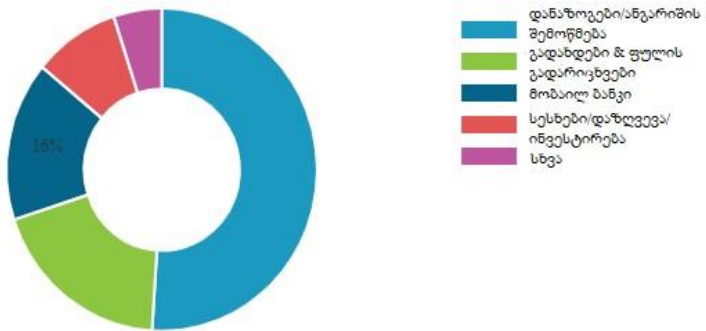
ანალოგიურად, SEBA შვეიცარიული ნეო ბანკი, თავის მომხმარებლებს საშუალებას აძლევს განახორციელონ ტრანზაქციები კრიპტოვალუტაში, მათ შორის ყიდვა, გაყიდვა

და შენახვა, მომხმარებლისთვის მოსახერხებელი აპლიკაციის მეშვეობით.

დიაგრამაზე მოცემულია ნეო ბანკების ანალიზი მომსახურების სეგმენტების მიხედვით:

დიაგრამა 29 : ნეობანკის ბაზრის განაწილება სერვისების მიხედვით

ნეობანკინგის გლობალური ბაზრის წილი სერვისების მიხედვით, 2023



www.fortunebusinessinsights.com

წყარო: (Fortune Business Insights, 2024)

ევროპა ფლობს გლობალური ნეო ბანკის ბაზრის ყველაზე მაღალ წილს - 37.71 მილიარდ აშშ დოლარს, რომელიც განპირობებულია ისეთი ფაქტორით, როგორცაა ინოვაციური ფინტექ გადაწყვეტილებების მზარდი შესაძლებლობები. გაერთიანებული სამეფოს Fintech ინდუსტრიის ანგარიშის მიხედვით, 2022 წელს Fintech ინდუსტრია დიდ ბრიტანეთში შედგება 1600-ზე მეტი კომპანიისგან და ეს რიცხვი გაორმაგდება სავარაუდოდ 2030 წლისთვის. გარდა ამისა, რეგიონში იზრდება ინვესტიციები Fintech კომპანიებში. საერთო ჯამში, დიდი ბრიტანეთის ბაზარზე ინვესტიციებმა Fintech კომპანიებში

მიადწია დაახლოებით 24.5 მილიარდ აშშ დოლარს 2021 წლის პირველი ნახევრისთვის.

ევროპის შემდეგ ბაზრის ყველაზე მაღალი წილი უკავია ჩრდილოეთ ამერიკას, ისეთი მოწინავე ტექნოლოგიების მიღების გამო, როგორცაა ხელოვნური ინტელექტი. ნეო ბანკები იყენებენ მას საბანკო ოპერაციების ფართო სპექტრის განსახორციელებლად, რაც ზრდის ფინანსური ინსტიტუტების მიერ შემოთავაზებული სხვადასხვა საბანკო პროდუქტის ეფექტურობას. რეგიონში არსებული ძირითადი ნეო ბანკები აქცენტს აკეთებენ მცირე და საშუალო ბიზნესზე.

Fortune business insights კვლევის მიხედვით, ნეო ბანკების ბაზრის ძირითადი კომპანიები არიან:

- Nu Pagamentos S.A (ბრაზილია)
- SoFi (აშშ)
- Chime Capital, LLC (აშშ)
- Revolut Ltd (დიდი ბრიტანეთი)
- N26 AG (გერმანია)
- Monzo Bank Limited (დიდი ბრიტანეთი)
- Varo Bank (დიდი ბრიტანეთი)
- Starling Bank (დიდი ბრიტანეთი)
- Atom Bank plc (დიდი ბრიტანეთი)
- Upgrade (აშშ)

აღსანიშნავია, რომ ნეო ბანკები მუდმივ რეჟიმში აფართოებენ მათ მიერ შემოთავაზებულ სერვისებსა და პროდუქტებს, მაგალითად:

- 2022 წელს Revolut-მა გააფართოვა თავისი პროდუქციის ხაზი და გეოგრაფიული არეალი, მან გამოუშვა საკრედიტო პროდუქტები ავსტრალიაში;

- Varo-მ შექმნა Zelle (peer to peer გადახდის სისტემის ქსელი) როგორც თავისი მობილური აპლიკაციის ნაწილი;
- Monzo-მ თავის შეთავაზებებს დაამატა საინვესტიციო ფუნქცია, რომელიც საშუალებას აძლევს მომხმარებლებს განათავსონ ფული BlackRock-ის მიერ მართულ სახსრებში;
- N26-მა დაამატა პროდუქტი-მყისიერი შემნახველი ანგარიში, რომელიც საშუალებას აძლევს მომხმარებლებს მიიღონ საპროცენტო სარგებელი 2.6%-მდე, დამატებითი ხარჯებისა თუ დეპოზიტების ლიმიტების გარეშე;
- Nu Mexico-მ Felix Pago-სთან პარტნიორობით, გაამარტივა აშშ-დან მექსიკაში ფულის გაგზავნის პროცესი და გარდაქმნა ტრანსსასაზღვრო ფულადი გზავნილების პროცესი (Fortune Business Insights, 2024);

მნიშვნელოვანია ასევე დეტალურად განვიხილოთ ინოვაციური სერვისების თუ პროდუქტების კონკრეტული მაგალითები უცხოური ქვეყნების გამოცდილების საფუძველზე.

N26 არის ონლაინ ბანკი, რომელიც მუშაობს სრული ევროპული საბანკო ლიცენზიით. ამჟამად ბანკი მუშაობს მსოფლიოს 24 ბაზარზე და ჰყავს 8 მილიონზე მეტი მომხმარებელი. გარდა სტანდარტული საბანკო პროდუქტებისა, იგი მომხმარებელს სთავაზობს ერთობლივ ანგარიშებსა და საერთო სივრცის ანგარიშებს. ერთობლივი ანგარიში არის ადვილად წვდომის საერთო საბანკო ანგარიში ორი ადამიანისთვის. მას აქვს გამოყოფილი IBAN, რომელიც შესაძლოა გამოყენებული იქნას საერთო ფინანსების სამართავად-შესაძლებელია გააქტიურდეს განმეორებადი გადახდები საერთო გადასახადებისთვის, როგორცაა ქირა და კომუნალური მომსახურება. გარდა ამისა, შესაძლებელია ანგარიშის დაკავშირება ბარათზე, რათა შესაძლებელი გახდეს

მარტივი, უკონტაქტო გადახდები საერთო ფინანსებიდან. თითოეული ანგარიშის მფლობელს აქვს სრული იურიდიული მფლობელობა საერთო ფინანსებზე, ასე რომ ერთობლივი ანგარიშის მფლობელები სრულ, თანაბარ კონტროლს ახორციელებენ.

Shared Spaces არის ქვეანგარიშები, რომლებიც განთავსებულია N26 Spaces-ში და ხელმისაწვდომია N26 აპისა და WebApp-ის მეშვეობით. შესაძლებელია შეიქმნას ქვე-ანგარიში და გაზიარდეს იგი 10-მდე სხვა N26 მომხმარებელთან. შემდეგ თითოეულ ადამიანს შეუძლია მარტივად გადაიტანოს ფული საერთო სივრცესა და საკუთარ N26 ანგარიშს შორის, თვალყური ადევნოს ყველა ტრანზაქციის აქტივობას მხოლოდ სივრცის დეტალების დათვალიერებით. ანგარიშის მფლობელი, რომელმაც თავდაპირველად შექმნა საერთო სივრცე, არის სივრცის ერთადერთი მფლობელი. ის აძლევს მინდობილობას სხვა მონაწილეებს და აძლევს მათ თანხის გადარიცხვის ნებართვას.

Monzo, ინგლისში რეგისტრირებული კომპანია, რომელიც ასევე ონლაინ ემსახურება მომხმარებლებს, კორპორატიულ კლიენტებს სხვა მომსახურებებთან ერთად სთავაზობს აღრიცხვის ავტომატიზაციის ინსტრუმენტებს. აღნიშნული სერვისით ხდება საბუღალტრო პროგრამების ინტეგრაცია საბანკო ანგარიშთან, შესაბამისად ტრანზაქციები აღრიცხება ყოველდღიურ რეჟიმში Monzo Business Pro-სთან. გარდა ამისა, შესაძლებელია აღნიშნული ტრანზაქციების ავტომატური ექსპორტი Google-ში.

რაც უფრო პერსონალიზებულია საბანკო მომსახურება, მით უფრო სავარაუდოა, რომ მომხმარებელი შეიძენს მას. სწორედ ამ მიზნით შექმნეს ტაივანის Fubon Bank-ის მარკეტინ-

გული ხელოვნური ინტელექტის რობოტი. იგი წინგადადგმული ნაბიჯია მარკეტინგული პროცესის ავტომატიზირების პროცესში. AI-ზე დაფუძნებული რობოტი კლიენტებს ყოფს 16 დემოგრაფიულ ჯგუფად, შესაბამისად ახორციელებს პერსონალიზებულ მომსახურებას. ის არა მხოლოდ ამცირებს მომხმარებლების შესყიდვა-ყოყმანის პერიოდს, არამედ ზრდის თითოეული საინვესტიციო პროდუქტის შესყიდვის ოდენობას. 2022 წელს ბანკმა რობოტის საშუალებით სამი პროდუქტის მარკეტინგი დაიწყო, თუმცა ეს რიცხვი მომავალში გაიზრდება.

Erica არის Bank of America-ს ხელოვნური ინტელექტის მქონე ვირტუალური ფინანსური ასისტენტი, რომელიც ორიენტირებულია დაეხმაროს მომხმარებლებს ფინანსური გადაწყვეტილებების მიღებაში. Erica-ს შეუძლია მომხმარებელს დახმარება გაუწიოს როგორც ჩათის მეშვეობით, ისე ხმოვანი შეტყობინებებით, შესაბამისად იგი ხელმისაწვდომია უსინათლო ან მხედველობა დაქვეითებული კლიენტებისთვისაც. Erica-ს მეშვეობით შესაძლებელია უამრავი ოპერაციის შესრულება ან ინფორმაციის მიღება, ისეთები როგორიცაა:

- ✓ ბარათების მართვა: Erica-ს შეუძლია შეცვალოს დაკარგული ან მოპარული ბარათები, შეამოწმოს ნაშთები, დროებით დაბლოკოს ან განბლოკოს იგი;
- ✓ მიაწოდოს მომხმარებელს ანგარიშის შესახებ დეტალური ინფორმაცია;
- ✓ შეამოწმოს ნაშთები მომხმარებლის ყველა ანგარიშზე;
- ✓ აცნობოს მომხმარებელს საკრედიტო ქულის მნიშვნელოვანი ცვლილებებისას;
- ✓ აცნობოს მომხმარებელს ინფორმაცია ყოველთვიური ხარჯების შესახებ;
- ✓ შეახსენოს მომხმარებელს მოახლოებული გადასახადები;

- ✓ შეატყობინოს მომხმარებელი როცა მოხდება გადახდის დუბლირება;
- ✓ შეასრულოს გადარიცხვები ან მოიძიოს წარსული ტრანზაქციების შესახებ ინფორმაცია;
- ✓ გახსნას ანაბარი.

ვირტუალური ასისტენტი ხელმისაწვდომია ბანკის მობაილ აპლიკაციაში, რომელიც 2018 წლიდან არსებობს. ამერიკის ბანკის მიერ გამოქვეყნებული მონაცემების მიხედვით 2024 წლის აპრილის მდგომარეობით Erica-მ უპასუხა 42 მილიონზე მეტი კლიენტის 800 მილიონ შეკითხვას და 1,2 მილიარდჯერ მიაწოდა პერსონალიზებული შეხედულებები და მითითებები. იმ მრავალრიცხოვანი ინფორმაციებიდან რასაც Erica აწვდის თავის მომხმარებლებს, ყველაზე მოთხოვნადი არის:

- ✓ განმეორებადი გადახდების მონიტორინგი და მართვა – 2.6 მილიონი თვეში;
- ✓ კლიენტების დახმარება ხარჯვის ქცევის გაგებაში - 2.2 მილიონი თვეში;
- ✓ კლიენტების ინფორმირება დეპოზიტებისა და თანხის დაბრუნების შესახებ - თვეში 2.1 მილიონი.

როდესაც კლიენტები დახმარებას სთხოვენ Erica-ს, საერთო მოთხოვნები მოიცავს:

- ✓ ანგარიშის ნომრის ან ABA ნომრის მოთხოვნა - თვეში 1,7 მილიონი;
- ✓ ტრანზაქციების პოვნა – 1,5 მილიონი თვეში;
- ✓ დახმარება ფულადი გზავნილებისა და გადასახადის გადახდაში – 900,000 თვეში.

კლიენტების 98%-ზე მეტი Erica-სგან საჭირო პასუხებს საშუალოდ 44 წამში იღებს. უფრო რთული და კომპლექსური

კითხვების შემთხვევაში, იგი აკავშირებს კლიენტს ბანკის წარმომადგენელთან.

კიდევ ერთი ცნობილი ჩათბოტია Capital One -ის Eno, რომელსაც ასევე შეუძლია შემდეგი დავალებების შესრულება:

- ✓ ანგარიშის ბალანსის შემოწმება;
- ✓ ტრანზაქციების შემოწმება;
- ✓ კრედიტის ხელმისაწვდომობის შემოწმება;
- ✓ გადახდის თარიღის შემოწმება;
- ✓ გადასახადების გადახდა;
- ✓ ბარათის გააქტიურება;
- ✓ ბარათის დაბლოკვა ან განახლება;
- ✓ პერსონალური ინფორმაციის განახლება;
- ✓ ავტორიზებული მომხმარებლის დამატება.

გარდა ამისა, Eno-ს შეუძლია აკონტროლოს ხარჯები. მაგალითად თუ ყოველთვიური ხარჯები მაღალია, იგი მომხმარებელს ატყობინებს ამის შესახებ. ასევე თუ აღმოჩნდება ისეთი გადასახადი, რომელიც მნიშვნელოვნად გაიზარდა მიმდინარე თვეში, Eno-ს შეუძლია შეატყობინოს მომხმარებელი ამის შესახებ. მას შეუძლია ასევე თაღლითობის გაფრთხილების შესახებ შეტყობინების გაგზავნა, თუკი შეამჩნევს უჩვეულო გადახდას. ასევე მსგავსად ატყობინებს მომხმარებელს დუბლირებული გადახდების შემთხვევაშიც. Eno უფრო უსაფრთხო ონლაინ შოპინგისთვის, ქმნის ბარათის ვირტუალურ ნომრებს, რომელიც შესაძლოა გამოყენებული იქნას ონლაინ გადახდებისთვის.

DBS ბანკი ცნობილია ისეთი მოწინავე ტექნოლოგიების გამოყენებით, როგორცაა ხელოვნური ინტელექტი და ჩათბოტები. იგი არის წამყვანი ფინანსური მომსახურების ჯგუფი აზიაში, რომლის სათაო ოფისი განთავსებულია სინგაპურში.

DBS ბანკი ოპერირებს 18 ბაზარზე, იგი ცნობილია თავისი ფინანსური სტაბილურობით და საკრედიტო რეიტინგებით.

გარდა ამისა, DBS ბანკი ცნობილია თავისი ინოვაციური მიდგომებით საბანკო სექტორში. იგი იყენებს სასაუბრო ბანკინგს, რაც გულისხმობს იმას, რომ მომხმარებლებს საბანკო აპლიკაციაში შესვლის მაგივრად, შეუძლიათ მიიწერონ WhatsApp-ზე ან WeChat-ზე გადახდების განსახორციელებლად ან ნაშთების შესამოწმებლად. აღნიშნულ პროცესში გამოიყენება ხელოვნური ინტელექტი, რომელსაც შეუძლია შეასრულოს ბრძანებები. DBS-ის ჩათბოტს ასევე შეუძლია მისცეს კლიენტებს რჩევები და მიაწოდოს ინფორმაცია.

ბანკი იყენებს მონაცემთა ანალიტიკას მცირე და საშუალო ბიზნესისთვის საკრედიტო რისკების შესაფასებლად. იგი წინასწარ განსაზღვრავს იმ ბიზნესებს, რომლებსაც დაფინანსება სჭირდებათ. ფაქტობრივად, ბანკმა შეძლო და წარმატებით დაადგინა იმ ბიზნესების 95% სამი თვით ადრე, სანამ ბიზნესი განიცდიდა საკრედიტო რისკს.

გარდა აღნიშნულისა, ბანკმა მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გადადგა თაღლითობის აღმოჩენის კუთხით. იგი იყენებს ლოკაციას იმის დასადგენად, რეალურად არის თუ არა კლიენტი ფიზიკურად იმ ადგილას, სადაც რეგისტრირებული გაყიდვების ტერმინალია. აღნიშნული ტექნოლოგიები, ხელს უწყობს გადახდების უსაფრთხოებას და თაღლითობის გამოვლენას.

როგორც ვხედავთ, გლობალური მასშტაბით ინოვაციების დანერგვა საბანკო სექტორში საკმაოდ აქტუალურია. შეინიშნება ტენდენცია, რაც ბანკების სრულად გაციფრულებას უკავშირდება, განსაკუთრებით კი ევროპის საბანკო სექტორში, სადაც ნეო ბანკების და challenger ბანკების ბაზარი განსაკუთრებით აქტუალური გახდა. ასევე მზარდია ხელოვნური ინტელექტის

შესაძლებლობები და მისი ათვისება სულ უფრო დიდ მნიშვნელობას იძენს. ხელოვნური ინტელექტის მქონე ჩათბოტები განსაკუთრებით ცნობილია გლობალური მასშტაბით, რომლებიც აღჭურვილი არიან მრავალფეროვანი შესაძლებლობებით.

საქართველოში გვაქვს ციფრული ბანკის პრაქტიკა, თუმცა მიმდინარე ეტაპზე საქართველოს საბანკო სექტორში არსებული ციფრული ბანკები არ სთავაზობენ მომხმარებლებს ისეთ მრავალფეროვან პროდუქტებს, როგორც ეს ევროპის მასშტაბითაა. საქართველოს პრაქტიკაში მსგავსი პროდუქტების დანერგვა კიდევ უფრო შეუწყობს ხელს გაციფრულების პროცესს და ამასთან კონკურენტული უპირატესობის მოპოვებას.

გარდა ამისა, უცხოეთის პრაქტიკაში არსებობს ხელოვნური ინტელექტის მქონე ჩათბოტი, რომელიც უამრავ ფუნქციას ასრულებს. საქართველოს საბანკო სექტორში არსებობს ჩათბოტის გამოცდილებაც, თუმცა მხოლოდ რამოდენიმე ბანკში და ამასთან ერთად, იგი მომხმარებლებს მიმდინარე ეტაპზე მარტივ, წესებზე დაფუძნებულ ფუნქციებს სთავაზობს, რაც მნიშვნელოვნად განსხვავდება უცხოეთის წარმატებული გამოცდილებისგან. მნიშვნელოვანია ასევე ხმოვანი ბანკინგის დანერგვის შესაძლებლობაც საქართველოს საბანკო სექტორში.

2.2 საბანკო სისტემის გაციფრულებასთან დაკავშირებული რისკები

საბანკო სექტორის სწრაფმა გაციფრულებამ შეცვალა ფინანსური სერვისების მიწოდების სისტემები და მსოფლიო გადაიყვანა ინოვაციების ახალ ერაში. თუმცა მიუხედავად იმისა, რომ გაციფრულების პროცესის სარგებელი უდაოა, მან ასევე მოიტანა რისკის მართვის უფრო სრულყოფილი სტრატეგიების

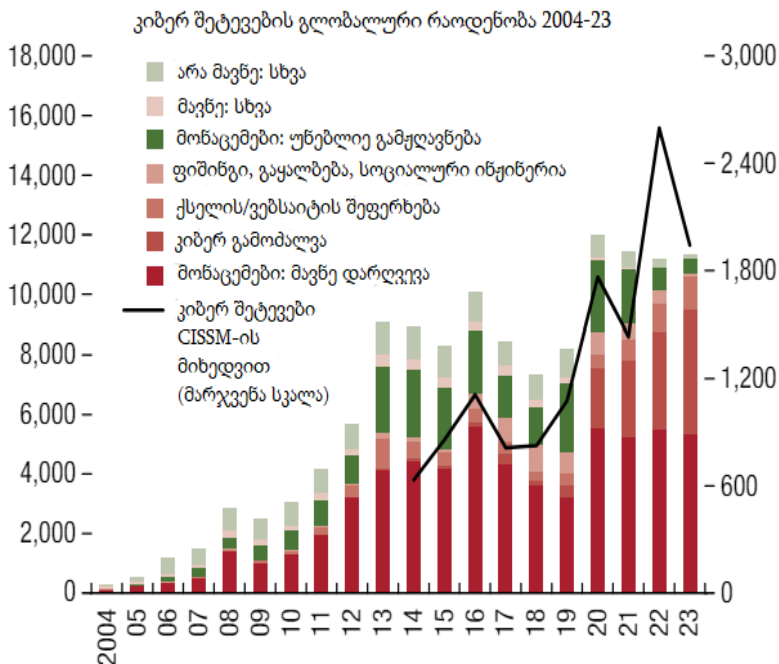
საჭიროება. კიბერშეტევების საფრთხეები, რეგულაციების შესაბამისობის გამოწვევები, თაღლითობის განვითარებული სქემები მხოლოდ ნაწილია იმ საკითხებისა, რომლებიც ბანკებმა უნდა მართონ.

ბანკებმა უნდა უზრუნველყონ ყველა ტრანზაქციის უსაფრთხოება და მომხმარებლის მონაცემების დაცვა. აღნიშნული რისკების შერბილება გადამწყვეტია საბანკო სექტორის სტაბილურობის უზრუნველყოფისთვის, მომხმარებელთა ნდობის შესანარჩუნებლად და კონკურენტული უპირატესობის მოპოვებისთვის. რისკების მართვა კი ამ კუთხით მოიცავს პოტენციური საფრთხეების იდენტიფიცირებას, მათი ალბათობის და გავლენის შეფასებას და სტრატეგიების შემუშავებას რისკების მინიმიზაციის ან აღმოფხვრის მიზნით.

კიბერ უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული ინციდენტები განსაკუთრებით გაიზრდა ბოლო ორი ათწლეულის განმავლობაში. ამასთან, კიბერთავდასხმები თითქმის გაორმაგდა COVID-19-მდე პერიოდთან შედარებით⁴ (იხ. დიაგრამა 30)

დიაგრამა 30: კიბერ შეტევების რაოდენობა

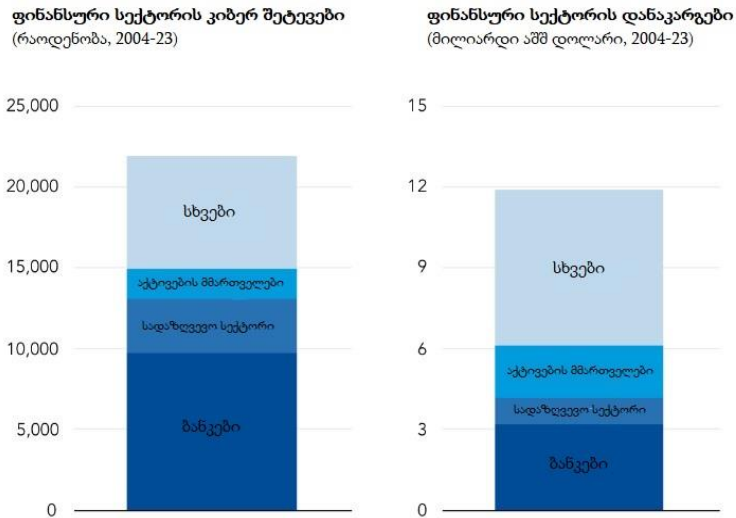
⁴ დროთა განმავლობაში კიბერთავდასხმების ზრდა ნაწილობრივ შეიძლება განპირობებული იყოს კომპანიების მიერ გაუმჯობესებული ანგარიშგებებით, მაგრამ მათი ნაწილი შეიძლება ჯერ კიდევ არ იყოს შეფასებული რამოდენიმე მიზეზის გამო. იგი მოიცავს მსგავსი ინციდენტების შესახებ ანგარიშგებების არ ქონას, კომპანიების შიშს მათი რეპუტაციის დაკარგვისა და კომპანიებისთვის მსგავსი ინციდენტების შესახებ ფორმალური მოთხოვნების არარსებობა ბევრ ქვეყანაში, განსაკუთრებით განვითარებადი ეკონომიკის ქვეყნებში.



წყარო: (international monetary fund, 2024)

შენიშვნა: მავნე მოვლენები (კიბერთავდასხმები) მოიცავს კიბერ გამოძალვას, მავნე მონაცემთა გარღვევას, ქსელისა და ვებსაიტის შეფერხებას, ფიშინგს, გაყალბებას, სოციალურ ინჟინერიას, ე.წ სკიმინგს და ფიზიკურ ხელყოფას.

დიაგრამა 31: კიბერ შეტევები ფინანსურ სექტორში და მათი დანაკარგები



წყარო: (international monetary fund, 2024)

ფინანსური სექტორი განსაკუთრებით ექვემდებარება კიბერრისკებს. როგორც დიაგრამაზე ვხედავთ, ფინანსურ სექტორში სწორედ ბანკები არიან ყველაზე ხშირი სამიზნეები. საერთო ჯამში, ფინანსურმა სექტორმა განიცადა მნიშვნელოვანი ზარალი, 2004 წლიდან მოყოლებული \$12 მილიარდის ოდენობით, ხოლო 2020 წლიდან \$2.5 მილიარდი.

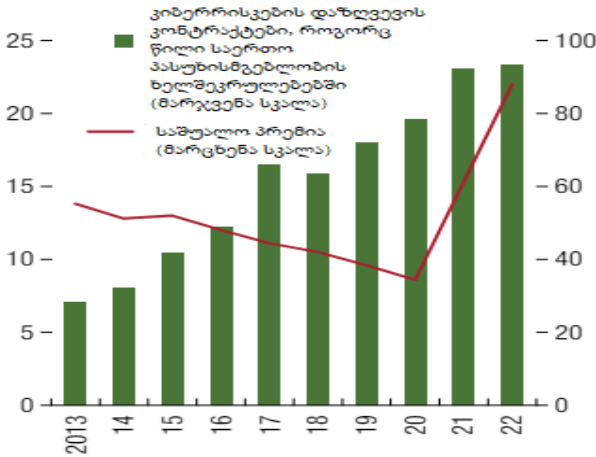
საერთაშორისო სავალუტო ფონდის ანგარიშის მიხედვით, ფინანსური ინსტიტუტები მოწინავე ეკონომიკებში უფრო მეტად ექვემდებარებიან კიბერ თავდასხმებს, ვიდრე ფინანსური ინსტიტუტები განვითარებად ეკონომიკებში. მაგალითად JPMorgan Chase, უმსხვილესი ამერიკული ბანკი, ყოველწლიურად ხარჯავს 15 მილიარდ დოლარს

ტექნოლოგიებზე, ხოლო ასაქმებს 62 000 ტექნოლოგს, რომელთა უმრავლესობაც ორიენტირებულია კიბერუსაფრთხოებაზე.

დიაგრამა 33: კიბერ დაზღვევების კონტრაქტების რაოდენობა

კიბერდაზღვევის კონტრაქტები და საშუალო პრემია მსხვილი კომპანიებისთვის, 2013–22

(დაზღვევის დაფარვის მილიონზე პროცენტი ათასი აშშ დოლარში, მარცხენა სკალა; პროცენტი, მარჯვენა სკალა)



წყარო: (international monetary fund, 2024)

კიბერუსაფრთხოებასთან დაკავშირებული შემფოთება ასევე აისახება იმ კომპანიების მზარდ წილში, რომლებიც იღებენ დაზღვევას, რათა დაიცვან თავი იმ ფინანსური ზარალისგან, რომელიც შეიძლება მიიღონ კიბერ თავდასხმებისგან (იხ. დიაგრამა 33).

კიბერუსაფრთხოების რისკები გავლენას ახდენს არა მხოლოდ რომელიმე ერთ ბანკზე, არამედ მთლიანად საბანკო სექტორზე. უფრო მეტიც, წარმოქმნილი რისკები საფრთხეს უქმნის მაკროფინანსურ სტაბილურობას. ფინანსურ ინსტიტუტებში კიბერ ინციდენტებმა მაკროფინანსურ სტაბილურობას საფრთხე შეიძლება შეუქმნას სამი არხის მეშვეობით.

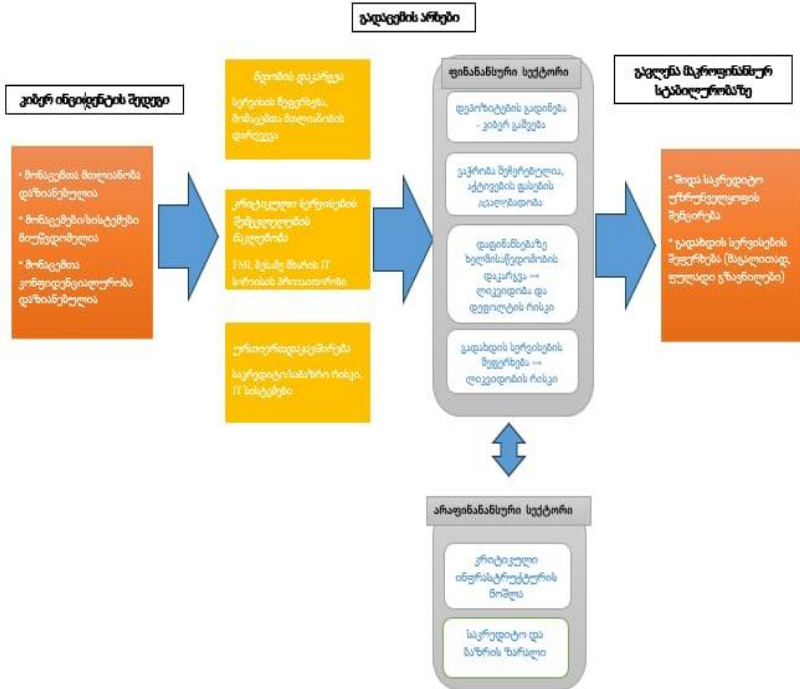
პირველი, კიბერ შეტევამ, როგორცაა მონაცემთა დაკარგვა, შეიძლება გამოიწვიოს ნდობის დაკარგვა მსგავსი ფინანსური ინსტიტუტის მიმართ და გაიზარდოს ლიკვიდობის რისკები. მაგალითად როცა ფინანსურ ინსტიტუტს ექმნება მსგავსი პრობლემა, იკარგება ნდობა მომხმარებლის მხრიდან, რასაც შედეგად მოყვება დეპოზიტების გატანა. მეანაბრებმა და განსაკუთრებულად მსხვილმა მეანაბრებმა, რომლებიც აწყდებიან კიბერ შეტევებს, შესაძლოა ექვი შეიტანონ ბანკის გადახდისუნარიანობაში და სწრაფად გამოიტანონ საკუთარი ანაბრები, როგორც პრევენციული ღონისძიება. ბანკებში ლიკვიდურობის პრობლემამ შეიძლება გამოიწვიოს გადახდისუნარიანობის შეფერხება, რაც აისახება მასთან დაკავშირებულ მხარეებზე. გარდა ამისა, მონაცემების გამჟღავნება კიბერ შეტევების დროს ბანკს აყენებს ხანგრძლივი რეპუტაციის რისკის ქვეშ, რაც ასევე იწვევს დეპოზიტების ნაკადების შემცირებას და უარყოფითად აისახება ფინანსურ სტაბილურობაზე.

მეორე არხი, ეს არის ის შემთხვევა, როდესაც კიბერ შეტევა გავლენას ახდენს ისეთ საკვანძო ინსტიტუტზე ან ფინანსური ბაზრის ინფრასტრუქტურაზე, რომელიც არ არის ადვილად ჩანაცვლებადი. მაგალითად ეს შეიძლება იყოს კიბერ შეტევა გადახდის სისტემებზე, შეტევა ცენტრალურ ბანკზე, ფინანსური სისტემის ძირითადი ჰაბების შეფერხება, როგორცაა ელექტრონული სავაჭრო სისტემები და ა.შ. აღნიშნული რისკები პირდაპირ ზეგავლენას ახდენს მთლიანად ფინანსური სისტემის სტაბილურობაზე.

მესამე, სხვადასხვა ფინანსური ინსტიტუტის ტექნოლოგიურად ურთიერთდაკავშირება (მაგალითად მრავალი ინსტიტუტი, რომელიც იყენებს ერთი და იგივე პროგრამულ უზრუნველყოფას) საფრთხეს ქმნის მთლიანად ფინანსური

სტაბილურობისთვის. კიბერ შეტევამ ასეთ ურთიერთდაკავშირებულ კომპანიებზე შეიძლება უარყოფითად იმოქმედოს მაკროეკონომიკურ შედეგებზე და საბოლოოდ შეამციროს კრედიტის მიწოდება ან შეაფერხოს გადახდის სისტემები.

სქემა 3: კიბერუსაფრთხოება და მაკროფინანსური სტაბილურობა



წყარო: (international monetary fund, 2024)

ფინანსური სტაბილურობა საფრთხის ქვეშაა არამხოლოდ ფინანსურ ინსტიტუტებზე შეტევების, არამედ არაფინანსურ ინსტიტუტებზე კიბერ შეტევების დროსაც. სერიოზულმა კიბერ ინციდენტებმა სისტემურ არაფინანსურ ინსტიტუტებში შეიძლება გაზარდოს საკრედიტო ან ლიკვიდობის რისკი

ფინანსური ინსტიტუტებისთვის. მაგალითად კიბერშეტევამ ელექტროენერჯის ქსელებზე შეიძლება გართულოს ფინანსური ინსტიტუტების ნორმალური ფუნქციონირება, რაც გავლენას მოახდენს მაკროფინანსურ სტაბილურობაზე.

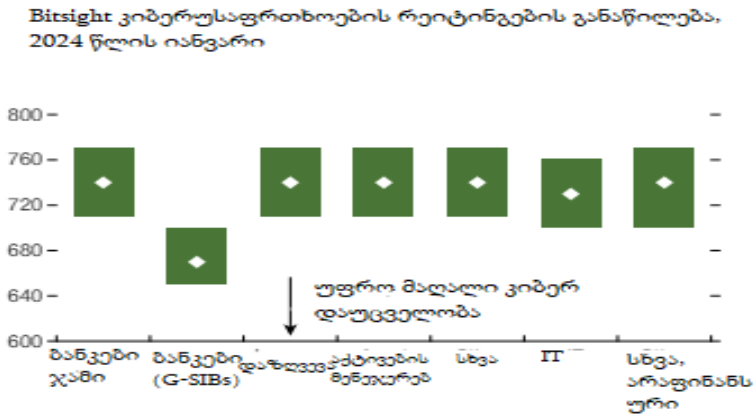
იმ ფაქტორების ანალიზი, რომლებიც ხელს უწყობს კიბერ თავდასხმების წარმოქმნას, გადამწყვეტია კიბერუსაფრთხოების პოლიტიკისა და სტრატეგიების შემუშავებისთვის. კიბერ თავდასხმებზე გავლენას ახდენს მრავალი ფაქტორი, მათ შორის ის, თუ რამდენად გააჩნია კომპანიას მათი პრევენციის შესაძლებლობები. გარდა ამისა, მსხვილი ფირმები, რომლებშიც მაღალია გაციფრულების დონე და დამოკიდებული არიან ინფორმაციულ და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე, შეიძლება იყვნენ უფრო მიზიდველი სამიზნეები კიბერშეტევებისთვის, ვიდრე მცირე ფირმები, რომლებიც ნაკლებად არიან გაციფრულებული. ამავდროულად, მსგავს დიდ კომპანიებს აქვთ უფრო მეტი შესაძლებლობა იმისთვის, რომ გააძლიერონ კიბერუსაფრთხოება, რაც მათ ხდის დაცულს კიბერ თავდასხმების მიმართ.

ფინანსური ინსტიტუტები მუდმივად ამუშავებენ დიდი რაოდენობით ინფორმაციას მომხმარებელთა მონაცემების და ტრანზაქციების შესახებ, რაც აქცევთ მათ კიბერკრიმინალების პოტენციურ სამიზნეებად. როგორც რეიტინგები აჩვენებს, მსხვილი ბანკები ამ მხრივ განსაკუთრებით დაუცველები არიან. მიუხედავად იმისა, რომ მათ უფრო გაძლიერებული კიბერუსაფრთხოების სისტემები აქვთ, ისინი მაინც უფრო ხშირად არიან კიბერკრიმინალების სამიზნეები.

ფინანსურ სექტორში არსებული პრაქტიკა, კიდეც ერთხელ ხაზს უსვამს კიბერ რისკების მართვის კრიტიკულ მნიშვნელობას საბანკო სექტორში. დიაგრამა 34-ზე მოცემულია

კიბერუსაფრთხოების რეიტინგის მიხედვით, ფინანსურ სექტორში არსებული კომპანიები და როგორც ვხედავთ, ბანკები რჩებიან ყველაზე მოწყვლად სექტორად.

დიაგრამა 34: კიბერ რისკები ფინანსურ სექტორში



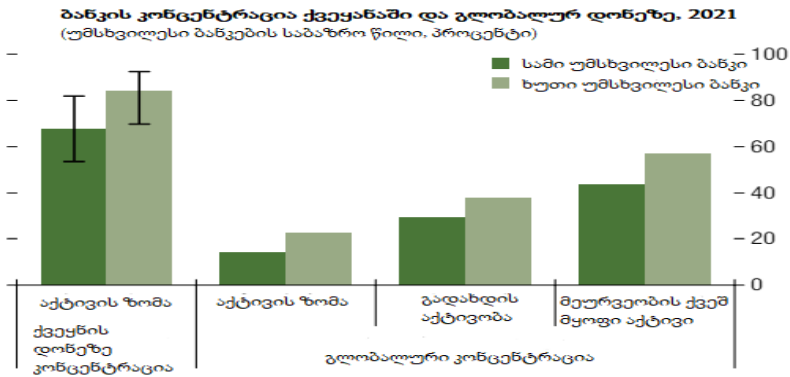
წყარო: (international monetary fund, 2024)

სამი ძირითადი მახასიათებელი აძლიერებს ფინანსური ინსტიტუტების დაუცველობას კიბერ ინციდენტების მიმართ:

პირველ რიგში, მაღალია ბანკების კონცენტრაცია როგორც ქვეყნის, ისე გლობალურ დონეზე ისეთ საკითხში როგორცაა გადახდის სერვისები. კიბერ შეტევებმა შეიძლება შეაფერხოს ეს ქსელი, რაც საფრთხეს უქმნის მთლიან საბანკო და საფინანსო სექტორს.

როგორც დიაგრამაზე ვხედავთ, კონცენტრაციის დონე საკმაოდ მაღალია როგორც ქვეყნის დონეზე, ისე გლობალური მასშტაბით.

დიაგრამა 35: კონცენტრაციის დონე ქვეყნის და გლობალური მასშტაბით



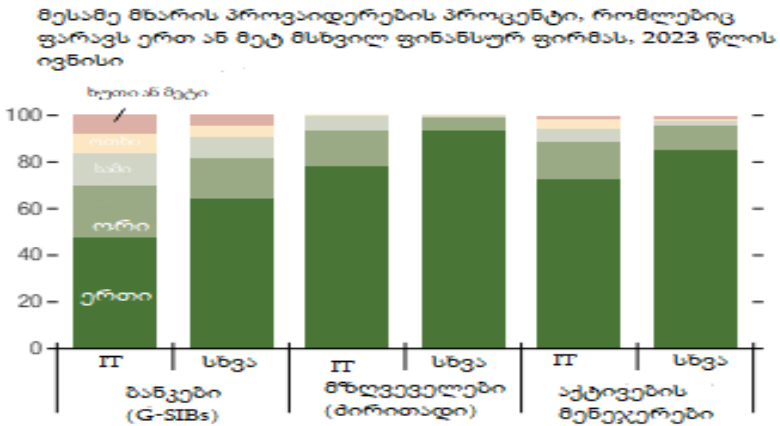
წყარო: (international monetary fund, 2024)

გარდა ამისა, ფინანსური ინსტიტუტების ოპერაციები სულ უფრო მეტად დამოკიდებული ხდება მესამე მხარის IT პროვაიდერებზე. ეს შეიძლება იყოს საერთო პროგრამული გადაწყვეტილებების მიღება, ტექნიკის კომპონენტების შექმნა და სხვა. როგორც დიაგრამაზეა მოცემული, IT პროვაიდერების 50%-ზე მეტი აწვდის თავის პროდუქტებს ან მომსახურებას ორ ან მეტ გლობალურად სისტემურად მნიშვნელოვან ბანკს. რაც შეეხება სხვა სექტორებს, იგივე მაჩვენებელი სადაზღვევო სექტორში დაახლოებით 20%-ია ხოლო აქტივების მენეჯერებში 25%.

აღნიშნული დამოკიდებულებები გაიზარდა ფინანსური სექტორის გაციფრულების პროცესთან ერთად. მიუხედავად იმისა, რომ მესამე მხარის IT პროვაიდერები ფინანსურ ინსტიტუტებს სთავაზობენ გაუმჯობესებულ სერვისებს, ისინი ატარებენ მაღალ რისკებს. აღნიშნული დამოკიდებულების მაღალი დონის გამო, შეიძლება რისკები გავრცელდეს

მთლიანად ფინანსურ სექტორში და საფრთხე შეუქმნას ფინანსურ სტაბილურობას.

დიაგრამა 36: მესამე მხარე, რომლებიც აწვდიან მომსახურებას ერთ ან მეტ ფინანსურ კომპანიას



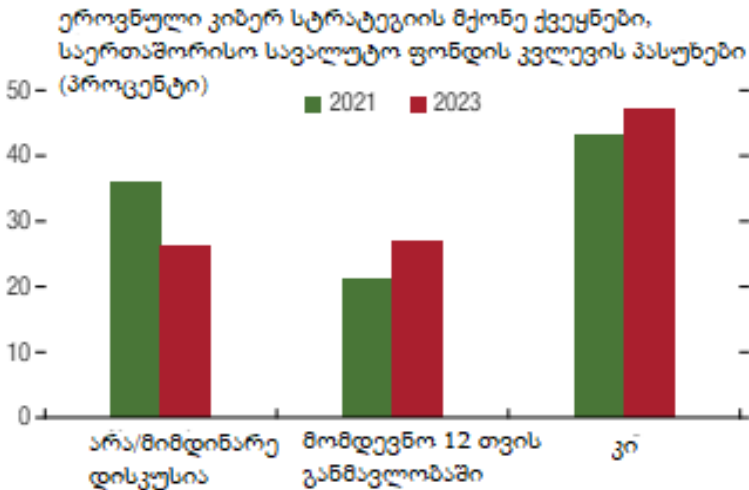
წყარო: (international monetary fund, 2024)

გარდა მესამე მხარეზე დამოკიდებულებისა, თავად ფინანსურ ინსტიტუტებს შორის ურთიერთკავშირების მაღალი ხარისხი განაპირობებს გადამდებ ეფექტს და სისტემურ შედეგებს.

ასეთ გარემოში, სადაც ფინანსური სისტემა მნიშვნელოვანი და მზარდი კიბერ რისკების წინაშე დგას, აუცილებელია ქვეყნებსა და ბანკებს გააჩნდეთ რისკის მართვის პოლიტიკა და მმართველობის ჩარჩოები. მიუხედავად ამისა, ბევრ ქვეყანაში და განსაკუთრებით განვითარებადი ეკონომიკის ქვეყნებში, კიბერ მმართველობის მექანიზმები არ არის ადეკვატური.

თავდაპირველად 2021 წლის, ხოლო შემდგომ 2023 წლის საერთაშორისო სავალუტო ფონდის კვლევის თანახმად, ცენტრალურ ბანკებსა თუ საზედამხედველო ორგანოებში კიბერუსაფრთხოების პოლიტიკის ჩარჩოები განვითარებად ქვეყნებში ხშირად არ არის ადეკვატური. აღნიშნული გამოკითხვა მოიცავდა 74 განვითარებადი ეკონომიკის მქონე ქვეყანას (მათ შორის საქართველო) და 43 კითხვას კიბერუსაფრთხოების სხვადასხვა ასპექტზე. გამოკითხული ქვეყნების მხოლოდ 47%-მა ჩამოაყალიბა ეროვნული და ფინანსურ სექტორზე ორიენტირებული კიბერუსაფრთხოების სტრატეგია.

დიაგრამა 37: ქვეყნები, რომელთაც აქვთ ეროვნული კიბერუსაფრთხოების სტრატეგია



წყარო: international monetary fund, 2024

როგორც ვხედავთ, კიბერ რისკები არამხოლოდ საბანკო სექტორს, არამედ მთლიანად ფინანსურ სტაბილურობას უქმნის მზარდ საფრთხეს. კიბერ შეტევები განსაკუთრებით კი მავნე ხასიათის, გლობალურად სულ უფრო და უფრო იზრდება. რისკები მნიშვნელოვნად იზრდება გაციფრულების პროცესის კვალდაკვალ და ეს რისკები გადაეცემა ფინანსურ სექტორს იქიდან გამომდინარე, რომ იგი ხასიათდება მაღალი კონცენტრაციის დონით და ურთიერთკავშირით. იმისათვის, რომ საბანკო სექტორმა გაციფრულების პროცესის პარალელურად შეინარუქუნოს სტაბილურობა, აუცილებელია თითოეულ მათგანს გააჩნდეს კიბერუსაფრთხოების სტრატეგია, რომელსაც თან ახლავს ეფექტური რეგულირება და საზედამხედველო შესაძლებლობები.

ისტორიას ახსოვს არაერთი კიბერთავდასხმა საბანკო სექტორზე, რომელმაც მნიშვნელოვნად დააზარალა ბანკები. აღნიშნული კიბერ შეტევების გაანალიზება ეხმარება ბანკებს მომავალში თავიდან აცილებული იქნას მსგავსი შემთხვევები. სწორედ ამიტომ, მნიშვნელოვანია განვიხილოთ მსოფლიოში ცნობილი კიბერ შეტევების ისტორიები.

კიბერ თავდასხმა ბანგლადეშის ბანკზე

ბანგლადეშის ბანკზე კიბერ შეტევა არის ერთ-ერთი ყველაზე დიდი ისტორიაში. ჰაკერებმა მოახერხეს და მოიპოვეს წვდომა ბანგლადეშის ბანკის სისტემებზე და დააინსტალირეს ექვსი ტიპის მავნე პროგრამა. ჰაკერებმა გამოიყენეს SWIFT სისტემაზე მიღებული წვდომა, რათა გადაეზავნათ გადახდის შესახებ მოთხოვნები ბანგლადეშის ბანკის ანგარიშზე ნიუ-იორკის ფედერალურ სარეზერვო ბანკში- NY Fed. იქიდან გამომდინარე, რომ ბანგლადეშის ბანკის ეს მოთხოვნები იყო

უჩვეულო, გადარიცხვები ავტომატურად არ შესრულდა. აღნიშნულ გადარიცხვებში არ იყო მითითებული კორესპონდენტი ბანკის დასახელებები. გარდა ამისა, თანხები იყო უჩვეულოდ მაღალი და გადახდების უმრავლესობა სრულდებოდა ინდივიდუალურ ანგარიშებზე და არა რომელიმე დაწესებულებაზე. ამ მიზეზების გამო, პირველი 35 შეტყობინება უარყოფილი იქნა არასწორი/არასრული მონაცემების გამო. ჰაკერებმა გამოასწორეს აღნიშნული და გაგზავნეს კვლავ იგივე შეტყობინებები. მათ მოახერხეს 81 მილიანი აშშ დოლარის გადარიცხვა, რომელიც ფილიპინების ანგარიშებზე გადაირიცხა, რის შემდეგადაც იგი გაქრა ფილიპინების კაზინოებში.

აღნიშნული კიბერ შეტევა წარმატებული იყო, მათ მოახერხეს ბანგლადეშის ბანკის ჩანაწერებიდან თაღლითური მონაცემების წაშლა. გარდა ამისა, მათ მოახერხეს და საბოტაჟი მოუწყვეს ბანგლადეშის ბანკსა და NY Fed-ს შორის კომუნიკაციას, რადგანაც ნიუ-იორკის ბანკის მიერ გაგზავნილი შეკითხვები და გაფრთხილებები ბანგლადეშის ბანკამდე არ მისულიყო. ასევე, NY Fed-ის ტრანზაქციების მონიტორინგის სისტემამ ვერ შეძლო აღნიშნული ხარვეზების რეალურ დროში გამოვლენა, რადგან იგი ანალიზებს გადახდებს მხოლოდ მათი განხორციელების შემდეგ. ამავდროულად ბანგლადეშის ბანკის კიბერთავდაცვა შედარებით დაბალი იყო, ვიდრე სხვა ბანკების.

2018 წელს ინდოეთის City Union Bank-დან დაახლოებით 2 მილიონი აშშ დოლარის მოპარვას ცდილობდნენ, ჰაკერებმა აღნიშნულ შემთხვევაშიც გამოიყენეს მსგავსი ტაქტიკა. ასევე ბანკები ეკვადორში, რუსეთსა და ვიეტნამში გახდნენ მსგავსი კიბერ შეტევების მსხვერპლი, კიბერკრიმინალებმა ცალკეული ბანკების სისუსტეები გამოიყენეს SWIFT გადარიცხვების განსახორციელებლად.

როგორც SWIFT განმარტავს, მსგავს შემთხვევებში თავისი სისტემის სისუსტეები არ ჩანს, თუმცა იგი ამ ეტაპზე მომხმარებლებისგან ითხოვს, რომ რეგულარულად შეატყობინონ თავიანთი სისტემების უსაფრთხოების შესახებ.

Capital One

Capital One არის ფინანსური მომსახურების კომპანია, რომელიც დივერსიფიცირებულ პროდუქტებსა თუ სერვისებს სთავაზობს მომხმარებლებს. იგი არის ერთ-ერთი უმსხვილესი ბანკი ამერიკის შეერთებულ შტატებში.

2019 წლის 19 ივლისს, ბანკმა დაადგინა, რომ გარე პირმა მოიპოვა არავტორიზებული წვდომა ბანკზე და მოიპოვა გარკვეული სახის პერსონალური ინფორმაცია საკრედიტო ბარათების მონაცემების და იმ პირების შესახებ, რომლებმაც განაცხადი გააკეთეს საკრედიტო ბარათზე.

Capital One-მა მაშინვე დაიწყო თანამშრომლობა ფედერალურ სამართალდამცავ ორგანოებთან. შედეგად, პირი, რომელმაც აღნიშნული მონაცემები მოიპარა FBI-მ დააკავა. როგორც მთავრობამ განაცხადა, მონაცემები აღადგინეს და არ არსებობს რაიმე სახის მტკიცებულება, რომ მონაცემები მიმართული იქნა თაღლითობისთვის. აღნიშნულმა მოვლენამ დააზარალა დაახლოებით 100 მილიონი ადამიანი ამერიკის შეერთებულ შტატებში და დაახლოებით 6 მილიონი ადამიანი კანადაში. ინფორმაცია, რომელზეც მოიპოვეს წვდომა იყო იმ ფიზიკური პირების და მცირე ბიზნესის შესახებ, რომლებმაც მიმართეს ბანკს საკრედიტო ბარათის ასაღებად 2005 წლიდან 2019 წლის დასაწყისამდე. აღნიშნული მოიცავდა ისეთი სახის ინფორმაციას, რომელსაც ბანკი აგროვებს საკრედიტო ბარათის განაცხადის შევსების დროს, მათ შორის: სახელი, მისამართი,

საფოსტო ინდექსები, ტელეფონის ნომრები, ელ. ფოსტის მისამართები, დაბადების თარიღი.

გარდა აღნიშნული მონაცემებისა, ასევე თავდამსხმელმა მიიღო უკვე არსებული მომხმარებლების ინფორმაციის ნაწილი, ესენია:

- საკრედიტო ქულები, ლიმიტები, ნაშთები, გადახდის ისტორია, საკონტაქტო ინფორმაცია;
- ტრანზაქციების მონაცემების ფრაგმენტები, ჯამში 23 დღის 2016, 2017 და 2018 წლებში;
- საკრედიტო ბარათის მომხმარებლების დაახლოებით 140 000 სოციალური დაცვის ნომრები;
- საკრედიტო ბარათების კლიენტების დაახლოებით 80 000 დაკავშირებული ანგარიშის ნომერი.

როგორც Capital One აღნიშნავს, აღნიშნული ინციდენტის შემდგომ კიდევ უფრო გაძლიერდა და დიდი ინვესტიციები მიემართა კიბერუსაფრთხოებთვის. ბანკს აქვს დახვეწილი თაღლითობის აღმოჩენის სისტემა, რათა დააფიქსიროს ნებისმიერი უჩვეულო აქტივობა და დაიცვას მომხმარებლები არავტორიზებული წვდომისგან.

Carbanak and Cobalt

2013 წლიდან კიბერ დაჯგუფება ცდილობდა განეხორციელებინა შეტევები ბანკებზე, ელექტრონული გადახდის სისტემებსა და ფინანსურ ინსტიტუტებზე, მათ მიერ შექმნილი მავნე პროგრამის მეშვეობით, რომელიც ცნობილია როგორც Carbanak და Cobalt. აღნიშნულმა პროგრამამ დააზარალა ბანკები 40-ზე მეტ ქვეყანაში და გამოიწვია 1 მილიარდ ევროზე მეტი ზარალი ფინანსური ინდუსტრიისთვის. მხოლოდ Cobalt-ის მავნე პროგრამამ კრიმინალებს მისცა

საშუალება, რომ მოეპარათ 10 მილიონ ევრომდე თითოეული ასეთი შეტევის დროს.

აღნიშნული კიბერ შეტევების დროს გამოიყენებოდა შემდეგი სქემა. კიბერ კრიმინალები ბანკის თანამშრომლებს უგზავნიდნენ ფიშინგ წერილებს მავნე დანართებით, ისე თითქოს ისინი წარმოადგენდნენ ლეგიტიმურ კომპანიებს. როცა ბანკის თანამშრომელი ჩამოტვირთავდა მავნე დანართს, პროგრამული უზრუნველყოფა კრიმინალებს საშუალებას აძლევდა, რომ დისტანციურ რეჟიმში ეკონტროლებინათ მოწყობილობები. შედეგად, იღებდნენ წვდომას შიდა საბანკო ქსელზე, მათ შორის ბანკომატებზე.

მას შემდეგ რაც დაჯგუფების წევრები იღებდნენ საჭირო წვდომას, არსებობდა ფულის გატანის რამოდენიმე გზა. იქიდან გამომდინარე, რომ მათ ჰქონდათ მოპოვებული წვდომა ბანკომატებზე, ისინი აძლევდნენ ბრძანებას ბანკომატს, რათა ფული განაღდებულიყო, ამ მომენტში კი დაჯგუფების წევრი უკვე იყო განთავსებული ბანკომატთან და იღებდა აღნიშნულ თანხას. გარდა ამისა, ისინი რიცხავდნენ ფულს საკუთარ ან უცხოური ბანკის ანგარიშებზე. მიღებული თანხები კი გადაჰქონდათ კრიპტოვალუტაში.

საბოლოოდ, Carbanak-ისა და Cobalt-ის მავნე პროგრამების თავდასხმების უკან მყოფი კრიმინალური ბანდის ლიდერი დააკავეს ალიკანტეში, ესპანეთის ეროვნული პოლიციის მიერ ჩატარებული რთული გამოძიების შედეგად ევროპოლის და აშშ-ის FBI-ს მხარდაჭერით.

როგორც ვნახეთ, საბანკო სექტორში გაციფრულება მჭიდროდაა დაკავშირებული კიბერუსაფრთხოებასთან. აუცილებელია აღნიშნული საკითხი რეგულირდებოდეს ეროვნულ დონეზე. კიბერ შეტევებს თან ახლავს დიდი

ოდენობით ფინანსური ზარალი და მასთან ერთად რეპუტაციული ზიანი.

საქართველოს საბანკო სექტორში აღნიშნულ საკითხს არეგულირებს საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებული ბრძანება „კომერციული ბანკების კიბერუსაფრთხოების მართვის ჩარჩოს დამტკიცების შესახებ“. გარდა ამისა, კიბერუსაფრთხოების მართვის ჩარჩო არის დამტკიცებული მიკრობანკებისთვისაც. აღნიშნული ბრძანება არეგულირებს ისეთ საკითხებს, როგორცაა კიბერუსაფრთხოების რისკის იდენტიფიცირება და დაცვის პროცესის უზრუნველყოფა.

ბრძანების მიხედვით, საქართველოში არსებულ ყველა კომერციულ ბანკს უნდა ჰქონდეს კიბერუსაფრთხოების მართვის ჩარჩო, რომელიც უნდა იყოს ბანკის ზომის, სირთულის და საქმიანობის შესაბამისი. კიბერუსაფრთხოების მართვის ჩარჩო უნდა მოიცავდეს რამოდენიმე მიმართულებას, ესენია:

- ✓ რისკის იდენტიფიცირება-იგი გულისხმობს კომერციული ბანკის მასშტაბით კიბერუსაფრთხოების რისკის გათვითცნობიერებას და მართვას;
- ✓ დაცვა-იგი მოიცავს ადეკვატური კონტროლის გარემოს უზრუნველყოფას კომერციული ბანკის მიერ;
- ✓ აღმოჩენა-აღმოჩენითი მექანიზმების დანერგვა და შემუშავება, რომელიც დაკავშირებულია კიბერუსაფრთხოებასთან;
- ✓ რეაგირება-ფორმალიზებული მექანიზმების შემუშავება, რომელიც დაკავშირებულია კიბერუსაფრთხოების მოვლენასთან;

- ✓ აღდგენა-აღდგენის გეგმის შემუშავება და ჩამოყალიბება, რომელიც უკავშირდება კიბერუსაფრთხოების მოვლენებს (საქართველოს ეროვნული ბანკი, 2019).

ამგვარად, როგორც მსოფლიო პრაქტიკა აჩვენებს, მიუხედავად იმისა, რომ გაციფრულების პროცესი დაკავშირებულია უამრავ სარგებელთან, საკმაოდ მაღალია კიბერუსაფრთხოების რისკები. აღნიშნულს განაპირობებს ის ფაქტი, რომ საფინანსო სექტორში ბანკები არიან კიბერ კრიმინალების სამიზნეები, მათ ხელში არსებული მომხმარებელთა პერსონალური თუ სხვა სახის ინფორმაციის გამო. თუ გადავხედავთ წარსული გამოცდილების მაგალითებს, კიბერ დამნაშავეები დაცულ სისტემებშიც კი ახერხებენ ინფორმაციის მიღებას. სწორედ ამიტომ, ნებისმიერი ბანკის პრიორიტეტი გაციფრულების პროცესის ერთად უნდა იყოს კიბერუსაფრთხოების მაღალი დონის უზრუნველყოფა, რათა ბანკებმა თავიდან აიცილონ ის შესაძლო ფინანსური, რეპუტაციული და მასთან დაკავშირებული სხვა სახის ზიანი. აღნიშნული ზიანი ბევრად უფრო მეტია, ვიდრე კიბერუსაფრთხოებაზე გაწეული ხარჯები.

დასკვნა

საქართველოში საბანკო სექტორი არის ის სექტორი, რომელიც წარმოადგენს ერთ-ერთ ყველაზე განვითარებულ მიმართულებას. შესაბამისად, იგი ერთ-ერთი პირველია ციფრული ტექნოლოგიების დანერგვის კუთხით. საბანკო სექტორის გაციფრულება წარმოადგენს ტრანსფორმაციულ ნაბიჯს, რომელიც მთლიანად ცვლის ფინანსურ ლანდშაფტს. ციფრული პლატფორმებისა და სერვისების მიმართ ეს ევოლუცია მომხმარებელს სთავაზობს მეტ კომფორტს, ეფექტურობას და ხელმისაწვდომობას. მეორეს მხრივ, ბანკებს აძლევს საშუალებას გაამარტივონ ოპერაციები და შეამცირონ ხარჯები.

ციფრული ტექნოლოგიების განვითარებასთან ერთად ხელოვნური ინტელექტის, ღრუბლოვანი გამოთვლების, ბლოკჩეინის, მონაცემთა ანალიტიკის ინტეგრაცია საბანკო საქმეში კიდევ უფრო დიდ რევოლუციას მოახდენს საფინანსო სექტორში. ციფრული ტექნოლოგიების განვითარებასთან ერთად საბანკო მიდგომა მეტად პერსონალიზებული გახდა, რაც აუმჯობესებს მომხმარებელთა გამოცდილებას.

მიუხედავად იმისა, რომ გაციფრულების პროცესს ახლავს მნიშვნელოვანი უპირატესობები, იგი ამასთანავე წარმოადგენს გარკვეულ გამოწვევას კიბერუსაფრთხოების მხრივ. აუცილებელია ბანკებმა ციფრული ინოვაციების მიღებასთან ერთად უზრუნველყონ მაქსიმალური უსაფრთხოება.

საბოლოო ჯამში, შეგვიძლია ვთქვათ, რომ:

- საბანკო სექტორში ციფრული ტრანსფორმაცია ხელს უწყობს ხარჯების ეფექტიანობას, მომხმარებელთა რაოდენობის ზრდას, გაფართოებულ ბაზრებსა და ხელმისაწვდომობას, მონაცემთა ანალიტიკასა და

პერსონალიზაციას, ამასთან იგი ბანკებს ეხმარება კონკურენტული უპირატესობის მოპოვებაში;

- ღია ბანკინგი, რობოტული პროცესების ავტომატიზაცია, ღრუბლოვანი გამოთვლები, ხელოვნური ინტელექტი-ეს ის ტექნოლოგიებია, რომლის გარეშე შეუძლებელია საბანკო სექტორის გაციფრულების პროცესის წარმართვა. სწორედ ამიტომ, მნიშვნელოვანია საქართველოს საბანკო სისტემის ყველა მონაწილის მიერ ჩართულობა აღნიშნული ტექნოლოგიების მიღების პროცესში;
- საქართველოს საბანკო სექტორში ბანკების უმრავლესობა არ აქვეყნებს ციფრული ჩართულობის ინდიკატორებს. სექტორში მხოლოდ ორი ბანკი განსაზღვრავს და აქვეყნებს შესრულების ძირითად ინდიკატორებს - KPI, რომლითაც შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ აღნიშნულ ბანკებში საკმაოდ მაღალია ციფრული ჩართულობა და ეს ინდიკატორები ყოველწლიურად იზრდება;
- საბანკო სექტორის გაციფრულების დონის კვლევის შედეგები საშუალებას გვაძლევს ვთქვათ, რომ ბანკების უმრავლესობისთვის მნიშვნელოვან პრობლემას წარმოადგენს სერვისების სრულად გაციფრულება, ხშირ შემთხვევაში საჭიროა ფილიალში ვიზიტი ისეთი სერვისისთვის როგორც არის ანგარიშის გახსნა, სესხის აღება, დეპოზიტის დახურვა და სხვა. აგრეთვე საჭიროა მობაილ/ინტერნეტ ბანკის ფუნქციების კიდევ უფრო დახვეწა;
- კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ საქართველოს საბანკო სექტორში გაციფრულების დონე სხვადასხვა ბანკში მნიშვნელოვნად განსხვავდება. არიან გამოკვეთილი ბაზრის ლიდერები და ასევე ისინი, რომლებიც ნაკლებად

სთავაზობენ მომხმარებლებს ციფრულ სერვისებსა თუ პროდუქტებს. აღნიშნული სხვაობა მნიშვნელოვანი გამოწვევაა არა მხოლოდ თითოეული ბანკისთვის, არამედ მთლიანად საბანკო სექტორისთვის;

- მომხმარებელთა დამოკიდებულების კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ მომხმარებლები აქტიურად სარგებლობენ ციფრული საბანკო არხებით. ისინი კმაყოფილები არიან ციფრული საბანკო პროდუქტებით თუ სერვისებით. თუმცა ასევე აღმოჩნდა, რომ მზაობა სრულად ციფრულ ბანკზე გადასასვლელად არის შედარებით დაბალი, რადგანაც რესპოდენტები უპირატესობას ანიჭებენ ისეთ ბანკებს, რომელთაც აქვთ ფილიალი. ამასთან გამოიკვეთა, რომ რესპოდენტთა უმრავლესობას ციფრული სერვისებით სარგებლობისას ექმნება ტექნიკური ხარვეზები, რაც საბანკო ციფრული არხების დახვეწის აუცილებლობაზე მიუთითებს;
- გაციფრულების გლობალური მასშტაბიდან გამომდინარე, არსებობს ტენდენცია, რომელიც უკავშირდება ბაზარზე ნეო ბანკებისა და challenger ბანკების დამკვიდრებას. მათი ბაზარი გლობალური მასშტაბით წლიურად მზარდია და ისინი მწვავე კონკურენციაში შედიან ტრადიციულ ბანკებთან, რომლებისთვისაც ერთგვარი გამოწვევაა ისინი;
- გაციფრულების დონე საერთაშორისო მასშტაბით ძალიან მაღალია, ბანკები მომხმარებლებს სთავაზობენ ისეთ სერვისებსა და პროდუქტებს, როგორც არის ხელოვნური ინტელექტის მქონე ფინანსური ასისტენტები, მარკეტინგული ხელოვნური ინტელექტის მქონე რობოტი და უამრავი სხვა ინოვაციური პროდუქტი, რომელიც კიდევ

ერთხელ ხაზს უსვამს გაციფრულების მნიშვნელობას და კონკურენტულ გარემოს საბანკო სექტორში;

- მიუხედავად იმისა, რომ გაციფრულებას ახლავს უამრავი დადებითი მხარე, მნიშვნელოვანია ბანკებმა უზრუნველყონ შესაბამისი კიბერუსაფრთხოების ზომები, რაც გაციფრულების თანმდევი პროცესია;
- საერთაშორისო დონეზე კვლევები აჩვენებს, რომ ფინანსურ სისტემაში საბანკო სექტორი არის ყველაზე მოწყვლადი კიბერ შეტევების მიმართ. იქიდან გამომდინარე, რომ ბანკები ფლობენ პერსონალურ მონაცემებს იგი მათ აქცევთ კიბერ კრიმინალების ყველაზე ხშირ სამიზნედ. ისტორიაში მოიძებნება არაერთი მაგალითი კიბერ შეტევებისა, რომლებმაც ძალიან დიდი ფინანსური და არა მხოლოდ ფინანსური ზარალი მიაყენეს საბანკო დაწესებულებებს. სწორედ ამიტომ არის მნიშვნელოვანი ნებისმიერი ბანკისთვის შესაბამისი უსაფრთხოების ზომების მიღება;

აქედან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია განვსაზღვროთ ის რეკომენდაციები, რომელიც მიმართულია საქართველოს საბანკო სექტორის გაციფრულებისთვის. პირველ რიგში, საჭიროა თითოეული კომერციული ბანკის ხელმძღვანელობამ ეცადოს და დანერგოს ციფრული ტექნოლოგიები იმ უპირატესობის მისაღებად, რაც ახლავს გაციფრულებას.

ბაზრის კონკურენტული გარემოდან გამომდინარე, აუცილებელია ბანკებმა უზრუნველყონ ისეთი პროდუქტების და სერვისების შეთავაზება, როგორცაა ანგარიშის გახსნა დისტანციურად, ჩათბოტი, დისტანციური დაკრედიტების პროცესი, გაამრავალფეროვნონ მობაილ/ინტერნეტ ბანკის ფუნქციები. ამასთან, ხელი შეუწყონ იურიდიული პირების მომსახურებას დისტანციური არხების მეშვეობით.

მაღალი კონკურენციის პირობებში, მაშინ როცა ბაზარზე არსებობს ბანკები, რომლებსაც აღნიშნული სერვისები გაციფრულებული აქვთ, კონკურენტული უპირატესობის მოპოვების და მომხმარებლების შენარჩუნების მიზნით მნიშვნელოვანია თითოეული ბანკი მიჰყვეს ბაზრის მოთხოვნებს თანამედროვე ციფრულ გარემოში და მომხმარებლებს შესთავაზოს მრავალფეროვანი დისტანციური სერვისები.

გლობალური მასშტაბით გაციფრულების მაღალი დონე მიუთითებს იმაზე, რომ აუცილებელია საქართველოს საბანკო სისტემის მონაწილე ბანკებმა უზრუნველყონ შესაბამისი ციფრული ტექნოლოგიების დანერგვა ადგილობრივ ბაზარზე. მნიშვნელოვანია ხელოვნური ინტელექტის მექანე რობოტების, ჩათბოტების და სხვა ტექნოლოგიების გამოყენება, რადგანაც აღნიშნული ტექნოლოგიების წარმატებული გამოცდილება უკვე არსებობს გლობალურ ბაზარზე. ამასთან იგი აუმჯობესებს როგორც ბანკების მუშაობის ეფექტიანობას, ისე მომხმარებლების გამოცდილებას პერსონალიზებული, სწრაფი, მოსახერხებელი და ხელმისაწვდომი სერვისების მეშვეობით.

გაციფრულების ტენდენციებიდან გამომდინარე, მნიშვნელოვანია შენარჩუნებული იქნას უსაფრთხოების მაღალი დონე. საქართველოს ეროვნული ბანკის ბრძანება არეგულირებს აღნიშნულ საკითხს ნებისმიერი კომერციული ბანკისთვის. აუცილებელია თითოეული ბანკი მიჰყვეს ინსტრუქციას და ამასთან არსებობდეს გამართული სისტემა, რომელიც მისცემს ბანკებს მოსალოდნელი რისკების შეფასების და მიტიგაციის საშუალებას.

გამოყენებული ლიტერატურა

- Abuselidze, G., & Zoidze, T. (2024). Digital Transformation in Georgian Banking: Trends and Current Level of Adoption. *European Journal of Sustainable Development*, 13(4), 341-341.
- Abuselidze, G., & Zoidze, T. (2024). The impact of digitalization and artificial intelligence on sustainable development and energy efficiency of the Georgian banking sector. *E3S Web of Conferences*, 542, 01007.
- A Garg, R. P. (2021). Growth of Digitization and its Impact on Big Data Analytics. *IOP Conference Series: Materials*.
- Bank of America. (n.d.). *Erica Financial Center Job Aid*. Retrieved from Bank of America:
https://message.bankofamerica.com/onlinebanking_demo/mobileApp_Simulator/erica_qrg/Erica_Financial_Center_Job_Aid_PDF.pdf
- Bank of America. (n.d.). *News Room*. Retrieved from Bank of America:
<https://newsroom.bankofamerica.com/content/newsroom/press-releases/2024/04/bofa-s-erica-surpasses-2-billion-interactions--helping-42-million.html#:~:text=BofA's%20Erica%20Surpasses%202%20Billion%20Interactions%2C%20Helping%2042%20Million%20Clients%20Since%20>
- Barodawala, Y. A. (2022). NEO BANKING: AN INNOVATIVE WINDOW OF BANKING. *A Global Journal of Interdisciplinary Studies*.

- Capital One. (n.d.). Retrieved from Capital One:
<https://www.capitalone.com/digital/en/>
- DBS bank. (n.d.). Retrieved from DBS bank:
<https://www.dbs.com/default.page>
- Europol. (n.d.). Retrieved from Europol:
<https://www.europol.europa.eu/media-press/newsroom/news/mastermind-behind-eur-1-billion-cyber-bank-robbery-arrested-in-spain>
- Fortune Business Insights. (2024). *Neobanking market size share & industry analysis bu account type, by service, and regional forecast.*
- Fubon bank. (n.d.). Retrieved from Fubon bank:
<https://www.fubon.com/banking/Personal/index.htm>
- Gargi Sharma, U. S. (2024). Impact of Artificial Intelligence in Personalized Banking Service. In R. G. Vikas Garg, *Handbook of Artificial Intelligence Applications for Industrial Sustainability*. CRC Press Taylor & Francis group.
- International Monetary Fund. (2024). *Global financial stability report.*
- Jha, A. K. (2022). Impact of digitization on bank's performance and bank's.
- Luiz Antonio Bueno, T. F. (2024). Impacts of digitization on operational efficiency in the banking sector: Thematic analysis and research agenda proposal. *International Journal of Information Management Data Insights.*
- Mateus Feld, T. S. (2021). Technological progress and finance: The effects of digitization on Brazilian banking fees. *Economia.*
- Monzo. (n.d.). Retrieved from Monzo: <https://monzo.com/>
- N26. (n.d.). Retrieved from N26: <https://n26.com/en-eu>

- Quang Thi Thieu Nguyen, L. T. (2023). Digitalization and bank profitability: evidence from an emerging country. *International Journal of Bank Marketing*.
- Slobodianyuk, A., Maryna, A., Kosovets, H., Tsiukalo, L., & Abuselidze, G. (2024). Ensuring Competitive Advantages of the Banking Sector of Ukraine in the Context of Global Digital Transformation. *Studies in Managerial and Financial Accounting*, 36, 215-227.
- Smirnov, V. D. (2022). Digitization in banking: everybody against everyone? *ResearchGate*.
- Teuta Veseli-Kurtishi, S. H. (2020). Digitization of Banking Services and Its Impact on Customer. *Management International Conference*.
- Uchenna Innocent Nnaomah, S. A. (2024). Digital banking and financial inclusion: A. *Finance & Accounting Research Journal*.
- Udobi-Owoloja, A. B.-S. (2020). Digital banking and bank profitability in nigeria. *Nigerian Journal of Management Studies*.
- World Bank. (2019). *Cyber security in financial sector development*.
- World Bank. (2023). *World Bank Group country classifications by income*. Retrieved from World Bank Blogs:
<https://blogs.worldbank.org/en/opendata/new-world-bank-group-country-classifications-income-level-fy24>
- მაგრეკელიძე, დ. (2019). *წიგნადი ფონდი*. Retrieved from National Parliamentary Library of Georgia:
https://dspace.nplg.gov.ge/bitstream/1234/312372/1/Ghrublo_vani_Da_Grid_Kompiutingi.pdf

მაგრაქელიძე, დ. (n.d.). *წიგნადი ფონდი*. Retrieved from National Parliamentary Library of Georgia:
https://dspace.nplg.gov.ge/bitstream/1234/312372/1/Ghrublo_vani_Da_Grid_Kompiutingi.pdf

საქართველოს ეროვნული ბანკი. (2019). *სამართლებრივი აქტები*. Retrieved from საქართველოს ეროვნული ბანკი:
https://nbg.gov.ge/fm/%E1%83%98%E1%83%9C%E1%83%93%E1%83%98%E1%83%95%E1%83%98%E1%83%93%E1%83%A3%E1%83%90%E1%83%9A%E1%83%A3%E1%83%A0_%E1%83%A1%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%97%E1%83%9A%E1%83%94%E1%83%91%E1%83%A0%E1%83%98%E1%83%95%E1%83%98_%E1%83

საქართველოს ეროვნული ბანკი. (2020-2022). *ლიცენზირების მოთხოვნები*. Retrieved from საქართველოს ეროვნული ბანკი.

საქართველოს ეროვნული ბანკი. (2023). *მდგრადი დაფინანსება საქართველოში*.

საქართველოს ეროვნული ბანკი. (n.d.). *სებ-მა სს Pave Bank Georgia-ს ციფრული ბანკინგის ლიცენზია გასცა*. Retrieved from საქართველოს ეროვნული ბანკი:
<https://nbg.gov.ge/en/media/news/nbg-grants-a-digital-banking-license-to-pave-georgia-jsc>

საქართველოს ეროვნული ბანკი. (n.d.). *ღია ბანკინგი*. Retrieved from საქართველოს ეროვნული ბანკი:
<https://nbg.gov.ge/page/%E1%83%A6%E1%83%98%E1%83%90-%E1%83%91%E1%83%90%E1%83%9C%E1%83%99%E1%83%98%E1%83%9C%E1%83%92%E1%83%98>

- სს „თიბისი ბანკი“. (2022). *მმართველობითი ანგარიში და ფინანსური ანგარიშგებები 2022*. თბილისი: სს „თიბისი ბანკი“.
- სს „თიბისი ბანკი“. (2018). *მმართველობითი ანგარიშგება და ფინანსური ანგარიშგებები*.
- სს „თიბისი ბანკი“. (2019). *მმართველობითი ანგარიში და ფინანსური ანგარიშგება*.
- სს „თიბისი ბანკი“. (2021). *მმართველობითი ანგარიშგება და ფინანსური ანგარიშგებები*.
- სს „საქართველოს ბანკი“. (2018). *მმართველობითი ანგარიშგება*.
- სს „საქართველოს ბანკი“. (2019). *მმართველობითი ანგარიშგება*.
- სს „საქართველოს ბანკი“. (2020). *მმართველობითი ანგარიშგება*.
- სს „საქართველოს ბანკი“. (2021). *მმართველობითი ანგარიშგება*.
- სს „საქართველოს ბანკი“.
- სს „საქართველოს ბანკი“. (2022). *მმართველობითი ანგარიშგება*.



გამომცემლობა „უნივერსალი“

თბილისი, 0186, ა. ჯორჯიაძის ქ. №4. ☎: 5(99) 17 22 30; 5(99) 33 52 02
E-mail: universal505@ymail.com; gamomcemlobauniversal@gmail.com