



საბანკო პროდუქტის ჩაოხრის თავისებურებები

რეზიუმე

დავით კაკანაძე
სტუ-ს დოქტორანტი

კომერციულ ბანკებში ხორციელდება სხვადასხვა საბანკო ოპერაცია. ბანკის სპეციფიკა განისაზღვრება მისი საქმიანობის თავისებურებებით. ამ საქმიანობის შედეგი არის საბანკო მომსახურების, იგივე, საბანკო პროდუქტის შექმნა.

საბანკო პროდუქტი, ეს არის კონკრეტული საშუალება, რომლითაც ბანკი უწევს, ან მზადაა გაუწიოს ესა თუ ის მომსახურება კლიენტს. ანუ, მოწესრიგებული, შეთანხმებული და, როგორც წესი, დოკუმენტურად გაფორმებული კომპლექსი, ურთიერთდაკავშირებული ორგანიზაციული, ფინანსური, იურიდიული და სხვა სახის ქმედებებისა, რომლებიც შეადგენენ ბანკის მუშაკების ურთიერთქმედების ერთიან რეგლამენტს მომსახურების გასაწევად.

ამ სტატიის მიზანია, წარმოაჩინოს და განმარტოს საბანკო მომსახურების, საქმიანობის ტიპები, მათი დახასიათება და ჩაოხრება.

საკვანძო სიტყვები: საბანკო პროდუქტი, საბანკო ოპერაცია, საბანკო მომსახურება, ინოვაცია, კლიენტი.

შესავალი

საბანკო მომსახურება არის საბანკო ოპერაციის შედეგი, ანუ საბანკო ოპერაციის (ბანკის მუშაკების მიზანმიმართული შრომითი საქმიანობის) ჯამი, ან სასარგებლო ეფექტი, რომელიც მდგომარეობს კლიენტის მიერ გაცხადებული მოთხოვნის (კრედიტის, საანგარიშსწორებო მომსახურების, გარანტიის, ფასიანი ქაღალდების, უცხოური ვალუტის ყიდვა/გაყიდვის და სხვ.) დაკმაყოფილებაში.

საბანკო ოპერაცია არის ბანკის მუშაკების პრაქტიკული ქმედებები (მოწესრიგებული, შეთანხმებული ქმედებების ერთიანობა) კლიენტის მომსახურების. აქ მხედველობაში უნდა ვიქონიოთ, რომ საბანკო პროდუქტი ეს სხვა არაფერია, თუ არა საბანკო ტექნოლოგია, ანუ ბანკის მუშაკების გარკვეული უნარი, რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნას, თუ ეს სჭირდება კლიენტს, მაგრამ შეიძლება არც იყოს გამოყენებული, დარჩეს „რეზერვში“.

საბანკო ოპერაციები შეიძლება დაიყოს,

როგორც: პასიური, აქტიური და აქტიურ-პასიური (მომსახურებები).

საბანკო მომსახურება, თავის არსით, არის აბსტრაქტული, მაგრამ გააჩნია მატერიალური სუბსტანცია; მისი გაწევა დაკავშირებულია ფულის გამოყენებასთან სხვადასხვა ფორმით და სახით (საწარმოს, კომერციული ბანკების, ცენტრალური ბანკის ფულადი სახსრები ნაღდი ფულის, საბუღალტრო ჩანაწერებისა და საანგარიშსწორებო დოკუმენტების სახით);

აბსტრაქტული საბანკო მომსახურება კონკრეტულ ხასიათს იღებს სახელშეკრულებო ურთიერთობების საფუძველზე;

საბანკო პროდუქტის უმეტესობის ყიდვა-გაყიდვა ხასიათდება ხანგრძლივობით. დროში განფენილობით. როგორც წესი, გარიგება არ შემოიფარგლება ერთჯერადი აქტით. ბანკის კლიენტი ანაბრის განხორციელების, კრედიტის აღების, სეიფის აბონირებისას ბანკთან მეტნაკლებად ხანგრძლივ კავშირს ამყარებს.

საბანკო მომსახურებებს ახასიათებს მომსახურების კლასის თვისებები:

არახელშესახებობა, შეუნახავობა, დაგროვების (დამარაგება ან მომსახურების წარმოება მარაგად) და მომსახურების ხარისხის სტაბილურობის გარანტიის შეუძლებლობა, მომხმარებლის პირდაპირი კონტაქტი მომსახურების მწარმოებელთან. აუცილებელია გამოიყოს რამდენიმე თვისება, დამახასიათებელი მხოლოდ საბანკო მომსახურებისათვის. პირველ რიგში, საბანკო მომსახურების მიწოდება და მოხმარება გაჭიანურებულია დროში. მეორე - საბანკო მომსახურების სამომხმარებლო ფასეულობა დამოკიდებულია ბანკის საიმედოობაზე. მესამე - ფასწარმოქმნას საბანკო მომსახურებაზე განსაკუთრებული ხასიათი აქვს. მაგალითად, ბანკის ცალკეული მომსახურება სრულიად უფასოა, სხვებს ანაზღაურებენ არა კლიენტები, არამედ ბანკი (პროცენტები ანაბარზე). მეოთხე-მომსახურების გაწევაში ერთობლივად მონაწილეობენ მომსახურების მწარმოებელი და მომხმარებელი.

ყველაზე მნიშვნელოვანია საბანკო მომსახურებათა დაყოფა მატერიალურ და სუფთა მომ-



სახურებად. სუფთა მომსახურება, მატერიალურისგან განსხვავებით, პირდაპირ არ არის დაკავშირებული ფულის მოძრაობასთან, მაგრამ მოითხოვს გარკვეულ დანახარჯებს. ამგვარად, საკრედიტო ორგანიზაციის საქმიანობის სპეციფიკა, ძირითადად, დაკავშირებულია მატერიალურ მომსახურებასთან. მატერიალური მომსახურების მაგალითად შეიძლება დასახელდეს დაკრედიტება, უნაღდო ანგარიშსწორების გატარება, ანაბრების მიღება. სუფთა მომსახურებას განეკუთვნება ინდივიდუალური სეიფის გადაცემა და სხვ.

საბანკო მომსახურებები, უპირველეს ყოვლისა, შეიძლება დაიყოს სპეციფიკურ და არასპეციფიკურ მომსახურებად. სპეციფიკურია ყველა ის, რომელიც გამომდინარეობს ბანკის, როგორც განსაკუთრებული საწარმოს, სპეციფიკიდან. სპეციფიკურ მომსახურებებს განეკუთვნება ბანკის მიერ განხორციელებული ოპერაციების სამი სახე: სადეპოზიტო ოპერაციები; საკრედიტო ოპერაციები; საანგარიშსწორებო ოპერაციები.

სადეპოზიტო ოპერაციები დაკავშირებულია კლიენტთა ფულადი სახსრების განთავსებასთან ბანკში ანაბარზე (დეპოზიტი). ისტორიულად ამ ოპერაციებს წინ უსწრებდა შენახვის ოპერაცია, როცა კლიენტები ფასეულობას შესანახად ათავსებდნენ ბანკებში, რომლებიც უზრუნველყოფდნენ დანახოვების საიმედოობასა და უსაფრთხოებას. დეპოზიტზე ფულის განთავსებისთვის ბანკის კლიენტები იღებენ სასესხო პროცენტებს.

საკრედიტო ოპერაცია წარმოადგენს ბანკის ძირითად ოპერაციას. შემთხვევითი არაა, რომ ზოგჯერ ბანკს უწოდებენ მსხვილ საკრედიტო ორგანიზაციას. და ეს ნამდვილად ასეა: ბანკის აქტივების საერთო ჯამში ძირითად ხვედრით წილს შეადგენს საკრედიტო ოპერაციები. ყველაზე ხშირად, ბანკი შემოსავლის დიდ ნაწილს კლიენტთა დაკრედიტების ხარჯზე იღებს.

საანგარიშსწორებო ოპერაციები, რომელსაც აწარმოებს ბანკი, შეიძლება განხორციელდეს როგორც უნაღდო, ასევე, ნაღდი ფორმით. კლიენტის დავალებით ბანკს შეუძლია გახსნას სხვადასხვა ანგარიში, საიდანაც წარმოებს გადახდები, დაკავშირებული სასაქონლო-მატერიალური ფასეულობის ყიდვა-გაყიდვასთან, ხელფასის გადახდასთან, გადასახადების, მოსაკრებლების გადარიცხვასა და სხვა არანაკლებ მნიშვნელოვან გადახდებთან.

საბანკო მომსახურების თანამედროვე ქართული ბაზარი ხასიათდება კომერციული ბანკების მიერ შეთავაზებულ მომსახურებათა

ფართო სპექტრით. დღეს ფინანსურ ბაზარზე კომერციულ ბანკებს შორის გაძლიერებული კონკურენციის, მათ მიერ გამოყენებული ახალი საბანკო და IT-ტექნოლოგიების გამოყენებით, ასევე, ახალი საბანკო პროდუქტისა და მომსახურების შეთავაზებების გავლენის შედეგად მათი მოცულობა ყოველწლიურად იზრდება არა მხოლოდ რაოდენობრივი გამოსახულებით, არამედ მუდმივად ფართოვდება ბანკების მიერ შეთავაზებული მომსახურების ჩამონათვალიც. აღნიშნული ტენდენციების ფონზე, თავისი კონკურენტუნარიანობის ასამაღლებლად, ბანკებისთვის აუცილებელია შექმნან და დაანერგონ მათ მიერ შეთავაზებული მომსახურებების კონტროლის ეფექტური სისტემები.

კლიენტებისთვის გაწეული საბანკო მომსახურების ხარისხის ამაღლებაზე ორიენტირებული კომერციული ბანკი, პირველ რიგში, დაინტერესებული უნდა იყოს ორი ძირითადი წესის შესრულებით:

- მიაწოდოს თავის კლიენტებს საბანკო მომსახურება და პროდუქტები, რომლებიც მაქსიმალურად იქნება მოთხოვნილი მათ მიერ;

- მოახდინოს კლიენტთა ბაზის ფორმირება იმგვარად, რომ ის, უმეტესწილად, შედგებოდეს ბანკის მუდმივი კლიენტებისგან.

რაც შეეხება ბაზარზე რეალიზებად ახალ საბანკო პროდუქტებს, საკმაოდ ხშირად, მათ აერთიანებენ ცნებით - „ინოვაცია“. ინოვაცია (ინგლისური innovation - ახალი წარმონაქმნი, სიახლე, ნოვატორობა) სიტყვასიტყვით აღნიშნავს „ინვესტიცია ნოვაციაში“. ნოვაცია (ლათინური novation - ცვლილება, განახლება) არის მანამდე არარსებული რაღაც სახის სიახლე. სამოქალაქო სამართლის შესაბამისად, ნოვაცია ნიშნავს მხარეთა შეთანხმებას მათ მიერ დადებული ერთი ვალდებულების სხვა ვალდებულებით შეცვლის შესახებ. ასეთი ცვლილების შედეგს უწოდებენ ახალ წარმონაქმნს.

საბანკო ინოვაცია - ეს არის ბანკის ინოვაციური საქმიანობის საბოლოო შედეგი რეალიზებული ახალი საბანკო პროდუქტის ან ოპერაციის ფორმით.

შინაარსის მიხედვით საბანკო ინოვაცია მოიცავს:

ა) ახალ საბანკო პროდუქტს, რომელიც პირველად გამოჩნდა საქართველოს საფინანსო ბაზარზე, ანუ მხოლოდ ერთ ბანკში;

ბ) საქართველოსთვის ახალ უცხოურ საბანკო პროდუქტს, ანუ ახალ საბანკო პროდუქტს, რომელიც პირველად გამოჩნდა საქართველოს საფინანსო ბაზარზე, მაგრამ დიდი ხანია მისი რეალიზაცია ხდება საზღვარგარეთ სხვა



ქვეყნების ფინანსურ ბაზრებზე მათი კონკრეტული პირობებისა და იურისდიქციის შესაბამისად;

გ) ახალი ფინანსური ოპერაციები.

საბანკო ინოვაციების წარმოშობა, ძირითადად, სამი მიზეზითაა განპირობებული:

- სამეწარმეო აზრის გამჟღავნებული მოძრაობითა და კონკურენტების გადასწრების სურვილით;

- საბანკო სფეროში კრიზისების პერიოდული წარმოშობით (საერთო ან კერძო), რაც წარმოადგენს ბანკის ფინანსური მდგრადობის ამალვებს;

- საზღვარგარეთის ქვეყნებში ფინანსური ბაზრების ფუნქციონირებით, რაც ინფორმაციას იძლევა საბანკო ახალ წარმონაქმნებზე საზღვარგარეთ.

ახალი საბანკო პროდუქტების მრავალფეროვნებას თანამედროვე საბანკო საქმეში ასახ-

ავს მათი კლასიფიკაცია, რომელსაც აქვს ზოგადი და განსაკუთრებული თვისებები, დამახასიათებელი ცალკეული ქვეყნის საბანკო საქმიანობისთვის. მსოფლიო საბანკო პრაქტიკა გამოყოფს საბანკო ინოვაციების მიზნების ერთობლიობით გაერთიანებულ შემდეგ ჯგუფებს: ახალი მომსახურება, დაკავშირებული ფულად-საფინანსო ბაზართან; ნაღდი ფულის მართვასთან დაკავშირებული მომსახურება; ინოვაციები სასესხო კაპიტალის ბაზრის ტრადიციულ სეგმენტებში; საბანკო ინოვაციების ზოგადი კატეგორიები ასახავენ საბანკო პროდუქტებისა და მომსახურებების ცალკეული სახეობის ყველაზე მნიშვნელოვან თვისებებს. შევადაროთ ახალი პროდუქტებისა და მომსახურებების ზოგიერთი სახეობა, შეთავაზებული რუსეთისა და საზღვარგარეთის ბანკების მიერ.

კომერციული ბანკის თანამედროვე კლიენტი, თავისი ფინანსური მოთხოვნების დასაკმაყ-

კლასიფიკაციის კრიტერიუმები	შეთავაზებული მომსახურების ტიპი
საბანკო საქმიანობის სპეციფიკის შესაბამისობის მიხედვით	სპეციფიკური მომსახურება არასპეციფიკური მომსახურება
მომსახურების მიმღები სუბიექტების მიხედვით	იურიდიული პირი ფიზიკური პირი
ბანკის რესურსების ფორმირებისა და განთავსების საშუალებების მიხედვით	აქტიური ოპერაციები პასიური ოპერაციები
მიწოდების ანაზღაურების მიხედვით	ფასიანი მომსახურება უფასო მომსახურება
მატერიალური პროდუქტის მოძრაობასთან კავშირის მიხედვით	მომსახურება, დაკავშირებული მატერიალური პროდუქტის მოძრაობასთან სუფთა მომსახურება



ოფიციურად ფინანსური ორგანიზაციის შერჩევისას, ძირითადად ბანკის გაუპიროვნებელ შერჩევას ახდენს, ანუ კლიენტისთვის, როგორც წესი, მნიშვნელობა არ აქვს ბანკის სახელწოდებას, რადგან მისთვის მთავარია არა ბანკის სახელი, არამედ საშუალება, რომლითაც ბანკი შეძლებს მისი მოთხოვნების დაკმაყოფილებას. ამიტომ კლიენტი, რომელიც იღებს მომსახურებას კომერციულ ბანკში, როგორც წესი, ადარებს ფაქტიურად მიღებული მომსახურების ხარისხს თავის მოლოდინს.

კლიენტის ეს მოლოდინი ყალიბდება საბანკო მომსახურების მოსალოდნელ ხარისხზე გარკვეული წარმოდგენის სახით, რომელიც, თავის მხრივ, კლიენტს ექმნება, უპირატესად, უკვე მიღებული გამოცდილების, სხვების რჩევების, ამ სფეროს ექსპერტთა დასკვნების, ასევე, რეკლამის საფუძველზე. და, როგორც წესი, ამ მონაცემების საფუძველზე კლიენტი უკვე გაცნობიერებულად მიმართავს კონკრეტულად შერჩეულ საფინანსო დაწესებულებას საჭირო საბანკო მომსახურების მისაღებად.

თანამედროვე ლიტერატურაში კატეგორია „საბანკო მომსახურება“ სპეციალისტების მიერ იმდენად სხვადასხვაგვარი მახასიათებლებით განისაზღვრება და მათი გამიჯვნის პარამეტრები იმდენად განსხვავებულია, რომ აუცილებელი ხდება ამ მომსახურებათა კლასიფიკაცია. ასეთი კლასიფიკაცია შეიძლება აგებულ იყოს როგორც მხოლოდ საბანკო მომსახურებისთვის დამახასიათებელი სპეციფიკის, ასევე, მომსახურების მთელი კლასისთვის დამახასიათებელი თვისებების საფუძველზე.

საბანკო მომსახურების კლასიფიკაცია, რომელსაც საფუძველად უდევს გარკვეული თავისებურებები, დამახასიათებელია კომერციული ბანკის მიერ კლიენტისათვის საბანკო მომსახურების გაწევის სპეციფიკისთვის. აღნიშნულ კრიტერიუმებს მიაკუთვნებენ შემდეგს:

ბანკის ორიენტირება კლიენტთა მოთხოვნების დაკმაყოფილების მიღწევაზე მათთვის შემდეგი მომსახურების მიწოდების გზით:

პირდაპირი მომსახურება (წარმოდგენილი კომერციული ბანკის საინვესტიციო, გადახდის და კომერციული სახის მომსახურების სახით);

ირიბი მომსახურება (ეხმარება კლიენტს მიიღოს პირდაპირი მომსახურება ყველაზე მოხერხებული და რაციონალური საშუალებით, ამასთან, კლიენტი დამატებით შემოსავალს არ იღებს);

საბანკო მომსახურება, რომელიც ამცირებს დანახარჯებს ან იძლევა დამატებით შემოსავალს პირდაპირი მომსახურებით სარგებლობისას (მაგ. ოვერნაითი).

ბისას (მაგ. ოვერნაითი).

კომერციული ბანკის მიერ კლიენტთა ბაზის გრადაცია კლიენტთა ჯგუფების მიხედვით - ეს კრიტერიუმი აუცილებელია, პირველ რიგში, თავად კომერციული ბანკისთვის, რადგან საშუალებას აძლევს მას ობიექტურად შეაფასოს აუცილებელი კვალიფიკაციის მქონე თანამშრომელთა საჭირო რაოდენობა კლიენტთა მიერ მოთხოვნილი საბანკო მომსახურების გასაწევად.

საბანკო მომსახურებათა კლასიფიკაცია, რომელსაც საფუძველად უდევს ორგანიზაციის საწარმოო-საფინანსო საქმიანობის მიზნების აღრიცხვა .

საბანკო მომსახურების აღნიშნული კლასიფიკაცია , კლიენტის მიზნების მიხედვით, მოიცავს შემდეგს:

ბანკის საფინანსო-სამეურნეო საქმიანობის წარმოება. მის შემადგენლობაში შედის: დაკრედიტება, საკასო მომსახურება, ინკასაცია, პლასტიკური ბარათები, ფულადი გადარიცხვები და ა.შ.

კლიენტის მიერ საინვესტიციო მომსახურების მიღება, რომელშიც შედის: სინდიცირებული კრედიტები, საინვესტიციო დაკრედიტება, ფაქტორინგი, ლიზინგი და სხვ.

კლიენტის მიერ დამატებითი შემოსავლის მიღება დროებით თავისუფალი ფულადი სახსრების დეპოზიტზე, ფასიან თამასუქებში განთავსების გზით; შემოსავლის მიღება ანგარიშზე არსებულ ნაშთებზე დარიცხული პროცენტებით, ასევე, საბროკერო ოპერაციების (აქციების, ობლიგაციების და სხვ. ყიდვა-გაყიდვა) განხორციელებით.

დასკვნა

ამგვარად, ბანკის სპეციფიკა განისაზღვრება მისი საქმიანობის თვისებურებებით. ამ საქმიანობის შედეგს წარმოადგენს საბანკო პროდუქტის შექმნა. საბანკო პროდუქტს წარმოადგენს: საგადასახადო საშუალებების შექმნა და მომსახურების მიწოდება.

საგადასახადო საშუალებების შექმნა თავს იჩენს ეკონომიკის დონეზე მთლიანად (ან, როგორც ამბობენ, მაკრო დონეზე). ცნობილია, რომ შრომის პროდუქტების გაცვლა ხდება არა ერთი პროდუქტის მეორე პროდუქტზე გაცვლის, არამედ ყიდვა-გაყიდვის ფორმით. საქონლის მწარმოებელი ბაზარს სთავაზობს თავის საქონელს. მყიდველს, თავის მხრივ, შეუძლია შეიძინოს მისთვის საჭირო საქონელი მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ თავადაც გაყიდის თავის



საქონელს. საბაზრო მეურნეობაში ყიდვა-გაყიდვის აქტის შესრულებისთვის საჭიროა ფული, როგორც საერთო საგადასახადო საშუალება. მის გარეშე შრომის გაცვლა საქონლის მწარმოებელთა შორის შეიძლება არ შედგეს. ბანკი ცენტრალური ბანკის სახით აწარმოებს მიმოქცევის, მატერიალური სიკეთის შეძენისა და მოხმარებისთვის, აღწარმოებისთვის საჭირო

ფულის გამოშვებას. ბანკის პროდუქტის მეორე შემადგენელს წარმოადგენს მის მიერ მიწოდებული მომსახურება.

ბანკი იძულებულია დაკრედიტების მომატებული რისკები გადაფაროს დამატებითი გადარიცხვებით სესხებზე შესაძლო დანაკარგების რეზერვებში, რომლის შედეგადაც მცირდება ბანკის მოგება.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. ხანთაძე გ. ცაავა გ. – საბანკო ოპერაციები, გამომც. "წიგნის სახელმწიფო", თბ., 2012.
2. გ. ცაავა, გ. ხანთაძე-საბანკო მენეჯმენტი (სახელმძღვ.), გამომც. "დანი", თბ., 2015.
3. Docherty A, Viort F. - Better Banking: Understanding and Addressing the Failures in Risk Management, Governance and Regulation, 2014.
4. Oppenheim B. W., Felbur M. - Lean for Banks: Improving Quality, Productivity, and Morale in Financial Offices, 1st Edition, 2014.
5. Ramakrishna S.- Enterprise Compliance Risk

Management: An Essential Toolkit for Banks and Financial Services (Wiley Corporate F&A), 2015.

6. McMillan J. - The End of Banking: Money, Credit, and the Digital Revolution, 2014.

7. Lessambo F. - The International Banking System: Capital Adequacy, Core Businesses and Risk Management, 2013.

8. https://www.nbg.gov.ge/uploads/legalacts/nbg-law/2014/kom._bankebi_geo_14_05_14.pdf

9. https://www.nbg.gov.ge/uploads/legalacts/supervision/new2012/00000kom_bankebis_mier_sabanko_momsax_29_05_12.pdf

FEATURES ENTITY OF THE BANKING PRODUCT

DAVID KAPANADZE
Doctoral candidate of GTU

Summary

Various banking operations are implemented at the commercial banks. The Bank's specific is determined by the particularity of its activity. The result of this activity is to develop the banking service in order to develop the banking product.

The Banking product represents a concrete means of the bank, through which the bank is providing or is ready to provide various services to the customer. i.e., arranged, agreed time and as a rule, documented complex system, relative organizational, financial, legal and other type of activities, which make the entire regulation of bank's employee's interactions in connection with providing the service.

The aim of an article below is to reveal and to define the banking services, the types of banking activities, their characteristics and their essence.

Key words: *banking product, banking operation, banking service, innovation, client.*