

პანდემია და საბანკო ინოვაციების შემუშავების სტრატეგია კომერციულ ბანკებში

შალამბერიძე ხათუნა - ასოცირებული პროფესორი, ბიზნესის ადმინისტრირების დეპარტამენტი, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ქუთაისი, საქართველო

Pandemic and strategy of development of banking innovations in commercial banks

Shalamberidze Khatuna - Associate Professor, Department of Business Administration, Akaki Tsereteli State University, Kutaisi, Georgia

Abstract

Introduction and aim: Commercial banks in Georgia are constantly trying to introduce innovative technologies in their activities. This was the reason to easily adapt to the current situation and immediately offer innovative products or services adapted to the pandemic to customers, which in turn would lead to an increase in the level of people's satisfaction, creating comfort for them and increasing loyal customers. The pandemic makes this field even more interesting and relevant. The pandemic showed society how much power innovation has. The banking sector is unthinkable without innovations. It was with the help of innovation that banks were able to adequately respond to epidemic challenges. It should be noted that the Georgian banking sector is trying its best to take the path to long-term strategic development, which is confirmed by the development of innovative banking products and their introduction to the market. The purpose of the study is to consider the pandemic challenges and the degree of damage caused by them to Georgian commercial banks, the customer-oriented strategies developed by them, as well as to determine the amount of innovation and its role in the growth and development of commercial banks, to study the innovative products and services created during the pandemic, to determine their effectiveness and to determine the attitude of consumers.

Research methodology: The presented research is mainly based on the survey method, through which the attitude of consumers regarding the steps taken by commercial banks during the pandemic is determined, their level of satisfaction, opinion and recommendations towards specific banks are studied. As a result of the research, using this method, it is possible to make specific conclusions about how the commercial banks in Georgia coped with the pandemic challenges.

Results and implications: 100 respondents took part in the conducted research, which is based on the survey method. The questionnaire consists of 10 basic questions, which are designed in such a way to determine the age, gender of the respondents and their attitude or recommendations to the innovations introduced during the pandemic, as well as to the commercial banks introducing these innovations. The conducted research once again established that innovation is important for society and they easily accept and adapt to innovations. The banking sector of Georgia met the current situation relatively prepared, did not retreat and tried in every possible way to digitize its services, which produced obvious results and, most importantly, this result turned out to be positive, despite numerous financial risks. Without interruptions, commercial banks were able to keep pace with current events and introduce innovations in their services that were optimally adapted to the current situation, which naturally ensures increased competitiveness, the emergence of loyal customers and the attraction of many more potential customers. As a result of the research, the majority of the population also believes that commercial banks have overcome the existing challenges, which was followed by a positive evaluation from the customers. Therefore, it can be said that the goal of the research has been achieved.

Conclusion: The banking sector of Georgia faced the current situation with readiness and easily adapted to the new reality. They began to work more actively on such innovative products and launch them, which would be safe for their users during the pandemic and at the same time would not disappoint them. In fact, they were able to do this because they had to digitize their services as much as possible in a very short time. Commercial banks offered users the following innovations: a unified authorization system, requesting and splitting money, using mobile banking without the Internet, a wide variety of banking operations, etc. Commercial banks have not spared their efforts in the variety of innovation offering and the result is visible. One of the remarkable facts is that the customers of commercial banks were given the opportunity to benefit from the condition of deferment of credit obligations. The main purpose of the postponement was to ease the financial pressure on consumers. As a result of the conducted research, the preparedness of commercial banks against the pandemic was confirmed, the new

strategies developed by them effectively responded to unexpected challenges, and this is demonstrated by the positive assessment of the subjects participating in the research on the banks and the innovations they introduced. The research also shed light on the fact that the Georgian society is always open to innovations and will easily adapt to them.

Keywords: power of thoughtful innovation, Customer-tailored strategy, Innovative products

აბსტრაქტი

შესავალი და მიზანი: საქართველოში არსებული კომერციული ბანკები მუდმივად ცდილობენ ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვას მათ საქმიანობაში. სწორედ ეს გახდა მიზეზი მარტივად მორგებოდნენ არსებულ სიტუაციას და მომხმარებლებისათვის უმალ შეეთავაზებინათ ინოვაციური, პანდემიაზე მორგებული პროდუქტი თუ მომსახურება, რაც თავის მხრივ გამოიწვევდა ადამიანთა კმაყოფილების დონის ზრდას, მათთვის კომფორტის შექმნასა და ლოიალური მომხმარებლების მატებას.

პანდემია ამ სფეროს კიდევ უფრო მეტ ინტერესსა და აქტუალობას სძენს. პანდემიამ საზოგადოებას დაანახა თუ რაოდენ დიდი ძალა აქვს ინოვაციას. საბანკო სფერო კი წარმოუდგენელია ინოვაციების გარეშე. სწორედ ინოვაციის დახმარებით შეძლო ბანკებმა ეპიდემიურ გამოწვევებზე ადეკვატური პასუხის გაცემა. აღსანიშნია, რომ ქართული საბანკო სექტორი მაქსიმალურად ცდილობს გეზი აიღოს გრძელვადიანი სტრატეგიული განვითარებისკენ, რასაც ადასტურებს კიდევ ინოვაციური საბანკო პროდუქტების შემუშავება და ბაზარზე გამოტანა.

კვლევის მიზანია განვიხილოთ პანდემიური გამოწვევები და მათგან მიღებული ზიანის ხარისხი ქართული კომერციული ბანკებისთვის, მათ მიერ შემუშავებული მომხმარებელზე ორიენტირებული სტრატეგიები, აგრეთვე ინოვაციის რაობის დადგენა და მისი როლი კომერციული ბანკების ზრდა განვითარებაში, პანდემიის დროს წარმოქმნილი ინოვაციური პროდუქტებისა და სერვისების შესწავლა, მათი ეფექტიანობის განსაზღვრა და მომხმარებელთა დამოკიდებულების დადგენა.

კვლევის მეთოდოლოგია: ჩატარებულ კვლევაში, რომელიც გამოკითხვის მეთოდს ეფუძნება მონაწილეობა მიიღო 100-მა რესპოდენტმა. კითხვარი შედგება 10 ძირეული კითხვისაგან, რომლებიც იმგვარად არის შედგენილი, რომ განისაზღვროს გამოკითხულთა ასაკი, სქესი და მათი დამოკიდებულება თუ რეკომენდაციები პანდემიის პერიოდში დანერგილ, როგორც სიახლეებზე, აგრეთვე ამ ინოვაციების დამნერგავ კომერციულ ბანკებზე. ჩატარებულმა კვლევამ კიდევ ერთხელ დადგინდა, რომ საზოგადოებისათვის მნიშვნელოვანია ინოვაცია და ისინი მარტივად იღებენ და ერგებიან სიახლეებს.

საქართველოს საბანკო სექტორი შედარებით მომზადებული შეხვდა არსებულ ვითარებას, უკან არ დაიხია და ყველანაირად ეცადა თავიანთი მომსახურებები გაეციფრულებინა, რამაც აშკარა შედეგი გამოიღო და რაც მთავარია ეს შედეგი დადებითი აღმოჩნდა, მიუხედავად უამრავი ფინანსური რისკისა. შეფერხებების გარეშე კომერციულმა ბანკებმა შეძლეს და ფეხი აუწყვეს მიმდინარე მოვლენებს და თავიანთ მომსახურებაში დანერგეს ინოვაციები, რომლებიც მაქსიმალურად მორგებული იყო არსებულ სიტუაციას, რაც ბუნებრივია უზრუნველყოფს კონკურენტუნარიანობის ამაღლებას, ერთგული მომხმარებლების გაჩენას და სხვა კიდევ ბევრი პოტენციური კლიენტების მოზიდვას. კვლევის შედეგად, მოსახლეობის უმრავლესობაც მიიჩნევს, რომ კომერციულმა ბანკებმა თავი გაართვეს არსებულ გამოწვევებს, რომელსაც მომხმარებლებიდან პოზიტიური შეფასება მოჰყვა. აქედან გამომდინარე შეიძლება ითქვას, რომ კვლევის მიზანი მიღწეულია.

შედეგები და გამოყენება: წარმოდგენილი კვლევა ძირითადად გამოკითხვის მეთოდს ეფუძნება, რომლის მეშვეობითაც დადგენილია მომხმარებელთა დამოკიდებულება პანდემიის პერიოდში კომერციული ბანკების მიერ გადადგმული ნაბიჯების შესახებ, შესწავლილია მათი კმაყოფილების დონე, აზრი და რეკომენდაციები კონკრეტული ბანკების მიმართ. კვლევის შედეგადაც ამ მეთოდის გამოყენებით შესაძლებელია კონკრეტული დასკვნების გაკეთება იმის შესახებ, თუ როგორ გაართვა საქართველოში არსებულმა კომერციულმა ბანკებმა თავი პანდემიურ გამოწვევებს.

დასკვნა: საქართველოს საბანკო სექტორი მზაობით შეხვდა არსებულ მდგომარეობას და მარტივად მოერგო ახალ რეალობას. მათ უფრო აქტიურად დაიწყეს ისეთ ინოვაციურ პროდუქტებზე მუშაობა და მათი ამოქმედება, რომლებიც პანდემიის პირობებში უსაფრთხო იქნებოდა მათი მოხმარებლისათვის და ამავდროულად იმედსაც არ გაუცრუებდა მათ. რეალურად ეს შეძლეს, რადგან მათ მოუხდათ თავიანთი მომსახურების მაქსიმალურად გაციფრულება ძალიან მოკლე დროში. კომერციულმა ბანკებმა შესთავაზეს მოხმარებლებს

შემდეგი სიახლეები: ერთიანი ავტორიზაციის სისტემა, თანხის მოთხოვნა და გაყოფა, ინტერნეტის გარეშე მოზაილ ბანკის გამოყენება, საბანკო ოპერაციების მრავალფეროვანი არჩევანი და სხვ. კომერციულ ბანკებს ძალები არ დაუშურებიათ ინოვაციათა შეთავაზების მრავალფეროვნებაში და შედეგიც სახეზეა. ერთ-ერთი აღსანიშნავი ფაქტი გახლავთ ისიც, რომ კომერციული ბანკების კლიენტებს მიეცათ საშუალება ესარგებლათ საკრედიტო ვალდებულებების შესრულების გადავადების პირობით. გადავადების მთავარ მიზანს წარმოადგენდა მომხმარებელთათვის ფინანსური წნეხის შემსუბუქება.

ჩატარებული კვლევის შედეგად დადასტურდა კომერციული ბანკების მზაობა პანდემიის წინააღმდეგ, მათ მიერ შემუშავებულმა ახალმა სტრატეგიებმა ეფექტურად უპასუხეს მოულოდნელ გამოწვევებს და ამას ცხადყოფს კვლევაში მონაწილე სუბიექტების პოზიტიური შეფასება ბანკებისა და მათ მიერ დანერგილ სიახლეებზე. კვლევამ ნათელი მოჰვინა იმასაც, რომ ქართული საზოგადოება ყოველთვის ღიაა ინოვაციებისთვის და მარტივად შეეგუება მათ.

საკვანძო სიტყვები: გააზრებული ინოვაციის ძალა, მომხმარებელზე მორგებული სტრატეგია, ინოვაციური პროდუქტები.

საქართველოში არსებული კომერციული ბანკები მუდმივად ცდილობენ ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვას მათ საქმიანობაში. სწორედ ეს გახდა მიზეზი მარტივად მორგებოდნენ არსებულ სიტუაციას და მომხმარებლებისათვის უმალ შეეთავაზებინათ ინოვაციური, პანდემიაზე მორგებული პროდუქტი თუ მომსახურება, რაც თავის მხრივ გამოიწვევდა ადამიანთა კმაყოფილების დონის ზრდას, მათთვის კომფორტის შექმნასა და ლოიალური მომხმარებლების მატებას. პანდემია ამ სფეროს კიდევ უფრო მეტ ინტერესსა და აქტუალურობას სძენს. პანდემიამ საზოგადოებას დაანახა თუ რაოდენ დიდი ძალა აქვს ინოვაციას. საბანკო სფერო კი წარმოუდგენელია ინოვაციების გარეშე. სწორედ ინოვაციის დახმარებით შეძლო ბანკებმა ეპიდემიურ გამოწვევებზე ადეკვატური პასუხის გაცემა. აღსანიშნავია, რომ ქართული საბანკო სექტორი მაქსიმალურად ცდილობს გეზი აიღოს გრძელვადიანი სტრატეგიული განვითარებისკენ, რასაც ადასტურებს კიდევ ინოვაციური საბანკო პროდუქტების შემუშავება და ბაზარზე გამოტანა.

კვლევის მიზანია განვიხილოთ პანდემიური გამოწვევები და მათგან მიღებული ზიანის ხარისხი ქართული კომერციული ბანკებისთვის, მათ მიერ შემუშავებული მომხმარებელზე ორიენტირებული სტრატეგიები, აგრეთვე ინოვაციის რაობის დადგენა და მისი როლი კომერციული ბანკების ზრდა განვითარებაში, პანდემიის დროს წარმოქმნილი ინოვაციური პროდუქტებისა და სერვისების შესწავლა, მათი ეფექტიანობის განსაზღვრა და მომხმარებელთა დამოკიდებულების დადგენა.

საქართველოში არსებული კომერციული ბანკები მუდმივად ცდილობენ ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვას მათ საქმიანობაში. სწორედ ეს გახდა მიზეზი მარტივად მორგებოდნენ არსებულ სიტუაციას და მომხმარებლებისათვის უმალ შეეთავაზებინათ ინოვაციური, პანდემიაზე მორგებული პროდუქტი თუ მომსახურება, რაც თავის მხრივ გამოიწვევდა ადამიანთა კმაყოფილების დონის ზრდას, მათთვის კომფორტის შექმნასა და ლოიალური მომხმარებლების მატებას.

ინოვაციური პროდუქტების ნათლად წარმოდგენისთვის, განხილულია კონკრეტული კომერციული ბანკების მიერ დანერგილი ინოვაციური პროდუქტები, მათი შინაარსი, მიზანი, ამოცანები, გამოყენების საშუალებები და დეტალური ინფორმაცია თითოეული პროდუქტისა თუ სერვისის შესახებ. თემის ძირითადი ნაწილი კი ეთმობა უშუალოდ პანდემიურ გამოწვევებს, მათ შედეგებს, კომერციული ბანკების მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებს და მათ ეფექტიანობას. აგრეთვე განხი-

ლულია საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ დაწესებული შემარბილებელი ღონისძიებები, რომელთა მიხედვითაც კომერციულმა ბანკებმა შეძლეს უფრო მეტი კომფორტი შეექმნათ მათი მომხმარებლებისათვის.

საქართველოში არსებული კომერციული ბანკები მუდმივად ცდილობენ ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვას მათ საქმიანობაში. სწორედ ეს გახდა მიზეზი მარტივად მორგებოდნენ არსებულ სიტუაციას და მომხმარებლებისათვის უმაღლეს შეთავაზებინათ ინოვაციური, პანდემიაზე მორგებული პროდუქტი თუ მომსახურება, რაც თავის მხრივ გამოიწვევდა ადამიანთა კმაყოფილების ღონის ზრდას, მათთვის კომფორტის შექმნასა და ლოიალური მომხმარებლების მატებას. პანდემიამ კიდევ უფრო დამოკიდებული გახადა ადამიანები კომერციულ ბანკებზე, თავის მხრივ დისტანციური მომსახურების დანერგვითა და მომხმარებელზე ორიენტირებული სტრატეგიით ბანკებმა შეძლეს გაემარტივებინათ თავიანთი კლიენტებისთვის მათთან ურთიერთობა.

საბანკო სისტემა მაღალი კონკურენტუნარიანობით ხასიათდება, სწორედ ამიტომ კომერციულ ბანკებს უწევთ ახლებური მომსახურების დანერგვა და მათი შეთავაზება მომხმარებლებისთვის, რათქმა უნდა საერთაშორისო სტანდარტების სრული დაცვით. ამ მიმართულებით გვერდს ვერ ავუვლით ინფორმაციული ტექნოლოგიების რაოდენობას, შეთავაზების გზებსა და მათ ხარისხს. აქვე მინდა აღვნიშნო, რომ ელექტრონული და ინფორმაციული ტექნოლოგიები იძლევა იმის საშუალებას, რომ განვითარდეს საბანკო პროდუქტები და მომსახურება, ასევე განხორციელდეს სანდო კონტროლი საბანკო ტრანზაქციებზე და აღმოფხვრილი იყოს კიბერ უსაფრთხოება. ამჟამად ინტერნეტმა საბანკო მომსახურება და მიწოდების არხები სრულიად სანდო და ეფექტურ ინსტრუმენტად გადააქცია. ბანკებისთვის მნიშვნელოვანია, რომ არსებული ინოვაციების მეშვეობით შეამცირონ დანახარჯები, რაც უპირობოდ განაპირობებს შემდგომში მათი მომგებიანობის ზრდასა და სანდო კავშირის დამყარებას მომხმარებლებთან.¹ რაც შეეხება თანამედროვე საბანკო ბიზნესში მიმდინარე ტენდენციებს ის შეიძლება ჩამოვყალიბოთ ძირითადი მიმართულებებით, როგორცაა ტექნოლოგიური რევოლუცია ბანკინგში, ასევე ფინანსური ბაზრების რეგულირება და საბანკო კანონმდებლობის ლიბერალიზაცია, გამოსაყოფია საინვესტიციო ბანკინგის განვითარება, აგრეთვე საბანკო საქმიანობის უნიფიკაცია და სტანდარტიზაცია, რომელთაც დეტალურად განვიხილავთ შემდგომ ქვეთავში.²

ზოგადად ბანკები დაინტერესებულნი არიან თავიანთი მომსახურების მოდერნიზაციით, რათა მიაღწიონ საოპერაციო ხარჯებისა და ფასების ისეთ დონეს, რომელიც უზრუნველყოფს მათ კონკურენტულ პოზიციას. ახალი საბანკო პროდუქტებისა და მომსახურების შემუშავება ესაა ბანკის საქმიანობის სტრატეგიის ცვლილების პროცესი.³

უკვე შეიქმნა ისეთი საბანკო მომსახურების ახალი სისტემა, რომელიც სამი დონისაგან შედგება. *პირველი დონე* წარმოადგენს ცალკეულ საბანკო, სალარო-აპარატებთან და საბანკო ბარათებთან დაკავშირებულ მომსახურებას, რომელიც კავშირშია ფულადი დოკუმენტების შენახვა-დამუშავებასთან. *მეორე დონეში* მოიაზრება საბითუმო-საბანკო მომსახურება, რომელიც ითვალისწინებს ფულადი საშუალებების გადარიცხვას ტელეგრაფით, ასევე ფულადი ოპერაციების მართვას და მათ კონტროლს. რაც შეეხება *მესამე დონეს* მას მიეკუთვნება ავტომატიზირებული საანგარიშსწორებო პალატები (Automated Clearing House - ACH). ხოლო გადასახადების ელექტრონული განვითარება

¹ (თოფჩიშვილი, მ. 2018)

² (ქოქოლაძე, 2021)

³ (ბერიძე, 2009)

ხორციელდება ორი მიმართულებით. პირველი ესაა საკმაოდ გავრცელებული ფორმა ე.წ. საგადასახადო ბარათები, რომლებიც საბანკო მომსახურების ერთ-ერთ ყველაზე განვითარებულ სეგმენტად შეიძლება ჩავთვალოთ. მეორე კი ბოლო წლებია რაც ვითარდება და ესაა ელექტრონული ფული.

ფინანსურ სექტორზე ძალიან დიდი გავლენა იქონია ტექნოლოგიურმა და ციფრულმა გარდატეხებმა, რაც ბოლო ათწლეულების განმავლობაში უფრო გამძაფრდა. ახალმა ტექნოლოგიებმა უამრავი შესაძლებლობები მისცა, როგორც მთლიანად საფინანსო სექტორს ისე კომერციულ ბანკებს, განვითარებინათ თავიანთი საქმიანობა, გაეხადათ უფრო კომფორტული და დაეზოგათ სახსრები. ტექნოლოგიურმა რევოლუციამ ბანკინგში უკვე ხელმისაწვდომი გახადა განვითარებული საბანკო სისტემების, ასევე პლასტიკური ბარათების, ანგარიშსწორების სისტემების, ელექტრონული ფულის, ინტერნეტ ბანკისა და საბოლოოდ ვირტუალური ბანკების წარმოშობა. გამოჩნდა ასევე ახალი პროდუქტები, დაინერგა ახალი მომსახურებები შესაბამისი სტანდარტებით. კომერციულმა ბანკებმა გაუმჯობესეს მომსახურების სხვადასხვა ფუნქციები, რაც გამოიხატება იმაში, რომ ყველა ასაკობრივი ჯგუფისათვის ხელმისაწვდომი გახდა საბანკო სერვისები. ყოველივე ამან კი გამოიწვია თითოეული ადამიანის ცხოვრებაში ბანკის ყოველდღიური ჩართულობა. ბუნებრივია, რომ სწორედ ტექნოლოგიების განვითარებამ შეუწყო ხელი ტრადიციული მომსახურება ჩაენაცვლებინა ახლებური მომსახურების სტილს, რამაც შემდგომში გააიოლა ბანკების საქმიანობა, ამავდროულად მათ შეძლეს შეემუშავებინათ შესაბამისი მომსახურებათა პაკეტის შექმნა საზოგადოების ყველა ფენისათვის. ბანკებმა ასევე შეძლეს და საგრძნობლად შეამცირეს დანახარჯები ახალი ტექნოლოგიების ხარჯზე. მათ საქმიანობაში დაიწყო ახალი ინოვაციური და ვირტუალური ერა.

ვირტუალური სამყარო და დისტანციური მოსახურება კიდევ უფრო აქტუალური გახდა, არამარტო საქართველოში არამედ, მთელს მოფლიოში, კოვიდ-19-ის გავრცელების შემდგომ. ყოველივე ამან უფრო საჭირო და აუცილებელი გახდა ახალი საკომუნიკაციო და დისტანციური არხების გაუმჯობესება. ბუნებრივია ამან გამოიწვია კიდევ დისტანციური საბანკო არხების დანერგვა-გაფართოება. აღნიშნული არხები კი მომხმარებლებს ეხმარება მომსახურება მიიღონ და განახორციელონ გადარიცხვები უმარტივესად, სახლიდან გაუსვლელად. შეგვიძლია განვიხილოთ საბანკო მომსახურების უკვე არსებული დისტანციური არხები, რომლებიც ყველაზე გავრცელებულია დღესდღეობით საზოგადოებაში და არაა გასაკვირი, რომ ისინი მეტი პოპულარობით სარგებლობენ ვიდრე ტრადიციული მომსახურების სერვისები, რადგან სიახლეს მოაქვს კომფორტი. მაგალითად: ინტერნეტ-ბანკინგი, ბანკი-კლიენტი, მობაილ-ბანკინგი, SMS-ბანკინგი.⁴

ინოვაციებმა გადამწყვეტი როლი იქონიეს ბანკების განვითარებაში. მათ საგრძნობლად შეამცირეს დანახარჯები ახალი ტექნოლოგიების მეშვეობით, მოიზიდეს საზოგადოების ყველა ასაკობრივი ჯგუფი, დანერგეს სიახლეები და კომფორტული გახადეს მომსახურება. ბუნებრივია, ყოველივე ეს ფაქტორი უდიდეს მნიშვნელობას იძენს დროთა განმავლობაში. საბანკო ინოვაციების განერგვას აქვს მეორე მხარეც, როგორც საბანკო ისე არასაბანკო ტექნოლოგიების წინსვლამ დიდი გავლენა იქონია ადამიანთა საქმიანობის სხვადასხვა ასპექტებზე. ძალაუნებურად შეცვალა თითოეულის საქმიანობის თითქმის ყველა სფერო, განსაკუთრებით ეს აისახა საბანკო და ფინანსურ სფეროებზე. ზოგადად ტექნოლოგიები დიდ გავლენას ახდენენ საბანკო დაგეგმარებაზე, მათ სტრატეგიებზე, მოვლენებსა და მათ მიზნებზეც. ამიტომ თითოეული კომერციული ბანკი თუ საფინანსო დაწესებულება ცდილობს ფეხი აუწყოს სიახლეებს, ჩაერთოს ინოვაციათა უსასრულო და უწყვეტ ჯაჭვში,

⁴ (ქოქოლაძე, 2021)

რადგან მათ ყველას კარგად აქვთ გააზრებული, რომ დღეს უკვე მათი საწარმოს როლი ინოვაციებსა და ახალ ტექნოლოგიებზეა დამოკიდებული.

კოვიდ-19-მა მნიშვნელოვანი გავლენა მოახდინა საბანკო სექტორზეც, რის შედეგადაც დაინერგა სიახლეები და გატარდა მეტად მნიშვნელოვანი ღონისძიებები. პანდემიასთან ბრძოლაში ბანკების ჩართულობაზე მიანიშნებს კოვიდის შეჩერების ფონდის შექმნა, რომელშიც ბიზნესმენები და სხვადასხვა სტატუსის მქონე პირები რიცხავდნენ ფულს, აღნიშნულ ფონდში ბანკებმა მილიონობით ლარი გადარიცხეს. მსგავსი ფონდების ძირითადი დანიშნულება რესურსების უკეთესი გადანაწილება გახლდათ, აგრეთვე უფრო მეტი სერვისისა და მომსახურების შეთავაზება მომხმარებლებისთვის. ეს ფონდები საკმაოდ მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა, რადგან მათი დახმარებით მართავდნენ სიტუაციას.

პანდემიამ ქვეყანაში არსებულ ყველა სექტორზე იქონია გავლენა და შეცვალა აწ უკვე არსებული ტენდენციები. ამ გავლენის მნიშვნელობის ხარისხს მოწმობს კომერციული ბანკების მიერ დანერგული ინოვაციები კოვიდის დროს. ზოგადად ბანკების განვითარების აუცილებელი პირობა გაცემული სესხების და დეპოზიტების ზრდაში გამოიხატება. ამ მხრივ კი 2021 წელს საქართველო უარყოფით ტენდენციას მიუყვება. კომერციული ბანკების მიერ გაცემული სესხების მოცულობა, 2021 წლის მაისში, წინა თვესთან შედარებით 616.81 მლნ ლარით შემცირდა და ივნისის თვისათვის 39.53 მლნ ლარი შეადგინა.

რეზიდენტი იურიდიული პირებისთვის 2021 წლის მაისის ბოლოს კომერციულ ბანკებს ეროვნული ვალუტით გაცემული ჰქონდათ 5.73 მლრდ ლარის, ხოლო უცხოური ვალუტით 13.47 მლრდ ლარის მოცულობის სესხი.

2021 წლის მაისის განმავლობაში 0.51%-ით ანუ 100.51 მლნ ლარით შემცირდა რეზიდენტი შინამეურნეობების სექტორის დაკრედიტების მოცულობა და ამ წლის პირველი ივნისისათვის 19.57 მლრდ ლარი შეადგინა.⁵

გაცვლითი კურსის ეფექტის გარეშე ჩვენს ქვეყანაში ბანკების მიერ გაცემული სესხთა მოცულობა გაზრდილია, მაგრამ არსებული მდგომარებიდან გამომდინარე ტენდენციის უარყოფითი შკალისკენ გადახრა ლარის კურსის გაუფასურებამ გამოიწვია.

ხოლო თუ შევადარებთ გასულ წელს მიმდინარე წელიწადს, არსებული ინფორმაციის უკეთესობა შეინიშნება. კერძოდ კომერციული ბანკების მიერ გაცემული სესხების მოცულობა, 2022 წლის მარტში, წინა თვესთან შედარებით 67.52 მლნ ლარით გაიზარდა და მიმდინარე წლის პირველი აპრილისთვის 43.32 მლრდ ლარი შეადგინა. ამავე პერიოდში ეროვნული ვალუტით გაცემული სესხების მოცულობა 281.95 მლნ ლარით გაიზარდა, ხოლო უცხოური ვალუტით გაცემული სესხების მოცულობა კი 214.43 მლნ ლარით შემცირდა.

რეზიდენტი იურიდიული პირებისთვის 2022 წლის მარტის ბოლოს, კომერციულ ბანკებს ეროვნული ვალუტით გაცემული ჰქონდათ 6.58 მლრდ ლარის ხოლო უცხოური ვალუტით 13.70 ლარის მოცულობის სესხი, რაც წინა წელთან შედარებით მეტია. ⁶

⁵ <https://bm.ge/ka/article/2021-wlis-pirvel-kvartalshi-mikrosafinanso-organizaciebma-23-milionis-mogeba-miiges/82634>

⁶ <https://nbg.gov.ge/media/news/%E1%83%99%E1%83%9D%E1%83%9B%E1%83%94%E1%83%A0%E1%83%AA%E1%83%98%E1%83%A3%E1%83%9A%E1%83%98-%E1%83%91%E1%83%90%E1%83%9C%E1%83%99%E1%83%94%E1%83%91%E1%83%98%E1%83%A1-%E1%83%90%E1%83%A5%E1%83%A2%E1%83%98%E1%83%95%E1%83%94%E1%83%91%E1%83%98%E1%83%A1-%E1%83%9B%E1%83%93%E1%83%92%E1%83%9D%E1%83%9B%E1%83%90%E1%83%A0-148>

2022 წლის მარტის განმავლობაში 0.80%-ით ანუ 174.86 მლნ ლარით გაიზარდა რეზიდენტი შინმეურნეობების სექტორის დაკრედიტების მოცულობა და მიმდინარე წლის პირველი აპრილისთვის 22.16 მლრდ ლარი შეადგინა. აგრეთვე აღსანიშნია, რომ მიმდინარე წლის პირველი აპრილისთვის ლარიზაციის კოეფიციენტი 49.36% შეადგინა, რაც იმას ნიშნავს, რომ წინა თვესთან შედარებით 0.57 პროცენტული პუნქტით გაიზარდა. ბანკებს სწრაფი ადაპტაცია დაეხმარათ იმაში, რომ მათ შემლეს საოპერაციო რისკების მართვა და ამ მიმე ვითარებაშიც კი მოგებაზე გავიდნენ. ეროვნული ბანკის ცნობით 2021 წლის ივნისში კომერციულმა ბანკებმა რეკორდული მოგება მიიღეს. წმინდა მოგებამ 294.628 მლნ ლარი შეადგინა. აღნიშნული ციფრი 114%-ით მეტია წინა წელთან შედარებით. 2020-ში მათი წმინდა მოგება 137.789 მლნ ლარი იყო.⁷ თითქოსდა ბანკები ნელ-ნელა უბრუნდებიან აღმავლობის გზას არსებულ სიტუაციაზე მორგებით და გადალახეს კრიტიკული პერიოდი რაც გამოიწვეული იყო პანდემიით.

აღსანიშნავია, რომ COVID-19-ის მიერ ქვეყნის ეკონომიკურ სექტორზე უარყოფითი გავლენის შესამცირებლად საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა სხვადასხვა ღონისძიებები გაატარა, როგორცაა ეკონომიკის სხვადასხვა სფეროსათვის ლიკვიდური ფულადი რესურსების შეუფერხებელი მიწოდება, სავალუტო ინტერვენციების ახლებური მექანიზმის ამოქმედება, დროებითი საზედამხედველო გეგმის შემუშავება და საერთაშორისო სავალუტო ფონდის პროგრამის გაფართოება.

დროებითი საზედამხედველო გეგმა გულისხმობს კაპიტალისა და ლიკვიდობის ბუფერების გამოყენებას ფინანსური სტრესის პერიოდში. რაც ნიშნავს არსებული კაპიტალისა და ლიკვიდობის მოტხოვნის შემცირებას. ყურადსაღებია, რომ საქართველოს საბანკო სექტორი ჯანსაღია და გააჩნია კაპიტალისა და ლიკვიდობის საკმარისი ბუფერები, რომლებიც თანდათანობით გროვდებიან ეროვნული ბანკის თანმიმდევრული საზედამხედველო პოლიტიკის შედეგად.

ეროვნულმა ბანკმა საბანკო სისტემის ლიკვიდური სახსრებით უზრუნველყოფის მიზნით სვოპ ოპერაციები ამოქმედა, რისი დახმარებითაც სისტემას აწვდის ლარის ლიკვიდობას. აღნიშნული ოპერაციების მიზანია სისტემაში ლიკვიდობის რისკის შემცირება რათა ის ეკონომიკის შემდგომზე ფაქტორად არ გადაიქცეს. 200 მლნ აშშ დოლარის სვოპ ინსტრუმენტი გადანაწილდა ბანკებს შორის იმისდა მიხედვით თუ რა წილი უჭირავთ ბაზარზე, აგრეთვე, ერთ ორგანიზაციაზე დაწესდება მთლიანი მოცულობის 25%-მდე ლიმიტი ზედმეტი კონცენტრაციის თავიდან ასაცილებლად, ეს ლიმიტი კი მცირე ზომის ბანკებს რესურსზე ხელმისაწვდომობას დაუშვებს. ერთი თვით არის განსაზღვრული სვოპ ოპერაციათა ვადა, მაგრამ ბანკებს შეუძლიათ შემდეგი ერთი წლის განმავლობაში ყოველთვიურად განაახლონ. ეროვნულმა ბანკმა ამას გარდა აამუშავა მუდმივმოქმედი სვოპ ინსტრუმენტი, რისი მეშვეობითაც ბანკებს აქვთ საშუალება მიიღონ ლარის საჭირო ლიკვიდობა უცხოური ვალუტის სანაცვლოდ შესაბამისი საპროცენტო განაკვეთით. ეროვნული ბანკის შემდეგი ღონისძიება იმთავითვე ემსახურება კრიზისული მდგომარეობის შემსუბუქებას ბანკებისთვის და გულისხმობს 2020 წლის პირველი ივნისიდან მცირე და საშუალო ბიზნესის დაკრედიტების ხელშესაწყობად ლიკვიდობის მიწოდების ინსტრუმენტის ამოქმედებას. ლიკვიდობის ეს ინსტრუმენტი ორი კომპონენტისგან შედგება, პირველი არის განკუთვნილი კომერციული ბანკებისთვის, მეორე კი მიკროსაფინანსო ინსტიტუტებისთვის. კომერციულ ბანკებს საშუალება ექნებათ სასესხო პორტოფელის დაგირავების სანაცვლოდ ეროვნული ბანკიდან მიიღონ ლიკვიდობის მხარდაჭერა. ხოლო რაც

⁷ (nbg.gov.ge, 2022)

შეეხება მიკროსაფინანსოებს, მათ მიეცემათ საშუალება დადგენილი სასესხო პორტფელის მოცულობის ფარგლებში, ეროვნული ბანკის მხარდაჭერით რა თქმა უნდა, კომერციული ბანკებიდან სასესხო რესურსი მოიზიდონ. ლიკვიდობის ეს ახლებური მექანიზმი 2023 წლის ბოლომდე იმოქმედებს და შესაძლოა მასში ყოველთვიურად განახლებები განხორცილდეს.

აგრეთვე, 2020 წლის პირველი მაისიდან, ბანკებს აქვთ უფლება ლარის ლიკვიდობის მართვისათვის უცხოური ვალუტის ბუფერები გამოიყენონ, ერთი წლის განმავლობაში და ამით დაიცვან ჯამური ლიკვიდობის მოთხოვნა. ამით ბანკებს შეუძლიათ უცხოური ვალუტის უზრუნველყოფის საშუალებით დამატებითი რისკების გარეშე და დაბალი დანახარჯებით მიიღონ ლარის რესურსი. ეს კი მოხდება სვოპ ოპერაციების დახმარებით.⁸

ეროვნული ბანკი მიკროსაფინანსო ორგანიზაციების როლს ითვალისწინებს მოსახლეობისთვის და ლიკვიდობის მხარდაჭერას „სვოპ“ ოპერაციებით უზრუნველყოფს. როგორც ზემოთ აღვნიშნე, ზედმეტი კონცენტრაციის თავიდან ასაცილებლად დაწესდა 25%-მდე ლიმიტი, რაც მეტად გაზრდის რესურსების ხელმისაწვდომობას მცირე ზომის ფინანსური დაწესებულებებისათვის. როგორც კომერციული ბანკებისთვის ასევე, მიკროსაფინანსოებისათვის ოპერაციათა ვადა განისაზღვრა ერთი თვით, შემდგომი განახლების უფლებით ერთი წლის განმავლობაში.

მაშინ როდესაც კომერციულმა ბანკებმა შეღავათი გაუწიეს სესხების გადავადებასთან დაკავშირებით მოსახლეობას, ეროვნულმა ბანკმა ყოველივე ეს გაითვალისწინა და შეარბილა საზედამხედველო მოთხოვნები ბანკების მიმართ, რათა მათ მაქსიმალური მოქნილობა ჰქონოდათ მოქალაქეების ვალდებულებათა გადავადების პერიოდში. ამ ინიციატივას შეუერთდა ასევე მიკროსაფინანსო დაწესებულებათა ნაწილიც. აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ სებ-მა შეაჩერა ზედამხედველობას დაქვემდებარებული სუბიექტების შემოწმება ადგილზე. ასევე გამარტივდა დაკრედიტების პროცედურები, რომელთა თანახმადაც უძრავი ქონების შეფასება ადგილზე მისვლის გზით დროებით არ მოითხოვება. ფინანსურ უწყისების განალხეხასტან მოთხოვნა კი შედარებით შერბილდა. იმისათვის, რომ შემუშავებულიყო ახალი საზედამხედველო მოთხოვნები გამოცხადდა დროებითი მორატორიუმი, რაც მიზნად ისახავდა, ბანკებისათვის ხელშეწყობას, რათა მათ მაქსიმალური მობილიზება გაეკეთებინათ რესურსების და პასუხი გაეცათ ახალ გამოწვევებზე. კრიტიკული მდგომარეობიდან გამომდინარე ეროვნულმა ბანკმა ასევე უარი თქვა საჯარიმო სანქციების გამოყენებაზე და ეს ეხება მხოლოდ ეკონომიკური ლიმიტების დარღვევას და არა სხვა ტიპის საკანონმდებლო დარღვევებს.⁹

საგადასახადო ტექნოლოგიების მხრივ საქართველოს საბანკო სექტორი არაფრით არ ჩამოუვარდება განვითარებული ქვეყნების ტექნოლოგიებს და შეიძლება ითქვას, რომ ერთ-ერთი მოწინავეც კია. ძალზედ მრავალფეროვანი საშუალება არსებობს უკვე გადასახადების გადახდის ტექნოლოგიები, რომელთა გამოყენებითაც, მომხმარებლები უკონტაქტოთ და ნაკლები რისკით ასრულებენ თავიანთ ვალდებულებას, რაც ბუნებრივია პანდემიისგან თავის დაცვის ეფექტური საშუალებაა. არსებული სიტუაციის გამო ეროვნულმა ბანკმა მოუწოდა ყველა საფინანსო დაწესებულებას

⁸<https://nbg.gov.ge/fm/%E1%83%9E%E1%83%A3%E1%83%91%E1%83%9A%E1%83%98%E1%83%99%E1%83%90%E1%83%AA%E1%83%98%E1%83%94%E1%83%91%E1%83%98/%E1%83%90%E1%83%9C%E1%83%92%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%98%E1%83%A8%E1%83%94%E1%83%91%E1%83%98/%E1%83%A4%E1%83%98%E1%83%9C%E1%83%90%E1%83%9C%E1%83%A1%E1%83%A3%E1%83%A0%E1%83%98 %E1%83%A1%E1%83%A2%E1%83%90%E1%83%91%E1%83%98%E1%83%9A%E1%83%A3%E1%83%A0%E1%83%9D%E1%83%91%E1%83%98%E1%83%A1 %E1%83%90%E1%83%9C%E1%83%92%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%98%E1%83%A8%E1%83%98/2020/finstability-report-geo-f1f96d60.pdf?v=119yu>

⁹ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/32962?publication=40>

მაქსიმალურად შეეზღუდათ მომსახურე პერსონალისა და კლიენტებს შორის ფიზიკური კავშირი უშუალოდ კონტაქტის სახის და ამით უზრუნველყოთ, როგორც პერსონალის, ასევე მათი მომხმარებლების უსაფრთხოება.¹⁰

პანდემიის პირობებში ყველა დაწესებულებას მოუხდა გარკვეულ დათმობაზე წასვლა და შესაბამისად გამონაკლისი არც კომერციული ბანკები აღმოჩნდნენ. სწორედ ამ დათმობების ხარჯზე მოსახლეობის უმრავლესობამ შეძლო თუნდაც სესხების გადავადებით სარგებლობა და მათი დროულად დაფარვა. კომერციული ბანკი დღეს უკვე საგრძნობლად გაციფრულდა და მისი როლი გაიზარდა ადამიანთა ყოველდღიურობაში, ყოველივე ეს კი პანდემიამ დაგვანახა.

ამრიგად, ინოვაცია არის მაცოცხლებელი ძალა ნებისმიერი ბიზნესისათვის, რომელსაც აუცილებლად დადებითი შედეგი მოჰყვება. ის წარმოადგენს მნიშვნელოვან და დადებით ცვლილებას ყველა მიმართულებით. ინოვაცია არის რაიმე უკვე არსებულის ახლებურად მოდიფიცირება ან თუნდაც სრულიად სიახლის დანერგვა და ბუნებრივია, მას გამოიყენებენ დიდი ცვლილებების აღწერისათვის. ყველაზე აქტიურად ინოვაციებსა და სიახლის ფართო დანერგვას ფინანსური სექტორი აწარმოებს, რადგან მათ კარგად აქვთ გააზრებული ინოვაციის ძალა და თუ რა ზეგავლენა შეიძლება იქონიოს მათ ფინანსურ მდგომარეობაზე. რაც უფრო მეტია ინოვაცია შესაბამისად მეტია ახალი პროდუქტი ან სერვისი, რომელიც იზიდავს მომხმარებლებს, სთავაზობს მათ მეტ კომფორტს, ზრდის მოთხოვნას, ამარტივებს მომხმარებლებთან ურთიერთობას და უკეთესად პასუხობს მოთხოვნილებებს. ინოვაცია არამარტო მეტად ხელმისაწვდომს ხდის პროდუქტსა თუ სერვისს, არამედ მათი გაფართოების საშუალებასაც იძლევა, რაც ბუნებრივია დადებითად აისახება ფინანსურ მდგომარეობაზე.

საქართველოს საბანკო სექტორი მზაობით შეხვდა არსებულ მდგომარეობას და მარტივად მოერგო ახალ რეალობას. მათ უფრო აქტიურად დაიწყეს ისეთ ინოვაციურ პროდუქტებზე მუშაობა და მათი ამოქმედება, რომლებიც პანდემიის პირობებში უსაფრთხო იქნებოდა მათი მოხმარებლისათვის და ამავდროულად იმედსაც არ გაუცრუებდა მათ. რეალურად ეს შეძლეს, რადგან მათ მოუხდათ თავიანთი მომსახურების მაქსიმალურად გაციფრულება ძალიან მოკლე დროში. კომერციულმა ბანკებმა შესთავაზეს მოხმარებლებს შემდეგი სიახლეები: ერთიანი ავტორიზაციის სისტემა, თანხის მოთხოვნა და გაყოფა, ინტერნეტის გარეშე მობაილ ბანკის გამოყენება, საბანკო ოპერაციების მრავალფეროვანი არჩევანი და სხვ. კომერციულ ბანკებს ძალები არ დაუშურებიათ ინოვაციათა შეთავაზების მრავალფეროვნებაში და შედეგიც სახეზეა. ერთ-ერთი აღსანიშნავი ფაქტი გახლავთ ისიც, რომ კომერციული ბანკების კლიენტებს მიეცათ საშუალება ესარგებლათ საკრედიტო ვალდებულებების შესრულების გადავადების პირობით. გადავადების მთავარ მიზანს წარმოადგენდა მომხმარებელთათვის ფინანსური წნეხის შემსუბუქება. კვლევის შედეგად, მოსახლეობის უმრავლესობაც მიიჩნევს, რომ კომერციულმა ბანკებმა თავი გაართვეს არსებულ გამოწვევებს, რომელსაც მომხმარებლებიდან პოზიტიური შეფასება მოჰყვა. აქედან გამომდინარე შეიძლება ითქვას, რომ კვლევის მიზანი მიღწეულია

¹⁰ (ბანკი ს. ე., საქართველოს ეროვნული ბანკის საგანგებო ღონისძიებები COVID-19-თან დაკავშირებით, 2022)

გამოყენებული წყაროები:

1. ბერიძე რ. – „საბანკო მენეჯმენტი“, თბილისი, გამომცემლობა „უნივერსალი“, 2009წ. (363გვ.)
2. ვარდმანიძე მ. - „საბანკო ინოვაციები კლიენტთან ურთიერთობის სისტემაში თანამედროვე ეტაპზე“, ხიჭაური, 2019წ. (1-55გვ.)
3. თოფჩიშვილი მ. – „ფინანსური ტექნოლოგიების როლი საბანკო სექტორის განვითარებაში“, საერთაშორისო სამეცნიერო- პრაქტიკული ჟურნალი, თბილისი, 2018წ. გლობალიზაცია და ბიზნესი N5, (1-3გვ.)
4. კოუსტი უ. , სიმანსი ს. , მაინო ჯ. , მაკმორანი რ. , პანიაგა ლ.- „პოსტ-covid ეკონომიკური პოლიტიკა(ეკონომიკის აღდგენის და მდგრადი განვითარების გზები)“, თბილისი, 2020წ. (1-116გვ.)
5. ქოქოლაძე ნ. – „დისტანციური არხების და თანამედროვე საბანკო პროდუქტების როლი საქართველოს საბანკო სექტორის განვითარებაში“, ხიჭაური, 2021წ. (1-50გვ.)
6. შუბაშუკელი გ. – „ციფრული ეკონომიკა საბანკო სექტორში, შესაძლებლობები და პერსპექტივები საქართველოში“, თბილისი, 2019წ. (1-55გვ.)
7. ხაბურძანია მ. – „ინოვაციების როლი საქართველოს თანამედროვე კომერციული ბანკების განვითარებაში“, თბილისი, 2019წ. (1-32გვ.)

<http://geoeconomics.ge/?p=13800> – „კომერციული ბანკების როლი ქვეყნის ეკონომიკის განვითარებაში“.

<http://geoeconomics.ge/?p=13242> – „ინოვაციური განვითარება საქართველოში“.

<https://geoeconomics.ge/?p=12815> – „ინოვაცია და მისი ეფექტიანობა“.

https://gse.ge/upload/TBC_2018_961b3763.pdf - თბილისი ბანკის მმართველობითი და ფინანსური ანგარიშგება. (2018წ)

https://www.gse.ge/upload/0973808b_3e75_4999_9699_0039677626fd_04f79dfa.pdf - საქართველოს ბანკის შუალედური მმართველობითი ანგარიშგება. (2021წ)

<https://nbg.gov.ge/page/covid-19> - „საქართველოს ეროვნული ბანკის საგანგებო ღონისძიებები COVID-19-თან დაკავშირებით“.

<https://nbg.gov.ge/page/%E1%83%A1%E1%83%94%E1%83%A1%E1%83%AE%E1%83%94%E1%83%91%E1%83%98> - სესხების მიმდინარე ტენდენციები.

სქემა 1.1- <https://geoeconomics.ge/?p=12815>

სურათი 2.1- <https://agora.ge/new/22622-daemshvidobe-banks-saqartveloshi-pirveli-fulis-martvis-aplikacia-space-gamochnda>