

21.2. დისტანციური საბანკო მომსახურება

თანამედროვე საბანკო საქმის განვითარების ერთ-ერთ პერსპექტიულ მიმართულებად სამართლიანად აღიარებულია დისტანციური საბანკო მომსახურება. აღნიშნული მდგომარეობა განპირობებულია რამდენიმე დადებითი ფაქტორით, რომელთა შორის აღსანიშნავია:

- ასეთი ტიპის მომსახურება საშუალებას აძლევს კომერციულ ბანკს, შესთავაზოს კორპორაციულ კლიენტებს პრინციპულად ახალი დონის სერვისი, რაც უმნიშვნელოვნესია კონკურენტუნარიანობის შესანარჩუნებლად;
- ბანკს საშუალება უჩნდება, „დაიახლოოს“ მცირე და წვრილი ბიზნესის წარმომადგენლები, ინდივიდუალური მენარმეები და ფიზიკური პირები, მათთვის გამარტივებული, ეფექტიანი და იაფი საბანკო მომსახურების შეთავაზებით;
- ნებისმიერი კლიენტისათვის დისტანციური საბანკო მომსახურება არის მაქსიმალური კომფორტი და მინიმალური მატერიალური და დროითი დანახარჯები;
- ბანკისათვის ასეთი მომსახურების დანერგვა ნიშნავს მუშაობის ეფექტიანობის ზრდას, დანახარჯების შემცირებასა და კლიენტურის ბაზის ზრდას მომსახურების ხარისხის შემცირების გარეშე.

დისტანციური საბანკო მომსახურება არის ზოგადი ტერმინი, რომელიც ასახავს კლიენტის მომსახურებას ბანკში მისვლის გარეშე თანამედროვე ტექნოლოგიების მეშვეობით. დისტანციური საბანკო მომსახურების სისტემები მეტად მრავალფეროვანია და ისინი ხშირად გადაკვეთენ ერთმანეთს. მათ შორისაა ბანკი-კლიენტი, ინტერნეტ-ბანკინგი, home-ბანკინგი, ტელეფონ-ბანკინგი, SMS-ბანკინგი, GSM-ბანკინგი, TV-ბანკინგი და სხვ.

სანამ ინტერნეტი საყოველთაო გავრცელებას პოვებდა, დისტანციური საბანკო მომსახურების შეთავაზება ხდებოდა სისტემა „ბანკი-კლიენტის“ მეშვეობით. ამისათვის კლიენტთან, მის კომპიუტერში, ხდებოდა სპეციალური პროგრამული უზრუნველყოფის ჩატვირთვა, რომელიც ბანკს უკავშირდებოდა მოდემის მეშვეობით. ასეთი სისტემების დანერგვა, როგორც წესი, ხდებოდა კორპორაციულ კლიენტებთან. დღეისათვის სისტემა „ბანკ-კლიენტს“ აქტუალობა არ დაუკარგავს, მაგრამ მოხდა მისი მოდერნიზება ახალ სისტემად „ბანკი-ინტერნეტი-კლიენტი“.

რაც შეეხება ინტერნეტ-ბანკინგს, ესაა დისტანციური საბანკო მომსახურების ტექნოლოგია, რომლის მეშვეობითაც ხორციელდება წვდომა საკუთარ ანგარიშთან და ამ წვდომის მეშვეობით სასურველი ოპერაციის ჩატარება ნებისმიერ დროს ნებისმიერი კომპიუტერიდან, რომელსაც აქვს წვდომა ინტერნეტთან. მნიშვნელოვანია, რომ ამ დროს გამოიყენება ნებისმიერი არსებული ბრაუზერი, ანუ არაა აუცილებელი სპეციალური პროგრამული უზრუნველყოფა. როგორც წესი, ინტერნეტ-ბანკინგი მოიცავს შემდეგი სახეობის მომსახურებას:

- გადახდების განხორციელება;
- თანხების კონვერტაცია;
- ანგარიშიდან ამონაწერის მიღება;
- სახსრების გადატანა სხვა ანგარიშებზე (მათ შორის, სხვა ბანკებში);
- განაცხადების შევსება საბანკო პროდუქტების მიღებაზე (კრედიტის მიღება, დეპოზიტის გახსნა, ბარათის მიღება და ა.შ.)

- ინფორმაციის მიღება ბანკის პროდუქტებსა და მომსახურების სახეობებზე.

ინტერნეტ-ბანკინგის გამოყენება ფიზიკური პირებისათვის არის საბანკო მომსახურების მიღების მეტად ეფექტიანი საშუალება და იგი ხასიათდება რიგი უპირატესობებით:

- სახეზეა დროისა და სახსრების ეკონომია, ვინაიდან კლიენტს არ უნევს ბანკში პირადად მისვლა;
- კლიენტს შესაძლებლობა აქვს 24 საათის განმავლობაში აკონტროლოს საკუთარი ანგარიშები და, შესაბამისად, შეუძლია მოახდინოს რეაგირება ბაზარზე ცვლილებების შემთხვევაში;
- კლიენტს შეუძლია თვალყური ადევნოს თავისი ბარათებით განხორციელებული ოპერაციების მიმდინარეობას ნებისმიერი ადგილიდან, სადაც კი არის ინტერნეტთან წვდომა.

გამონაკლისი, ინტერნეტ-ბანკინგის განვითარების თვალსაზრისით, არც საქართველოა. თუკი სულ რამდენიმე წლის წინ ინტერნეტ-ბანკინგის დანერგვის „ფუფუნება“ მხოლოდ ნამყვანი ბანკებისათვის არსებობდა, დღეს ეს სერვისი ჩვეულებრივი მოვლენა გახდა და თითქმის ყველა ქართულ ბანკს აქვს ინტერნეტ-ბანკინგის საკუთარი სისტემა. საქართველოში ინტერნეტით განხორციელებული საბანკო ოპერაციების მოცულობა შეიძლება ისეთი მასშტაბის არაა, როგორც განვითარებულ ქვეყნებში, მაგრამ პროგრესი ამ კუთხითაც მნიშვნელოვანია. მაგალითად, თუკი 2007 წელს ინტერნეტით განხორციელებულ იქნა 228 ათასამდე საბანკო ოპერაცია, რომელთა საერთო მოცულობამ შედგინა 22 მლნ ლარი, 2013 წელს ჩატარდა 9,5 მლნ-მდე ოპერაცია, რომელთა საერთო მოცულობამ 422 მლნ ლარს გადააჭარბა.

თვითონ იმ ფაქტმა, რომ საბანკო მომსახურების ბევრი სახეობა უკვე ხორციელდება ინტერნეტის მეშვეობით, წარმოშვა აზრი, რომ ბანკი შეიძლება არსებობდეს არა მხოლოდ ფიზიკური (ოფისების) სახით. რა თქმა უნდა, ამ შემთხვევაში, მცირდება ბანკის დანახარჯები, მომსახურების თვითღირებულება და იზრდება მოგება. XX საუკუნის ბოლოდან აშშ-ისა და ევროპაში გაჩნდა კიდევ ე.წ. „ვირტუალური ბანკები“, რომელთაც არ გააჩნდათ არცერთი მომსახურების ოფისი. ანგარიშის გახსნა, მისი მართვა, კრედიტის მიღება, მისი დაფარვა და ა.შ. ხორციელდება მხოლოდ ინტერნეტის მეშვეობით.

21.3. ბანკომატი

ბანკომატი (ATM – automated teller machine) – ესაა თვითმომსახურების მრავალფუნქციური ავტომატი, პროგრამულ-ტექნიკური მოწყობილობა, რომლის დანიშნულებაცაა ფულადი სახსრების ავტომატიზებული მიღება და გაცემა პლასტიკური ბარათების მეშვეობით. ბანკომატების საშუალებით ხორციელდება სხვა ოპერაციებიც, მაგალითად: საქონლისა და მომსახურების შეძენა, ჩატარებული ოპერაციის შესახებ ამონაწერის გაცემა, ინფორმაციის მიღება არსებული ნაშთის შესახებ. ბანკომატების ფასი, მათი ფუნქციებიდან და მწარმოებლიდან გამომდინარე, მერყეობს 15-50 ათას აშშ დოლარს შორის.