

# საბანკო სერვისების ციფრულიზაცია გლობალური პანდემიის ფონზე

## ნათია კახნიაშვილი

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის მოწვეული ასოცირებული პროფესორი, ბიზნესის ადმინისტრირების დოქტორი

გლობალურმა პანდემიამ კაცობრიობის ისტორია შეცვალა და მსოფლიო დიდი გამოწვევების წინაშე დააყენა. 2020 წელს მსოფლიო ეკონომიკა დაახლოებით 5%-ით შემცირდა, რაც ციფრებში 4 ტრილიონ აშშ დოლარზე მეტია. ეს ბუნებრივად იყო, რადგან ბიზნესი გაჩერდა, ეკონომიკური სუბიექტები ოპერირებას ვეღარ ახდენდნენ, ყველა ტიპის კომუნიკაცია კი დისტანციურ რეჟიმზე გადავიდა. გამოწვევებთან ერთად პანდემია დიდი შესაძლებლობაც აღმოჩნდა ბიზნესისთვის, რადგან თვალსაჩინო გახდა, რომ საჭირო იყო სერვისებისა და პროცესების გაციფრულება. სწორედ აქედან იწყება ბიზნესის, მათ შორის საბანკო სერვისების ერთგვარი ციფრული ტრანსფორმაცია. საბანკო სფერო, რომელიც მოიცავს ბევრ სხვადასხვა მომსახურებას, მუდმივად ცდილობს მომსახურებაზე ხელმისაწვდომობა გაამარტივოს და ამის ერთ-ერთი ყველაზე კარგი საშუალება არის თანამედროვე ციფრული ტექნოლოგიები. დღევანდელმა პანდემიამაც წარმოაჩინა ციფრულიზაციის პროცესის უდიდესი მნიშვნელობა და ასევე სფეროები, რომლებიც არც იყენებდნენ ციფრულ ტექნოლოგიებს, აუცილებლობიდან გამომდინარე გამოყენების გზით დაინახეს მომსახურების გაუმჯობესების დიდი არეალი.

საკვანძო სიტყვები: ბანკი, პანდემია, ციფრულიზაცია, ტექნოლოგიები, ტრანსფორმაცია.

კოვიდ პანდემიამ მსოფლიო ეკონომიკა ისტორიული გამოწვევის წინაშე დააყენა, ბიზნესსამყარო უკვე წელიწადზე მეტია ცდილობს გაუმკლავდეს პანდემიით შექმნილ კრიზისს. სხვადასხვა ქვეყნების ეკონომიკამ სხვადასხვანაირად შეძლეს პრობლემის წინააღმდეგ ბრძოლა.

გამონაკლისს არც საბანკო სექტორი წარმოადგენს, პირიქით ეს არის სფერო სადაც საკმაოდ მძაფრად აისახა პანდემიისგან გამოწვეული ეფექტები. პანდემიის გავრცელება მოიცავდა სხვადასხვა ეტაპებს და შესაბამისად სხვადასხვა ხარისხს, ამის გათვალისწინებით სახელმწიფოს უწევდა გარკვეული მკაცრი რეგულაციების შემოღება რადგან დაეცვა მოქალაქეების ჯანმრთელობა. აღნიშნული რეგულაციები იყოს კომპლექსური ხასიათის, მოიცავდა სხვადასხვა მაშტაბით გადაადგილების შეზღუდვას, კომენდანტის საათის შემოღებას, გარკვეული ბიზნესების ფუნქციონირების შეზღუდვას და ა.შ. ეს ყველაფერი ნეგატიურად აისახებოდა ეკონომიკის და ამ შემთხვევაში კონკრეტულად ფინანსური ინსტიტუტების ეფექტიან ფუნქციონირებაზე. მიუხედავად იმისა, რომ საბანკო სფეროს საქმიანობა არ შეზღუდულა პირდაპირ, მათი ეფექტიანობის ხარისხი უშუალოდ არის დაკავშირებული იმ ბიზნესს ჯგუფებთან თუ ფიზიკურ პირებთან, რომელთა აქტივობა შეჩერდა ან შენედა.

ბანკი ერთადერთი ფინანსური ინსტიტუტია, რომელიც ეკონომიკას ფულით ამარაგებს, შესაბამისად, მისი გაციფრულების გარეშე შეუძლებელი იქნებოდა სხვა დარგების ტრანსფორმაცია.

პანდემიის ფონზე პირველი, რაც ბანკებმა გააკეთეს, დისტანციურ საბანკო მომსახურებაში მეტი ინსვეტიციის განხორციელება იყო. მონაცემთა ანალიტიკა, ხელოვნური ინტელექტი, რობო-მრჩეველები, ბლოკჩეინები... ეს ის მიმართულებებია, რომელთა აქტიურად გამოყენება ბანკებმა გაციფრულების პროცესის დაჩქარების მიზნით დაიწყეს. რამას მოყვა შემდეგი ნაბიჯი – ფინტექ-კომპანიებთან აქტიური თანამშრომლობა. ფინტექკომპანიები აწარმოებენ ფინანსურ მომსახურებას კომპიუტერული პროგრამისა და ტექნოლოგიების მეშვეობით, რის შედეგადაც მომხმარებელს შეუძლია, უფრო მარტივად და სწრაფად დაგეგმოს, მართოს და აკონტროლოს საკუთარი ფინანსები. აღნიშნული უზრუნველყოფს მომხმარებლის დროულ ინფორმირებას, რაც შესაბამისად ამცი-

რებს ხარჯებს და აუმჯობესებს არსებულ ბიზნესმოდელებსა და მომსახურებას. ონლაინრეჟიმი მომხმარებელს ფინანსური პროდუქტის მრავალფეროვან არჩევანს სთავაზობს და მეტ დამოუკიდებლობას ანიჭებს. ასევე, ტექნოლოგიის დახმარებით ფინანსურ ორგანიზაციებს აქვთ უფრო დეტალური ბაზები საკუთარ მომხმარებლებზე. ბანკებისა და ფინტექკომპანიების თანამშრომლობის კლასიკური მაგალითია გერმანული ნეობანკის, “N26“-ისა და ფულადი გზავნილების ფინტექკომპანია “TransferWise“-ის პარტნიორობა. სწორედ ამ ურთიერთობის ფარგლებში 30-ზე მეტი სავალუტო წყვილის შეთავაზება გახდა შესაძლებელი. ასევე წარმატებული შემთხვევაა მსოფლიო საბანკო გიგანტის, “HSBC ბანკისა” და კომპანია “Tradeshift“-ის კოლაბორაცია, რადროსაც ბანკი Tradeshift-ის პლატფორმას მომწოდებლებზე ინვოისების გადახდების ავტომატიზაციის მიზნით იყენებდა; ეს კი უზრუნველყოფს მეტ გამჭვირვალობას გრძელვადიანი გადახდების თვალსაზრისით. საინტერესო მაგალითად შეგვიძლია მოვიყვანოთ ნორვეგიული ბანკების ექვსეულის, ე.წ Nordic Consortia-ს მიერ დაფუძნებული ფინტექკომპანია Invidem-ი, რომელიც ამ ბანკებს ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლასა და მომხმარებლების ქცევის (AML / KYC) საკითხების ანალიზში ეხმარება. ამავე ბანკების მომხმარებლების შესახებ ინფორმაციის საფუძველზე აპლიკაცია ანალიზებს მომხმარებლის ქცევებს თითოეულ ბანკში, რის შემდეგაც უკვე შეუძლია ამოიცნოს ფულის გათეთრებისა და მსგავსი უკანონო შემთხვევები.

ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესში, ბუნებრივია, შემცირდა პირდაპირი კომუნიკაცია, რაც აისახა ფილიალების დახურვის დინამიკაში. მაგალითად, გერმანიაში “Commerze Bank-მა” 340 ფილიალი დახურა. ანალოგიურად, შვედეთის ბანკმა, “Handelsbanken“-მა განაცხადა, რომ ფილიალების ქსელის 50%-ით შემცირებას აპირებს. არსებული მდგომარეობიდან გამომდინარე აღნიშნული ცვლილებები გარდაუვალი იყო. შესაბამისად, ევროპისა და აშშ-ს ბანკების უმრავლესობამ მსგავსი გადაწყვეტილება მიიღო. უნდა ითქვას, რომ ფილიალების შემცირების საკითხი საქართველოს საბანკო სექტორსაც შეეხო და 2020 წლის მარტის შემდეგ 20-ზე მეტი სერვისცენტრი დაიხურა. საქართველოს საბანკო სექტორშიც ასევე ბევრი ძალიან საინტერესო ცვლილება მოხდა. პირველი, რაც ქართულმა ბანკებმა სწრაფად განახორციელეს, დისტანციურ რეჟიმზე გადასვლა იყო და ამ მხრივ საბანკო სერვისების მიწოდება არ შეფერხებულა. ციფრულმა ტრანსფორმაციამ, თავის მხრივ, სამუშაო პროცესები დააჩქარა, რადგან საჭირო იყო დისტანციური კომუნიკაცია. მაგალითად, გაიზარდა ისეთ საბანკო ოპერაციებზე არსებული ლიმიტები, როგორებიცაა: გადარიცხვები, გადახდები, თანხის განაღდება და ა.შ. საბოლოოდ, ტექნიკურმა შესაძლებლობებმა ჩვენი ყოველდღიურობა მოიცვა და სხვადასხვა აპლიკაციამ, მაგალითად, მობილბანკმა, მეტი ფუნქცია და მნიშვნელობა შეიძინა.

საქართველოს ბანკი, ერთ-ერთი ყველაზე დიდი ფინანსური ორგანიზაციაა, რომელმაც სწრაფად შეძლო ციფრულ პროცესებთან ადაპტაცია და ბევრი ცვლილების განხორციელებაც. ბანკი აერთიანებს 2,5 მილიონზე მეტ მომხმარებელს და 8000-ზე მეტ თანამშრომელს, სწორედ ამიტომ სასიცოცხლო მნიშვნელობის იყოს ამ ორგანიზაციისათვის ისეთი ინოვაციების დანერგვა, რაც ფიზიკურ კონტაქტს შეამცირებდა არსებული რისკების გათვალისწინებით. საკმაოდ დახვეწილმა მობაილ ბანკის პლატფორმამ, მომხმარებელს გაუადვილა ნებისმიერი მომსახურების მიღება დისტანციურად. მაგალითად, ბანკმა საკუთარ მომხმარებლებს ისეთი სიახლეები შესთავაზა, როგორებიცაა: ერთიანი ავტორიზაციის სისტემა, ინტერნეტბანკისა და მობილბანკის ახალი ფუნქციები, მათ შორის, მობილური აპლიკაციის ინტერნეტის გარეშე გამოყენების შესაძლებლობა, თანხის მოთხოვნა და გაყოფა (Bill Split), საბანკო ოპერაციების მრავალფეროვანი არ-

ჩვენი და სხვ. მეტი კომფორტისთვის ასევე იყო განულებული საკომისიო მობილბანკით სარგებლობისას. ციფრული ტრანსფორმაციის მხრივ უძრავი ქონების პლატფორმა area.ge-ზე იპოთეკური სესხის გამოთვლის მექანიზმი დაინერგა და სესხის აღების პროცესის დიდი ნაწილი, ფაქტობრივად, ციფრულად გახდა ხელმისაწვდომი.

„თიბისი“ ბანკმა 2100-ზე მეტი თანამშრომელი გადაიყვანა დისტანციური მომსახურების რეჟიმზე. კომპანიას ისიც დაეხმარა რომ 2019 წლის დასაწყისში ეჯაილ ტრანსფორმაცია დაიწყო, ამიტომაც ბანკის თანამშრომლების დიდი ნაწილი ამ ყველაფრისათვის უკვე მზად იყო. ბანკს უნდა დაეძლია გამოწვევები: თანამშრომლებისა და მომხმარებლების უსაფრთხოება. ასევე „თიბისი“-ის მაგალითზე, უნდა ავლნიშნოთ რომ ტრანზაქციების 95% ფილიალში მისვლის გარეშე ხდება, რაც ასევე მეტყველებს მაღალტექნოლოგიურ განვითარებაზე. „თიბისი“ ბანკმა ქართულ მიკრო, მცირე და საშუალო ბიზნესებს მათი საქმიანობის გასამარტივებლად სხვადასხვა ინიციატივა შესთავაზა. შეიქმნა პლატფორმა [rtbc4u.vendo.ge](http://rtbc4u.vendo.ge). ვენდუ არის საქართველოში პირველი ონლაინ მოლი, რომელიც აკავშირებს მომხმარებლებსა და მიმწოდებლებს მთელი საქართველოს მასშტაბით და უზრუნველყოფს პროდუქციის ყიდვა-გაყიდვას საუკეთესო პირობებითა და მაქსიმალური კომფორტით. ხოლო მეწარმეებს თავაზობს გაყიდვების პლატფორმას, საწყობს, მარკეტინგს და სწრაფი მიწოდების სერვისით უზრუნველყოფას, რაც გაუმარტივებს მათ ბიზნესის გაფართოებას ონლაინ სივრცეში და საშუალებას მისცემს გაყიდონ პროდუქცია ქვეყნის მასშტაბით.

საბანკო სექტორის გაციფრულებაზე მეტყველებს მარეგულირებელთან კომუნიკაცია. საქართველოს ეროვნული ბანკის ბრძანებით, ბანკების ზედამხედველობა და შესაბამისი პროცედურების ჩატარება დისტანციურად, ციფრული არხების მეშვეობით უნდა განხორციელდეს. შესაბამისად, გაციფრულდა კომუნიკაციის აქამდე ტრადიციული არხები და საფუძველი ჩაეყარა ახლის ფორმირებასაც.

საბანკო სექტორის გაციფრულების პროცესს შეგვიძლია ასევე მივაკუთვნოთ 2020 წლის ივნისში საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ გამოქვეყნებული ციფრული ბანკის ლიცენზირების პრინციპებიც. ასევე ეროვნული ბანკი მუშაობს პროექტზე „ციფრული ლარი“, რომლის გამოშვებაც 2022 წლის ზაფხულში იგეგმება. მისი შექმნის აუცილებლობა დაგვანახა პანდემიამ. ციფრული ლარი უკეთესადაც მოერგება ციფრულ ეკონომიკას და იგი მონეტარული პოლიტიკის კონტროლის შენარჩუნების უკეთესი საშუალება იქნება. ციფრულ ლარს ელექტრონული ფორმა ექნება და იგი უზრუნველყოფს მხარეებს შორის უკონტაქტო სწრაფ გაცვლას.

## დასკვნა

მიუხედავად იმისა, რომ კოვიდ-19 პანდემიის ფონზე შემცირდა მსოფლიო ეკონომიკა და ვაჭრობა, ელექტრონული კომერციაზე მოთხოვნა გაიზარდა, რისი მთავარი წყარო გახლდათ ციფრული-დიגיტალური ეკონომიკის განვითარება და ყოველდღიურ ცხოვრებაში დამკვიდრება. სწორედ აღნიშნულ პროცესში აქტიურ და აუცილებელ როლს ასრულებს კომერციული ბანკების ინოვაციური სერვისები, შესაბამისად, კოვიდ-19 პანდემიამ უფრო მეტად დაგვანახა ელექტრონული ფულისა და ონლაინ გადახდების საჭიროება. როგორც ვხედავთ, საქართველოს საბანკო სექტორი პანდემიის გამოწვევებს მომზადებული შეხვდა და ტექნოლოგიების დანერგვისა და გაციფრულების მიმართულებით მნიშვნელოვანი ნაბიჯებიც გადაიდგა. არსებული პანდემიის პროცესში ბანკების როლიც გაიზარდა და მათი მხრიდან სამოქალაქო საქმიანობაში ჩართულობაც. მთავარი მიზეზი თუ რატომ ელიან ასეთ ჩართულობას ბანკებისგან არის მათი შემოსავლიანობა და გავლენა ქართულ რეალობაში. საგულისხმოა ის ფაქტიც, რომ საქართველო გლობა-

ლურ ფინტექრეიტინგში 212-ე ადგილი 3.418 ქულით იკავებს. (Findexable\_Global-Fintech-Rankings-2020).

საბედნიეროდ, საქართველოს მასშტაბით ჩვენ უკვე ვხედავთ საბანკო სექტორის ჩართულობას კრიზისების მართვის კუთხითაც, თუმცა რამდენად ეფექტურია ის ახალი შეთავაზებები და ნაბიჯები, რომლებსაც ბანკები დღეს საზოგადოებას სთავაზობენ და რამდენად პასუხობს ბანკების რეაქცია თანამედროვე გამოწვევებს, კერძოდ კი იმ უცნაურ გარემოს, რომელიც დღეს კორონავირუსის პანდემიის გამო გვაქვს ქვეყანაში და ზოგადად მსოფლიოში. ეს შეკითხვა კვლავ აქტუალური რჩება ფინანსური გამოწვევების კვალდაკვალ, თუმცა ტექნოლოგიების საჭიროებისა და პოპულარობიდან გამომდინარე, გასათვალისწინებელია მათი სამომავლო გავლენა ფინანსურ სექტორზე.

### ლიტერატურა:

1. კეკულაძე გ., (2021) ორი პრობლემა რაც მომხმარებელსა და ბანკებს შორის არსებობს, „ბიზნეს მედია“;
2. შალამბერიძე ხ., (2020) „საბანკო საქმიანობის ტენდენციები, პანდემია და საბანკო პროდუქტების ტრანსფორმაცია“, კონფერენციის მასალების კრებული „ეკონომიკის განვითარების სტრუქტურული და ინოვაციური პრობლემები“ ;
3. „საქართველოს ეროვნული ბანკი“, ფინანსური სტაბილურობის ანგარიში, თბ., 2020;
4. „საქართველოს ეროვნული ბანკი“. საქართველოს ეროვნული ბანკის საგანგებო ღონისძიებები COVID-19-თან დაკავშირებით, თბ., 2021;
5. Saunders A., Cornett M. M., (2010) Financial Institutions Management: A Risk Management Approach,.
6. Heider F., Saidi F., Schepens G., Banks and negative interest rates, Frankfurt, 2021;
7. <https://forbes.ge/blogs/e1-83-a3-e1-83-a5-e1-83-9b-e1-83-9c-e1-83-98-e1-83-a1-e1-83-97-e1-83-a3-e1-83-90-e1-83-a0-e1-83-90-e1-83-a4-e1-83-98-e1-83-9c-e1-83-a2-e1-83-94-e1-83-a5-e1-83-98-e1-83-a1-e1-83-90-e1-83-a4/>;
8. <https://fintech.ge/news/details?id=153>

## Digitalization of Banking Services against the Background of the Global Pandemic

**Natia Kakhniashvili**

*Ivane Javakhishvili Tbilisi State University*

*Invited Associate Professor, Doctor of Business Administration*

### SUMMARY

*While the global economy and trade have declined in the wake of the Covid-19 pandemic, demand for e-commerce has grown, with the main source being the development of the digital economy and its establishment in everyday life. Innovative services of commercial banks play an active and necessary role in this process, therefore, the Covid-19 pandemic has shown us the need for electronic money and online payments. As we can see, the Georgian banking sector met the challenges of the pandemic prepared and took important steps towards the introduction and digitization of technologies. The role of banks in the current pandemic process has also increased and their involvement in civic activities. Fortunately, throughout Georgia we are already seeing the involvement of the banking sector in terms of crisis management in the wake of financial challenges. However, given the need and popularity of technologies, their future impact on the financial sector needs to be considered.*

**Keywords:** Banking, Pandemic, Digitalization, Technology, Transformation.