

# ციფრული ტრანსფორმაციის გავლენა საბანკო სექტორზე: შესაძლებლობები და გამოწვევები

თეა ჰასრათოვი

სტუ-ს ასისტენტ პროფესორი

## რეზიუმე

წინამდებარე სტატია მიმოიხილავს ციფრული ტრანსფორმაციის გავლენას საბანკო სექტორზე, გამოკვეთს მის შესაძლებლობებსა და გამოწვევებს. ნაშრომში განხილულია მომხმარებელთა მზარდი მოთხოვნების როლი ციფრული ინიციატივების დაწესებაში, ოპერაციული ეფექტურობის გაუმჯობესების, მონაცემთა ანალიზის შესაძლებლობები და ახალი ბიზნეს მოდელების განვითარების პერსპექტივები, როგორცაა ღია ბანკინგი. ამასთან, სტატიაში ყურადღება გამახვილებულია კიბერუსაფრთხოების, მარეგულირებელ ცვლილებებთან ადაპტაციისა და მზარდი კონკურენციის საკითხებზე. ნაშრომი ხაზს უსვამს ბანკებისთვის ციფრულ ტექნოლოგიებში ინვესტირების, ინოვაციური სერვისების განვითარებისა და მომხმარებელთა გამოცდილების გაუმჯობესების აუცილებლობას კონკურენტუნარიანობის შესანარჩუნებლად თანამედროვე დინამიურ ბაზარზე.

## THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE BANKING SECTOR: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES

Tea Hasratov

Assisant Professor of GTU

## ABSTRACT

This article explores the impact of digital transformation on the banking sector, highlighting its opportunities and challenges. The paper discusses the role of increasing customer demands in driving digital initiatives, the potential for improved operational efficiency through automation and RPA, data analytics capabilities, and the prospects for developing new business models, such as Open Banking. Additionally, the article focuses on issues related to cybersecurity, adaptation to changing regulatory environments like GDPR, and growing competition, including the influence of Fin-Tech companies. The paper emphasizes the necessity for banks to invest in digital technologies, develop innovative services, and enhance customer experience to maintain competitiveness in the modern dynamic market.

## ძირითადი ტექსტი

ბოლო წლებში ციფრული ტექნოლოგიების სწრაფმა განვითარებამ მნიშვნელოვანი ცვლილებები შეიტანა თითქმის ყველა ინდუსტრიაში, მათ შორის საბანკო სექტორშიც. ციფრული ტრანსფორმაცია გულისხმობს ციფრული ტექნოლოგიების ინტეგრირებას საბანკო პროდუქტების, სერვისების და ოპერაციების მიწოდების ყველა ასპექტში. ეს პროცესი არა მხოლოდ ცვლის ბანკების ფუნქციონირების წესს, არამედ გარდაქმნის მომხმარებელთან ურთიერთობის ფორმებსაც, ქმნის რა ახალ შესაძლებლობებს და წარმოშობს გარკვეულ გამოწვევებს.

ციფრული ტრანსფორმაციის ერთ-ერთი მთავარი მამოძრავებელი ძალა მომხმარებელთა მზარდი მოთხოვნებია. თანამედროვე მომხმარებელს სურს მიიღოს სწრაფი, მოსახერხებელი და პერსონალიზებული საბანკო მომსახურება ნებისმიერ დროსა და ნებისმიერ ადგილას. სმარტფონების, ინტერნეტისა და სხვა ციფრული არხების გავრცელებამ ბანკებს საშუალება მისცა, შესთავაზონ მომხმარებლებს ინოვაციური გადაწყვეტილებები, როგორცაა ონლაინ ბანკინგი, მობილური აპლიკაციები, უკონტაქტო გადახდები და ვირტუალური ასისტენტები. ეს ტენდენცია განსაკუთრებით შესამჩნევია ახალგაზრდა თაობაში, რომელიც ციფრულ ტექნოლოგიებს ყოველდღიური ცხოვრების განუყოფელ ნაწილად მიიჩნევს.

ციფრული ტრანსფორმაცია საბანკო სექტორს უამრავ შესაძლებლობას სთავაზობს. ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უპირატესობა არის ოპერაციული ეფექტურობის გაუმჯობესება. ავტომატიზაციისა და ციფრული ხელსაწყოების გამოყენებით ბანკებს შეუძლიათ შეამცირონ ხარჯები, დააჩქარონ პროცესები და გაზარდონ თანამშრომელთა პროდუქტიულობა. მაგალითად, რობოტული პროცესების ავტომატიზაციას (RPA) შეუძლია მნიშვნელოვნად შეამციროს დრო და რესურსები, რომლებიც საჭიროა რუტინული ოპერაციების შესასრულებლად. გარდა ამისა, ციფრული ტექნოლოგიები ხელს უწყობს მონაცემთა შეგროვებასა და ანალიზს, რაც ბანკებს საშუალებას აძლევს უკეთ გააცნობიერონ მომხმარებელთა საჭიროებები და შესთავაზონ მათ უფრო მორგებული პროდუქტები და სერვისები. პერსონალიზებული შეთავაზებები და მარკეტინგული კამპანიები ზრდის მომხმარებელთა ლოიალობას და ბანკის შემოსავლებს.

თანამედროვე, მუდმივად ცვალებადი ტექნოლოგიური გარემო აიძულებს ყველა ეკონომიკურ ერთეულს

უღს განიცადოს ციფრული ტრანსფორმაცია. ციფრულ ტრანსფორმაციას ორმაგი ფუნქცია აქვს: ის საბანკო ორგანიზაციებს საშუალებას აძლევს შესთავაზონ ახალი მომსახურების არხები ახალი ელექტრონული პლატფორმების (ელექტრონული ბანკინგი, ვირტუალური ბანკინგი) და მომსახურების პუნქტების (ელექტრონული ფილიალები, POS ტერმინალები) მეშვეობით და ასევე ამცირებს მათ საოპერაციო ხარჯებს ფიზიკური მალაზიებისა და გამოყენებული პერსონალის რაოდენობის შეზღუდვით. სწორედ ამიტომ, მსოფლიოს საბანკო ინდუსტრია IT ინვესტიციებზე სამჯერ მეტ ფულს ხარჯავს, ვიდრე ნებისმიერი სხვა ინდუსტრია მთლიანობაში. საბანკო ინდუსტრიაში ბიზნეს მოდელები საფუძვლიან შესწავლას განიცდის. ახალი ტექნოლოგიები (ცვლის ტრადიციულ ბიზნეს მოდელებსა და პროცესებს. შედეგად, ბანკებმა უნდა მოახდინონ თავიანთი ბიზნეს მოდელების ადაპტირება, რათა შეცვალონ მომხმარებელთან ურთიერთობის, შუა და ბექ-ოფისის ოპერაციების მართვის, კონკურენტუნარიანობის შენარჩუნებისა და მომავლისთვის მზადყოფნის გზები.

ციფრული ტრანსფორმაციის კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი ასპექტია ახალი ბიზნეს მოდელების და სერვისების შექმნის შესაძლებლობა. ღია ბანკინგის (Open Banking) კონცეფცია, რომელიც იძლევა მესამე მხარის აპლიკაციებსა და სერვისებზე წვდომას მომხმარებელთა საბანკო მონაცემებზე (მომხმარებლის თანხმობით), ქმნის ინოვაციური ფინანსური პროდუქტებისა და სერვისების განვითარების ახალ შესაძლებლობებს.

ღია ბანკინგი ელექტრონული ტექნოლოგიების გამოყენებით სხვადასხვა საფინანსო ორგანიზაციას შორის, მომხმარებლის ინიციატივით, ფინანსურ ინსტიტუტებში არსებული ინფორმაციის დაუყოვნებლივ გაცვლას გულისხმობს.

მნიშვნელოვანია, რომ ღია ბანკინგს დადებითი შედეგების მოტანა შეუძლია როგორც მომხმარებელისთვის, ისე მთელი საფინანსო სექტორისთვის. ღია ბანკინგი ქმნის ნაყოფიერ ნიადაგს ახალი ტექნოლოგიების შესაძლებლობის ეფექტურად გამოყენებისათვის, მნიშვნელოვნად აუმჯობესებს ფინანსებზე ხელმისაწვდომობას, ზრდის ჯანსაღ კონკურენციას და მონაცემებზე დაფუძნებული ბიზნესის მოდელების განვითარების საფუძველია. ღია ბანკინგის ტექნოლოგია უკვე გამოიყენება ისეთ ქვეყნებში როგორცაა გაერთიანებული სამეფო, ავსტრალია და ევროკავშირის წევრი ქვეყნები. ამასთან, აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირის წევრი ქვეყნებისთვის საგადახდო სერვისების განახლებული PSD2 რეგულაციის ფარგლებში მსგავსი არხებით მომხმარებლის მონაცემების გაზიარება სავალდებულოა.

საქართველოს ეროვნული ბანკის ინიცირებით, საქართველოში ღია ბანკინგის დანერგვასთან დაკავშირებით საბანკო სექტორთან კონსულტაციები და სამუშაო ჯგუფის რეგულარული შეხვედრები

ჯერ კიდევ 2019 წლის ზაფხულში დაიწყო. ღია ბანკინგის სამუშაო ჯგუფი შედგება საქართველოს ეროვნული ბანკის, საქართველოს საბანკო ასოციაციისა და კომერციული ბანკების წარმომადგენლებისგან. მოგვიანებით, საბანკო ასოციაციის ფარგლებში ასევე შეიქმნა ღია ბანკინგის კომიტეტი, რომლის მიზანია საქართველოში ღია ბანკინგის დანერგვისთვის საჭირო სტანდარტების შემუშავება და პროექტის შემდგომი განვითარების ხელშეწყობა.

საქართველოს საბანკო ასოციაციის მონაწილეობით, ასევე კომერციული ბანკების და საქართველოს ეროვნული ბანკის ჩართულობით, 2020 წლის სექტემბერში ღია ბანკინგის კომიტეტმა შეიმუშავა ღია ბანკინგის იმპლემენტაციის ჩარჩოს პირველი ვერსია. აღნიშნული ჩარჩო დოკუმენტი განსაზღვრავს იმ წესებს და სტანდარტებს, რომელთა დაცვით და გამოყენებითაც კომერციულმა ბანკებმა პირველ ეტაპზე ერთმანეთს უნდა გაუზიარონ მათი მომხმარებლების შესახებ ისეთი მონაცემები, როგორცაა საბანკო ანგარიშებზე არსებული ნაშთები და ინფორმაცია ტრანზაქციების შესახებ. აღნიშნული მონაცემების გაცვლა უნდა განხორციელდეს ღია აპლიკაციის ინტერფეისების (API) გამოყენებით ონლაინ რეჟიმში და რა თქმა უნდა, მომხმარებლის სურვილის/ღია ბანკინგის იმპლემენტაციის პირველი ეტაპის მოთხოვნების განხორციელებისთვის კომერციულ ბანკებს განსაზღვრული აქვთ ვადა 2021 წლის 31 მარტამდე. პირველი ეტაპის წარმატებით განხორციელების შემდეგ ეტაპობრივად იგეგმება ღია ბანკინგის გამოყენების გაფართოება როგორც მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში გასაზიარებელი მონაცემების რაოდენობის, ასევე ღია ბანკინგის გამოყენებით საბანკო ტრანზაქციების ინიცირების შესაძლებლობის დამატების მიმართულებით. ღია ბანკინგის იმპლემენტაციის შემდეგ ეტაპებზე ასევე განიხილება სისტემაში კომერციულ ბანკებთან ერთად საფინანსო სექტორის სხვა წარმომადგენლების და ფინტექ კომპანიების ჩართვა, რამაც ხელი უნდა შეუწყოს მომხმარებლებისთვის საბანკო მომსახურებებზე ხელმისაწვდომობის და საბანკო მომსახურებების მრავალფეროვნების გაზრდას. თანხმობის შემთხვევაში.

თუმცა, ციფრული ტრანსფორმაცია საბანკო სექტორის წინაშე გარკვეულ გამოწვევებსაც აყენებს. ერთ-ერთი მთავარი გამოწვევა კიბერუსაფრთხოებაა. ციფრული არხების გაფართოებასთან ერთად იზრდება კიბერდანაშაულის რისკი, რაც ბანკებს ავალდებულებს, მიიღონ მკაცრი ზომები მომხმარებელთა მონაცემებისა და ფინანსური აქტივების დასაცავად. კიბერშეტევების პრევენცია და მათზე სწრაფი რეაგირება კრიტიკულად მნიშვნელოვანი ხდება ბანკების რეპუტაციისა და მომხმარებელთა ნდობის შესანარჩუნებლად. ამ მიზნით, ბანკები აქტიურად ინვესტირებენ უსაფრთხოების

მონინავე ტექნოლოგიებში, როგორიცაა ხელოვნური ინტელექტზე დაფუძნებული საფრთხეების გამოვლენის სისტემები და ბიომეტრიული ავთენტიფიკაცია.

კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი გამოწვევაა მარეგულირებელი გარემოს ცვლილებებთან ადაპტაცია. ციფრული ინოვაციები სწორად უსწრებენ მარეგულირებელ ჩარჩოებს, რაც ბანკებს აიძულებს, მუდმივად ეძებონ ბალანსი ინოვაციებსა და რეგულაციების დაცვას შორის. მონაცემთა კონფიდენციალურობის, მომხმარებელთა უფლებების დაცვისა და ფინანსური სტაბილურობის უზრუნველყოფის მიზნით, საერთაშორისო მარეგულირებელი ორგანოები აქტიურად მუშაობენ ახალი წესებისა და სტანდარტების შემუშავებაზე. GDPR (General Data Protection Regulation) და სხვა მსგავსი რეგულაციები მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს ბანკების მონაცემთა დამუშავების პრაქტიკაზე.

ციფრული ტრანსფორმაცია გავლენას ახდენს საბანკო სექტორში არსებულ კონკურენციაზეც. სხვადასხვა კომპანიები, რომლებიც გვთავაზობენ ინოვაციურ და მოქნილ ციფრულ გადაწყვეტილებებს, სულ უფრო მეტად უწევენ კონკურენციას ტრადიციულ ბანკებს. ამიტომ, ბანკებისთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია, განაგრძონ ინვესტირება ციფრულ ტექნოლოგიებში, განავითარონ ინოვაციური პროდუქტები და სერვისები და გააუმჯობესონ მომხმარებელთა გამოცდილება, რათა შეინარჩუნონ კონკურენტუნარიანობა თანამედროვე დინამიურ ბაზარზე. ამასთან, მნიშვნელოვანია კულტურული ცვლილებების ხელშეწყობა ორგანიზაციებში, რათა თანამშრომლები იყვნენ მზად ახალი ტექნოლოგიების ასათვისებლად და ინოვაციური იდეების გენერირებისთვის.

ციფრული ტრანსფორმაცია განისაზღვრება, როგორც „პროცესი, რომელიც მიზნად ისახავს ერთეულის გაუმჯობესებას მისი სტრუქტურაში არსებითი ცვლილებების შეტანით ინფორმაციის, საინფორმაციო ტექნოლოგიების, კომუნიკაციებისა და დაკავშირების ტექნოლოგიების კომბინირების გზით“. ციფრული ტრანსფორმაცია მოიცავს ბანკინგის ფართო კონცეფციას, კერძოდ: დოკუმენტების ციფრულიზაციას, ტრანზაქციებისთვის ელექტრონულ ხელმოწერას, ელექტრონულ სწავლებას, ტელეკონფერენციას, ონლაინ სავაჭრო პლატფორმებს, ციფრულ მაღაზიებს, ელექტრონულ ამონაწერებსა და მობილურ გადახდებს. მომხმარებლები სულ უფრო მეტად იყენებენ ციფრულ ინოვაციებს და ამ სექტორში ახალი ტიპის გადაწყვეტილებები ჩნდება. ამრიგად, საბანკო ინდუსტრიაში ახალი ბიზნეს მოდელები აუცილებელია ყველა მნიშვნელოვანი საბანკო პროცესის გამოსაყოფად.

ელექტრონულ ბანკინგზე გადასვლა, მნიშვნელოვანი ფაქტორების შედეგია, რომლებიც მოიცავს ბანკების საჭიროებას მოერგონ დროის ახალ ტექნოლოგიურ მონაცემებს, შესთავაზონ დამატებითი

მომსახურების არხი, მოახდინონ საბანკო ბაზრის დერეგულირება.

სწორედ ამიტომ, საქართველოში არსებული კომერციული ბანკები მნიშვნელოვან თანხებს დებენ ელექტრონული ბანკინგის ინფრასტრუქტურაში მაგრამ საბანკო ფილიალების შემცირება და ციფრული ალტერნატივების მიღება, მიუხედავად იმისა, რომ ხარჯებს ამცირებს, მომგებიანი არ არის. IT სერვისების არხების ეფექტურობის გამოკვლევით, მათ დაასკვნეს, რომ ხარჯებთან ერთად, შემოსავლების ზრდის შესაძლებლობებიც იკარგება საბანკო ფილიალების დახურვისას.

### გამოყენებული ლიტერატურა:

1. საქართველოს კანონი „კომერციული ბანკების საქმიანობის შესახებ“. თბილისი, 01.07.2012. <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1672509?publication=-2>

2. საქართველოს საბანკო ასოციაცია: ღია ბანკინგის სტანდარტი <https://openfinance.ge/standards> 12.09.2022.

3. Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Baabdullah, A. M., Ribeiro, L. D., Koc, M., Filieri, R., ... & Walkerdine, J. Digital transformation and innovation in SMEs: Evidence from the UK tourism sector. *International Journal of Information Management*, 51, 102142. (2020).

4. Иванов, В. В., & Сидоров, П. П. (2021). Цифровые технологии в финансовой сфере: новые возможности и вызовы. *Финансы и кредит*, 27(3), 56-72. (ივანოვი ვ. ვ., სიდოროვი პ. პ. ციფრული ტექნოლოგიები ფინანსურ სფეროში: ახალი შესაძლებლობები და გამოწვევები. *ფინანსები და კრედიტი*, 27(3), 56-72. (2021)).

5. Петров, А. А., & Козлова, О. В. (2022). Цифровая трансформация банковского сектора: анализ современного состояния и перспектив развития. *Банковское дело*, (1), 34-45. (პეტროვი ა. ა., კოზლოვა ო. ვ. საბანკო სექტორის ციფრული ტრანსფორმაცია: თანამედროვე მდგომარეობის ანალიზი და განვითარების პერსპექტივები. *საბანკო საქმე*, (1), 34-45. (2022)).

6. Синицын, С. С., & Морозова, Е. Е. (2023). Влияние цифровых технологий на операционную эффективность банков. *Экономика и управление*, (4), 78-89. (სინიცინი ს. ს., მოროზოვა ე. ე. ციფრული ტექნოლოგიების გავლენა ბანკების საოპერაციო ეფექტურობაზე. *ეკონომიკა და მართვა*, (4), 78-89. (2023)).

7. Васильев, Р. Н., & Смирнова, Н. С. (2024). Кибербезопасность в условиях цифровой трансформации банковского бизнеса. *Информационная безопасность банков*, (2), 12-23. (ვასილიევი რ. ნ., სმირნოვა ნ. ს. კიბერუსაფრთხოება საბანკო ბიზნესის ციფრული ტრანსფორმაციის პირობებში. *ბანკების საინფორმაციო უსაფრთხოება*, (2), 12-23. (2024)).