

ხათუნა შალამბერიძე

ეკონომიკის დოქტორი, ქუთაისის უნივერსიტეტის და აკაკი წერეთლის უნივერსიტეტის ასოცირებული პროფესორი

**დისტანციური მომსახურების განვითარების
პერსპექტივები საქართველოში**

ანოტაცია

თანამედროვე საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების მეშვეობით კლიენტებისთვის დისტანციური საბანკო მომსახურების მიწოდება არც თუ იშვიათი მოვლენაა. საქართველოში დღესდღეობით არსებული კომერციული ბანკისგან, ამა თუ იმ სახის დისტანციური სერვისის უმრავლესობას აქვს დანერგილი. უმეტეს ბანკებში ყველაზე უფრო გავრცელებული მომსახურებაა ბანკი-კლიენტი და ინტერნეტ ბანკინგი. ბანკი-კლიენტის სისტემა წარმოადგენს სპეციალურ კომპიუტერულ პროგრამას, რომლის ინსტალაცია ხდება კლიენტის პერსონალურ კომპიუტერზე და სპეციალური პაროლის-გასაღების მეშვეობით აძლევს მას შესაძლებლობას საკუთარი კომპიუტერიდან შეასრულოს გარკვეული სახის საბანკო ოპერაციები, ასევე აკონტროლოს და მართოს თავისი ანგარიშები.

ინტერნეტ-ბანკინგისგან ეს სისტემა განსხვავდება იმით, რომ ბანკი-კლიენტის მომსახურებით სარგებლობა შესაძლებელია მხოლოდ იმ კომპიუტერიდან, რომელშიც დაინსტალირებული არის სპეციალური პროგრამა. მსგავსი მიდგომა შესაძლებლობას იძლევა, ერთი მხრივ, თავიდან ავიცილოთ ბიუროკრატიული შეფერხებები, რაც არცთუ იშვიათად გვხვდება ბანკში, ხოლო მეორე მხრივ, სრულად გამოვიყენოთ ბანკის მომსახურებათა მთელი სპექტრის უპირატესობები. აღნიშნული მომსახურებების მეშვეობით შესაძლებელია სხვადასხვა საბანკო ოპერაციის ჩატარება ოფისიდან გაუსვლელად განახორციელოთ.

საკვანძო სიტყვები: დისტანციური საბანკო სერვისი, ძირითადი ნოვაციური პროდუქტები - ბანკი-კლიენტი, ინტერნეტ ბანკინგი, ტელეფონ-ბანკი, მობაილ-ბანკი, ინოვაციური ინვესტიცია.

ქვეყანაში ფუნქციონირებადი კომერციული ბანკებისგან, ამა თუ იმ სახის დისტანციური სერვისი ფართოდ არის დანერგილი. რომელთაგან ყველაზე უფრო გავრცელებული მომსახურებაა ბანკი-კლიენტი და ინტერნეტ ბანკინგი. ბანკი-კლიენტის სისტემა წარმოადგენს სპეციალურ კომპიუტერულ პროგრამას, რომლის ინსტალაცია ხდება კლიენტის პერსონალურ კომპიუტერზე და სპეციალური პაროლის-გასაღების მეშვეობით აძლევს მას შესაძლებლობას საკუთარი კომპიუტერიდან შეასრულოს გარკვეული სახის საბანკო ოპერაციები, ასევე აკონტროლოს და მართოს თავისი ანგარიშები.

ინტერნეტ-ბანკინგისგან ეს სისტემა განსხვავდება იმით, რომ ბანკი-კლიენტის მომსახურებით სარგებლობა შესაძლებელია მხოლოდ იმ კომპიუტერიდან, რომელშიც დაინსტალირებული არის სპეციალური პროგრამა. სისტემა «ბანკი-კლიენტის» მეშვეობით შესაძლებელია სხვადასხვა საბანკო ოპერაციის განხორციელება შეგიძლიათ ოფისიდან გაუსვლელად განახორციელოთ: საგადახდო დოკუმენტების თავმოყრა და გაგზავნა; ვალუტის ყიდვა, გაყიდვა და კონვერსია; სხვა

გადამხდელებისგან მიღებული საგადახდო დოკუმენტების მიღება, დაბეჭდვა; ოპერატიული ინფორმაციის მიღება მიმდინარე ანგარიშებზე არსებულ ნაშთთან დაკავშირებით; საგადახდო დოკუმენტების გატარების კონტროლი; საგადახდო დოკუმენტების ბაზის წარმოება; ამასთან, სისტემის საშუალებით შესაძლებელია რამდენიმე ორგანიზაციის ბაზისა და თითოეული ორგანიზაციისთვის რამდენიმე ანგარიშის წარმოება; ამონაწერების ფორმირება და დაბეჭდვა; ანგარიშების ფორმირება და სხვ.

საქართველოში დისტანციური მომსახურების დანერგვა პირდაპირ კავშირშია საბაზრო ეკონომიკასთან, რომელიც სულ უფრო იხვეწება და ვითარდება, გაზრდილ მოთხოვნებს უწყნებს საბანკო სისტემას, როგორც მის ერთ-ერთ რთულ და მგრძობიარე სფეროს. ასეთ პირობებში ბანკები იძულებულნი არიან ჩაატარონ კლიენტების უფრო ფართო ჯგუფების კვლევა და დანერგონ მომხმარებლის სურვილებისა და საჭიროებების გათვალისწინებით, ახალი საბანკო პროდუქტები. ბაზარზე რეალიზებული ახალი საბანკო პროდუქტები და ტექნოლოგიები წარმოადგენს ინოვაციას, ხოლო მათ დანერგვაზე გაწეული ხარჯები – "ინოვაციურ ინვესტიციას". საბანკო ინოვაცია მოიცავს: ახალ საბანკო პროდუქტს, რომელიც საერთოდ პირველად გამოჩნდა საფინანსო ბაზარზე; მოცემული ქვეყნისათვის ახალ სახდვარგარეთულ საბანკო პროდუქტს; ახალ ფინანსურ ოპერაციებს.

დღეისთვის შეიძლება გამოვეყოთ დისტანციური საბანკო მომსახურების სისტემების სამი ყველაზე გავრცელებული სახეობა:

ტრადიციული სისტემები „კლიენტი-ბანკი“, რომელიც იყენებს პირდაპირ კავშირს ბანკთან მოდემით და ითვალისწინებს კლიენტის კომპიუტერზე სპეციალური პროგრამული უზრუნველყოფის დაყენებას; სისტემები „ტელებანკი“ (სატელეფონო ბანკინგი) – საგადასახდლო და საინფორმაციო საბანკო მომსახურება ტელეფონით/ფაქსით, კომპიუტერული ტელეფონის გამოყენებით; ინტერნეტ-ბანკინგი – საბანკო მომსახურებათა გაწევის სისტემები ინტერნეტის საშუალებით, რომლითაც კლიენტს შეუძლია იმუშაოს თავის საბანკო ანგარიშთან ნებისმიერი ინტერნეტის ქსელში ჩართული კომპიუტერიდან.

საბანკო ნოვაციების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი სახეობაა ელექტრონული კომერციის საბანკო მომსახურება. ელექტრონულ კომერციად, ფართო გაგებით, გულისხმობენ ბიზნესის სხვადასხვა სახეობას ინტერნეტ-მომსახურებათა ჩათვლით (საიტების შემუშავება, პროვაიდერული მომსახურება და ა.შ.), ხოლო ვიწრო გაგებით, ელექტრონულ კომერციაში იგულისხმება საქონლისა და მომსახურებათა გაყიდვა ინტერნეტით. ელექტრონული კომერციის საბანკო მომსახურება ვიწრო გაგებით არის მყიდველსა და გამყიდველს შორის უნაღდო ანგარიშსწორება.

ინტერნეტ-ბიზნესის საყოველთაოდ მიღებული ორი ძირითადი მოდელი არსებობს: B2B და B2C. მოდელი B2B (Business – to – Business) – ეს არის ურთიერთობები კომპანიებსა და მიმწოდებლებს, მწარმოებლებსა და მყიდველებს შორის. მოდელი B2C (Business – to – Customer) კი გულისხმობს მომსახურებისა და საქონლის გაყიდვას საბოლოო მომხმარებლებზე. წამყვანი კონსალტინგური კომპანიების გამოკვლევათა თანახმად, მოდელი B2B სწრაფად ვითარდება. რაც შეეხება B2C მოდელს, იგი დიდი ხანია წარმატებით მუშაობს ონლაინურ ბაზარზე და მის ერთ-ერთ ყველაზე გავრცელებულ ფორმას ინტერნეტ მაღაზია წარმოადგენს.

გასათვალისწინებელია, რომ შენაძენთა ნახევარზე მეტი ინტერნეტში უახლოეს დროში გადახდილი იქნება ციფრული ფულის დახმარებით, რომელიც წარმოადგენს ჩანაწერებს ანგარიშებზე ელექტრონულ საგადასახდლო სისტემებში. დღეისათვის ციფრული ფული (WEB-

MONEY) შეიძლება გამოვიმუშავოთ, დაეხარჯოთ ინტერნეტ მაღაზიებში, გადავრიცხოთ სხვა პირების ანგარიშებზე, ასევე მოვხსნათ ნაღდი სახით სპეციალურ გადამცვლელ პუნქტებში სხვადასხვა ვალუტებში.

ინტერნეტ ქსელში გადახდის მეორე გავრცელებული ინსტრუმენტი არის საბანკო ბარათები. უმსხვილესი საერთაშორისო საგადასახდელო სისტემები (VISA და MASTER CARD) აქტიურად ავითარებენ პლასტიკური ბარათებით ანგარიშსწორების საკუთარ სისტემებს ინტერნეტში.

კვლევამ აჩვენა, რომ ქართულ საბანკო სივრცეში ზემოთ განხილული საბანკო პროდუქტები ნელ-ნელა შემოიჭრა. ძირითადი ნოვაციური პროდუქტები, რაც წარმატებით დაინერგა ქართულ კომერციულ ბანკებში, არის ტელეფონ-ბანკი, ინტერნეტ-ბანკი, ბანკი-კლიენტი და მობილ-ბანკი.

ტელეფონ-ბანკის საშუალებით მომხმარებელს შეუძლია ბანკთან დაკავშირებული ნებისმიერი ტიპის ინფორმაციის მიღება: ანგარიშზე არსებული ნაშთი, ბრუნვა და განხორციელებული ოპერაციები; ვალუტის კურსები; არსებული ანაბრის ვადა, დარიცხული პროცენტებისა და თანხის სიდიდე; არსებული სესხის დაფარვის გრაფიკი; ამონაწერების მიღება; პლასტიკური ბარათის დაბლოკვა/ბლოკის მოხსნა; ბანკის ცხელ ხაზზე ინფორმაციის დაფიქსირება.

ფიზიკურ პირებს, ასევე შეუძლიათ ტელეფონით განახორციელონ ისეთი ოპერაციები, როგორცაა: საკუთარ ანგარიშებს შორის ულიმიტო გადარიცხვები (ბანკის შიგნით და ბანკის გარეთ); კომუნალური გადასახადების გადახდა; საკუთარ ანგარიშებს შორის კონვერტაცია; სესხის დაფარვა და ა.შ.

მობილ-ბანკი, როგორც მნიშვნელოვანი საბანკო პროდუქტი, შედარებით ახალია ზემოთ ჩამოთვლილ სხვა პროდუქტებთან შედარებით. იგი ბანკსა და კლიენტს შორის მობილურ ტელეფონზე დაფუძნებული ურთიერთობის ფორმაა. მობილ-ბანკი კლიენტს საშუალებას აძლევს მთელი 24 საათის განმავლობაში მიიღოს ინფორმაცია მის ანგარიშებზე არსებული მდგომარეობის შესახებ, ასევე განახორციელოს სხვადასხვა სახის ტრანზაქციები, გადაიხადოს კომუნალური და საკომუნიკაციო გადასახდელები.

მობილ-ბანკის საშუალებით კლიენტებს შეუძლიათ: შეიტყონ ინფორმაცია ანგარიშების შესახებ და მიიღონ ბანკის ამონაწერი მათ ანგარიშებზე განხორციელებული ოპერაციების თაობაზე; განახორციელონ გადარიცხვები საკუთარ ანგარიშებს შორის; გადაიხადონ კომუნალური გადასახდელები და შეავსონ მობილური ტელეფონის ბალანსი; ასევე, საჭიროების შემთხვევაში დაბლოკონ საკუთარი პლასტიკური ბარათი.

ბანკი-კლიენტი წარმოადგენს თანამედროვე კომპიუტერულ-პროგრამულ სისტემას, რომლის მეშვეობითაც კლიენტებს შეუძლიათ აწარმოონ საბანკო ოპერაციები, მართონ თავიანთი ანგარიშები ოფისიდან/სახლიდან გაუსვლელად. კერძოდ, პროგრამა "ბანკი-კლიენტი" საშუალებას იძლევა: გადავრიცხოთ ეროვნული ვალუტა საქართველოს ტერიტორიაზე და მსოფლიოს ნებისმიერ ქვეყანაში; შევასრულოთ კონვერტაციის ოპერაციები; ვაწარმოოთ საბიუჯეტო გადარიცხვები; შევამოწმოთ ანგარიში, ნაშთი და ა.შ.

ინტერნეტ-ბანკი არის ელექტრონული საბანკო მომსახურება, რომელიც კომპიუტერის მეშვეობით საშუალებას იძლევა 24 საათიან რეჟიმში ოპერატიულად განხორციელდეს ყველა ზემოთ აღწერილი პროცედურა და მომსახურება. ამასთან იგი არ საჭიროებს სპეციალურ პროგრამულ უზრუნველყოფას.

ახალი პროდუქტების შეფუთვა და მათ შესახებ არასაკმარისი ინფორმირებულობა კომერციული ბანკების ერთ-ერთი დიდი ნაკლოვანებაა, რადგან ისინი აღნიშნული ნოვაციური პროდუქტების შესახებ ინფორმაციას ან არ ავრცელებენ ან ავრცელებენ, მაგრამ არასაკმარისად სრულად და მომხმარებლისათვის ნაკლებად გასაგებად. ფაქტობრივად, დღეს ბანკი-კლიენტით, ინტერნეტ-ბანკით და მობილ-ბანკით მომხმარებელთა მხოლოდ მცირე ნაწილი, ძირითადად, საქმიანი ადამიანები სარგებლობენ საზოგადოების უდიდესი ფენა უარს ამბობს ამ მომსახურების გამოყენებაზე მხოლოდ იმიტომ, რომ არ იცის რა სარგებელი მოაქვს მას ან რა უპირატესობით გამოიჩინება. შესაბამისად, მოქმედებს ჯაჭვური რეაქცია: არ არსებობს ინფორმაცია, არ არსებობს ინტერესი, არ არსებობს მოთხოვნა.

მეორე ძირითადი მიზეზი საბანკო პროდუქტებით ნაკლებ ეფექტიანად სარგებლობისა არის მოსახლეობისათვის თანამედროვე კომუნიკაციური სისტემებისადმი ხელმიუწვდომლობა. ვინაიდან საქართველოში ამ რესურსების დეფიციტია, შესაბამისად, არ არსებობს აღნიშნულ პროდუქტზე მოთხოვნაც.

ამრიგად, ქართული ბანკებისათვის სასარგებლოა შემდეგის გათვალისწინება: ახალი საბანკო პროდუქტის დანერგვამდე კარგად გაერკვნენ, რამდენად თავსებადია ის ქართველთა მენტალურ თვისებებთან; მაქსიმალურად დაიყვანონ ინფორმაცია მომხმარებელამდე და გახადონ ის გასაგები; შეეცადონ, მოიცვან მოსახლეობის ყველა ფენა, შეიმუშაონ ისეთი პროდუქტი, რომელიც მისაღები და გამოსაყენებელი იქნება ყველა სოციალური ფენისათვის; ახალი პროდუქტის შემოღებამდე კარგად მოამზადონ ამისათვის შესაფერისი ნიადაგი; უფრო აქტიურად მიიღონ ინფორმაცია უცხოეთის საბანკო ტექნოლოგიებისა და გამოგონებების შესახებ და მოახდინონ მათი ქართულ გარემოსთან ადაპტირება.

საქართველოში არსებული კომერციული ბანკები კონკურენციის დაძლევის მიზნით სულ უფრო დაბალ ტარიფებსა და უსაფრთხოების მაქსიმალურად დაცვის მექანიზმებს თავაზობს თავიანთ კლიენტებს.

მსოფლიოში ნამდვილი ბუმი ელექტრონული ანგარიშსწორების სხვადასხვა ტექნოლოგიის დანერგვის მხრივ. რაც ძირითადად, ბანკომატის ან ინტერნეტის მეშვეობით ხორციელდება. მაგრამ ვერც პლასტიკური ბარათების და ვერც პერსონალური კომპიუტერების მფლობელთა რაოდენობა ვერ შეედრება იმ ადამიანთა რიცხვს, ვინც ყოველდღიურად სარგებლობს მობილური ტელეფონით. სხვადასხვა ქვეყნის ექსპერტები მიიჩნევენ, რომ მობილური ტელეფონის მეშვეობით წარმოებული ანგარიშსწორება ყველაზე დიდ კონკურენციას უწევს ელექტრონული გადახდების სხვა ტექნოლოგიებს.

ამრიგად, ზემოაღნიშნული თანამედროვე საბანკო მომსახურების სიახლეები წარმოადგენს უმნიშვნელოვანეს გამოყენებით საბანკო სერვისებს. დღეს მსოფლიოში არსებობს მექანიზმი, რომელიც შესაძლებლობას აძლევს ადამიანს, დღე-ღამის ნებისმიერ დროს და ნებისმიერი ადგილიდან, ნაღდი ფული ელექტრონულ ვერსიაში გადაიტანოს ჩარიცხვის აპარატებით. დისტანციური მომსახურების განვითარებას ხელს უწყობს სახელმწიფო პოლიტიკაც, რადგან ხელფასი დაქირავებულს და პენსიონერს - პენსია ერიცხება პლასტიკურ ბარათზე. ამან განაპირობა მოსახლეობის ინფორმირების აუცილებლობა საბანკო მომსახურების სახეობებზე, მათ შორის დისტანციურ მომსახურებაზე რითაც მათთვის მოსახერხებელი და მარტივი ფორმით ახდენენ ანგარიშსწორებებს.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. კოვზანაძე ი., კონტრიძე გ., თანამედროვე საბანკო საქმე: თეორია და პრაქტიკა. თბილისი, 2014.
2. ქოქიაური ლ., საბანკო საქმიანობა, თბილისი, 2012.
3. ცაავა გ., საბანკო საქმე. თბილისი, 2005.
4. ბერიძე რ., საბანკო მენეჯმენტი. თბილისი, 2009.
5. Фролова Т.А., Банковское дело: конспект лекций. Таганрог, ТТИ ЮФУ, 2010.