კომერციული ბანკების საქმიანობის - „ოპერაცია“, „პროდუქტი“ და „მომსახურების“ არსის სრულყოფა და მათი განსჯისადმი ავტორებისეული შვიდი მიდგომის ჩამოყალიბების პრობლემატიკა

გიორგი ცაავა, პროფესორი
რატი ბურდიაშვილი, პროფესორი
ანი ბიბილური ასისტენტ პროფესორი

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

DOI: https://doi.org/10.52340/spectri.2023.08.02.17

აბსტრაქტი

ნაშრომში განხილულია საბანკო პროდუქტების გაყიდვის სისტემის შექმნის თანამედროვე მომსახურებისა და კაპიტალის ბაზრის შესაძლებლობების, ეროვნული ეკონომიკის სისტემის განვითარების ძირითადი ტენდენციების, კლიენტების პოტენციური მოთხოვნის თეორიული კვლევები. ჩამოყალიბებულია მომსახურების თეორიების სამი ძირითადი ეტაპი: პირველი ეტაპი - XX საუკუნის 60-იანი წლების ბოლო და 70-იანი წლების დასაწყისი; მეორე ეტაპი - XX საუკუნის 80-იანი წლების ბოლო და 90-იანი წლების დასაწყისი; მესამე ეტაპი - XX საუკუნის 1991 წლიდან დღევანდელი დღის ჩათვლით.

ყურადღება გამახვილებულია საბანკო მომსახურების თეორიაში რიგ პრობლემებზე, როგორებიცაა: დასავლეთის ბანკების გამოცდილების საბანკო მომსახურეობების თანამედროვე ქართულ ბაზარზე გამოყენების თავისებურებები, საბანკო მომსახურეობები კაპიტალისა და ფასიანი ქაღალდების ბაზარზე, საბანკო მომსახურეობები უახლესი საბანკო ტექნოლოგიების გამოყენებით შესწავლილია არასაკმარისად დეტალურად და მითითებულია აღნიშნულის რიგი ობიექტური მიზეზები, როგორებიცაა: ინფორმაციების დახურულობა და მიუღწევადობა, დასავლეთის წყაროებში უპირატესად საერთო მახასიათებლებისა და რეკომენდაციების არსებობა.

ჩამოყალიბებულია მსოფლიო გამოცდილების საფუძველზე საერთაშორისო და ქართულ საბანკო პრაქტიკაში განვითარებადი კომერციული ბანკების საქმიანობის - ოპერაცია, პროდუქტი და მომსახურების ტენდენციებისა და ცნებების სრულყოფა და მათი განსჯისადმი ავტორებისეული შვიდი მიდგომის ჩამოყალიბების პრობლემატიკა, როგორებიცაა: ფულადი, საოპერაციო-ტექნოლოგიური, იურიდიული, მომსახურეობრივი, განუსაზღვრელი, შედეგობრივი, მომსახურეობრივ-საოპერაციო. მითითებულია, რომ საბანკო პროდუქტი - არის „კომერციული ბანკის” ურთიერთდაკავშირებული მომსახურეობებისა და ოპერაციების კომპლექსი. აღნიშნულია, რომ საბანკო მომსახურეობა - არის „კომერციული ბანკის“ მიერ კლიენტებზე მიწოდებადი საბანკო ოპერაციების

თანმხლები და ოპტიმიზირებადი საქმიანობის ტექნიკური, ტექნოლოგიური, ფინანსური, ინტელექტუალური და პროფესიონალური სახეობები.

საკვანძო სიტყვები: ფინანსური აქტივები, ინოვაციური ინვესტირება, საბანკო კრედიტი, ვალის მომსახურება, ინვესტიციის უკუგებადობა.

Perfection of the essence of commercial banks' activity - "Operation", "Product" and "Service" and the problem of forming the Author's seven approaches to their judgment

Giorgi Tsaava, Professor,
Rati Burdiashvili, Professor
Ani Bibiluri Assistant Professor,
Georgian Technical University

Abstract

The paper discusses the modern service and capital market opportunities for the creation of a banking products sales system, the main trends in the development of the national economy system, and theoretical studies of the potential demand of clients. Three main stages of service theories have been established: the first stage - the end of the 60s and the beginning of the 70s of the 20th century; the second stage - the end of the 80s and the beginning of the 90s of the 20th century; The third stage - from 1991 of the 20th century to the present day.

Attention is focused on a number of problems in the theory of banking services, such as: The peculiarities of using the experience of Western banks in the modern Georgian market, banking services in the capital and securities market, banking services using the latest banking technologies are studied in insufficient detail, and a number of objective reasons are indicated, such as: the closure of information and Inaccessibility, the presence of predominantly common characteristics and recommendations in Western sources.

Based on world experience in international and Georgian banking practice, the development of commercial banks' activity - operation, product and service trends and perfecting the concepts and the authors' seven approaches to their judgment, such as: Monetary, Operational-technological, Legal, Service, Indefinite, Consequential, Service-Operational. It is indicated that the banking product is a complex of interconnected services and operations of "Commercial Bank". It is noted that banking services are technical, technological, financial, intellectual and professional types of activities accompanying and optimizing banking operations provided by "Commercial Bank" to clients.

Keywords: Financial Assets, Innovation Investment, Bank Credit, Debt Service, Return on investment.

საბანკო მომსახურეობების თეორიის განვითარების საწყის, ანუ პირველ ეტაპად შეიძლება ჩაითვალოს XX საუკუნის 60-იანი წლების ბოლო და 70- იანი წლების დასაწყისი პერიოდი, როდესაც გამოქვეყნებული იქნა მეცნიერების კვლევები - მინჩიგანის უნივერსიტეტის (ხ. დუგლასის ნაშრომი „საბანკო პოლიტიკა დაკრედიტების სფეროში“, 1971), უელსის უნივერსიტეტის (დ. რეველის ნაშრომი „საბანკო საქმიანობის კონკურენცია და რეგულირება“, 1978), ჟენევის უნივერსიტეტის (ნაშრომი „შემნახველი ბანკების საკრედიტო მომსახურეობები“, 1974), ნაშრომი შ. დერეიას („დიდი ბრიტანეთის ბანკების სტრატეგია და საერთაშორისო კონკურენცია“, 1977), კვლევები გ. ბრაიანის („კონკურენცია საბანკო სფეროში“, 1970).

საბანკო მომსახურეობებს განვითარების მეორე ეტაპია - XX საუკუნის 80-იანი წლების ბოლო და, 90-იანი წლების დასაწყისი, რომელიც დახასიათებულია როგორც საბანკო მომსახურეობების ბაზარზე ცალკეული ქვეყნების საკრედიტო-ფინანსური სისტემების საქმიანობის თავისებურებების, გლობალიზაციისა და საბანკო კაპიტალის ცენტრალიზაციის ზეგავლენის შესაძლო შედეგების გამოკვლევის მცდელობა. აღნიშნული პერიოდის ყველაზე ცნობილ ნაშრომებს მიეკუთვნებიან: ფ. დერეკო „ბანკების გლობალური სისტემა“ (ნიუ-იორკი, 1990), ვ. მალპასი „როგორ მუშაობს სიტის ფინანსური სისტემა“ (ლონდონი, 1988), ო. დონელი „ფინანსური ოპერაციები რეგიონალური საინვესტიციო ბანკის“ (ლონდონი, 1981), ე. ბალარინი „კომერციული ბანკები ფინანსური რევოლუციის პირობებში“ (კემბრიჯი, 1986) და მრავალი სხვები.
საბანკო მომსახურეობების განვითარების მესამე ეტაპი დაიწყო (XX საუკუნის) 1991 წელს და დღევანდელი დღის ჩათვლით გრძელდება. 1992 წელს მაასტრიხტის ხელშეკრულების ხელმოწერამ „ევროპული სავალუტო კავშირის შექმნის შესახებ“ და 1999 წლის იანვრიდან ერთიანი ევროპული ვალუტის - „ევროს“ შემოღებამ დაუდო საწყისები კლიენტების კომპლექსური საბანკო მომსახურების გადახედვის მიმართებაში. აქტუალობა შეიძინა „ფინანსური სუპერმარკეტის“ იდეამ, ფართო გავრცელება მიიღეს სასესხო კაპიტალის ბაზარზე მომსახურეობებმა, ელექტრონულმა მომსახურეობებმა, დაიწყო ბანკების შერწყმისა და შთანთქმვის ზრდის პროცესები. (ცაავა, გიორგი; ბიბილური, ანი; 2023) აუცილებელია აღნიშნული იქნას კვლევები - პ. როუზის „საბანკო მენეჯმენტი, ფინანსური მომსახურეობის მიწოდება“ (1995), ჯ. სინკის „ფინანსების მართვა კომერციულ ბანკებში“ (1994), კ. ფაბრის „ბანკები საბაზრო ეკონომიკის ჩამოყალიბების პირობებში“ (1991), დ. დჯენტლეს „ფინანსური მომსახურეობების ინდუსტრია“ (1993). მნიშვნელოვან პრაქტიკულ ინტერესს საბანკო მომსახურეობების სამამულო ბაზრის განვითარებისათვის წარმოადგენენ გამოკვლევები, მიძღვნილები ბანკების საქმიანობის სტრატეგიებს: მაგალითად, მ. პორტერი საბანკო სტრატეგიის ძირითად ამოცანას ხედავს ბანკის კონკურენტული უპირატესობების მოძიებაში და საბანკო მენეჯმენტის ძალისხმევის კონცენტრაციაში მათ პრაქტიკულ რეალიზაციაზე.

სამამულო ეკონომიკურ ლიტერატურაში პირველი წიგნი საბანკო სისტემის განვითარების ძირითადი მიმართულებების მიმართებაში დათარიღებულია 1887 წლით (ა. ბიშოფის „ბანკების ისტორიისა და თეორიის მოკლე მიმოხილვა“). შემდგომ უნდა აღინიშნოს ნაშრომები ა.ბ. ბიმანის „ბანკების ისტორია“ (1914), ე.პ. ვოზნესენსკის

„კომერციული ბანკების ოპერაციები“ (1913), მ.ს. ციპკინას „ძირითადი საბანკო ოპერაციები“ (1928), ი.ფ. გინდინას „რუსული კომერციული ბანკები“ (1948).

რიგი პრობლემები საბანკო მომსახურეობების თეორიაში, როგორებიცაა: ტერმინოლოგიური ბაზა, დასავლეთის ბანკების გამოცდილების საბანკო მომსახურეობების თანამედროვე ქართულ ბაზარზე გამოყენების თავისებურებები, საბანკო მომსახურეობები კაპიტალისა და ფასიანი ქაღალდების ბაზარზე, საბანკო მომსახურეობები უახლესი საბანკო ტექნოლოგიების გამოყენებით, შესწავლილია არასაკმარისად ობიექტური მიზეზების ძალისხმევით, როგორებიცაა: ინფორმაციების დახურულობა და მიუღწევადობა, დასავლეთის წყაროებში უპირატესად საერთო მახასიათებლებისა და რეკომენდაციების არსებობა.

მთლიანობაში, სამამულო მეცნიერების მოსაზრება საბანკო ოპერაციისა და საბანკო მომსახურეობის ცნების დანაწილების პრობლემის მიხედვით დაიყვანება საბანკო მომსახურეობების განხილვამდე, როგორც საბანკო ოპერაციების ნაირსახეობა. აღნიშნულთან დაკავშირებით ილუსტრატიულია ო.ი. ლავრუშინის მოსაზრება, რომლის თანახმად საბანკო ოპერაციის განასხვავება საბანკო მომსახურეობისაგან მდგომარეობს იმაში, რომ „ოპერაციები ხორციელდება ფულად ფორმაში, გამოხატავენ ფულად ნაკადებს კვლავწარმოების სხვადასხვა ფაზებში, ხორციელდება უშუალოდ ბანკების მეშვეობით“.

ასევე უნდა აღინიშნოს სამამულო მეცნიერების ერთიანი თვალსაზრისი, რომლებიც მიუთითებენ ეკონომიკის რეალური სექტორის მომსახურებაში და ბაზრის სიახლე სივრცის გენერირებაში ბანკების უმნიშვნელოვანეს როლზე. ქართველი ეკონომისტები ჩვეულებრივად საბანკო ოპერაციებს მიაკუთვნებენ მომსახურეობების მთლიან სპექტრს. უცხოელი მეცნიერები, თავის მხრივ, საბანკო ოპერაციებს მხოლოდ როგორც საბანკო მომსახურეობების ნაირსახეობად განიხილავენ. კერძოდ, ამერიკელი ეკონომისტი **პიტერ როუზი** თვლის, რომ ბანკი - არის ფირმა, რომელიც პროფესიონალური საკრედიტო დაწესებულებების მიერ ფინანსური მომსახურეობების მიწოდების განმახორციელებელია. ამასთან იგი მიაკუთვნებს საბანკო მომსახურეობებს ბანკის საქმიანობის ისეთ სახეობებს, როგორიცაა ფულადი რესურსების მართვა, სამომხმარებლო კრედიტი, ნაღდი ფულის ნაკადების მართვა, ლიზინგი, საპენსიო გეგმების გაყიდვა.

ზემოთაღნიშნულებზე დაყრდნობით საბანკო ოპერაციისა და საბანკო მომსახურეობის ცნებების განაცალკავებაში აუცილებელია აღინიშნოს რიგი პრინციპული განსხვავებები „ოპერაციები“ და „მომსახურეობა“ ცნებების არსიდან გამომდინარე. ერთის მხრივ, ესაა გარკვეული ხარისხი, თანმდევი ქმედება ძირითადი საქმიანობის უზრუნველყოფასთან მიმართებაში, ხოლო მეორეს მხრივ - არის გარკვეული შედეგის მიღწევაზე მიმართული ქმედება.

აღნიშნულებიდან გამომდინარე, ოპერაცია - თავისთავად ქმედებას, მოძრაობას წარმოადგენს, რაც საბანკო საქმიანობისადმი გამოყენებით ნიშნავს ბანკის ქმედებებს, რომლებიც ამა თუ იმ სახით დაკავშირებულებია ფულადი სახსრების მოძრაობასთან,

ხოლო მომსახურეობის - ქვეშ გათვალისწინებულია საქმიანობა, რომელიც ოპერაციის ოპტიმალურად შესრულების ხელშემწყობია. (ბურდიაშვილი 2013)

აღნიშნულთან დაკავშირებით აუცილებლად გვესახება შევჩერდეთ „საბანკო ოპერაციის“ ცნების ა.იუ. ვიკულინის მონაცემებით განსაზღვრას, რომელიც აღნიშნული ტერმინის გამოყენების შემთხვევების ანალიზის საფუძველზე მოქმედ კანონმდებლობაში განსაზღვრავს საბანკო ოპერაციებს როგორც კანონმდებლურად განმტკიცებული უფლება-შესაძლებლობის ძალისხმევით ბანკების მიერ განხორციელებული სისტემატიურად შესრულებად გარიგებებს, რომელთა ობიექტებად გამოდიან - ფული, ფასიანი ქაღალდები, ძვირფასი ლითონები, ბუნებრივი ძვირფასი ქვები. ამრიგად, აუცილებლობას წარმოადგენს ტანმიმდევრულად იქნას განხილული ცნებები „საბანკო მომსახურეობა“, „საბანკო ოპერაცია“ და „საბანკო პროდუქტი“. (ცაავა, გიორგი; ბურდიაშვილი, რატი; მოსიაშვილი, ვალერი; 2020)

ტერმინი „საბანკო მომსახურეობას“ განსაზღვრა მიზანშეწონილია დაწყებული იქნას ცნება „მომსახურეობის“ განხილვიდან, რამდენადაც იგი ფუნდამენტალურ ცნებას წარმოადგენს. მოვიყვანოთ კლასიკური განსაზღვრები დეფინიცია „მომსახურეობები“:

ფ. კოტლერი განსაზღვრავს მომსახურეობას როგორც „ნებისმიერ საქმიანობას“. მონოგრაფია „მართვა და ორგანიზაცია მომსახურეობების სფეროში“ ავტორების ჯგუფი თვლიან, რომ „მომსახურეობები - არის ქმედებები, საქმეები ან სამუშაოების შესრულება“.

საერთაშორისო სტანდარტი ISO 9004-2 განსაზღვრავს მომსახურეობას როგორც „მომსახურეობების შემსრულებელისა და მომხმარებლის ურთიერთქმედების შედეგს“.

წარმოდგენილი განსაზღვრების თვალსაზრისების შინაარსის რეზიუმირებით, შეიძლება გამოყოფილი იქნას მომსახურეობის როგორც ეკონომიკური მოვლენის ინტერპრეტაციის სამი ძირითადი მხარეები:

1) მომსახურეობა - არის ქმედებები, საქმიანობა, პროცესი ან პროცესების თანმიმდევრობა (სერია) (ჩვენს კლასიფიკაციაში იგი წარმოდგენილია პუნქტებში I, II, V და VII);
2) მომსახურეობა - არის მომხმარებლებსა და პერსონალს შორის ურთიერთქმედება (პუნქტები VI და VII);
3) მომსახურეობა - არის ქმედებების, საქმიანობის ან ურთიერთქმედების შედეგი (პუნქტები III, IV და VII).

ამრიგად, „მომსახურეობა“ - მრავალწახნაგოვანი ცნებაა, რომელიც თავისთავში მოიცავს, უპირველეს ყოვლისა, ქმედებების კომპლექსს პროდუქტის წარმოების მიმართებაში (რაც საბანკო სფეროსადმი გამოყენებადობით შეესაბამება საბანკო ოპერაციებს); მეორეს მხრივ, ურთიერთქმედებას მომსხმარებლებსა და პერსონალს

შორის (შეესაბამება საბანკო მომსახურებას); მესამე, ქმედებებისა და ურთიერთქმედებების შედეგს (შეესაბამება საბანკო პროდუქტს).

ჩამოყალიბებულ რეზიუმეს თვალნათლივ მივყავართ ჩვენ შემდეგი დასკვნისაკენ: ტერმინი „მომსახურეობა“ განისჯება უფრო ფართოდ, ვიდრე ტერმინი „პროდუქტი“. სინამდვილეში, როგორც ჩვენს მიერ ზემოთ იყო ნაჩვენები, ცნება „პროდუქტის“ ძირითადი აზრი მდგომარეობს იმაში, რომ იგი პროცესის ან საქმიანობის შედეგს წარმოადგენს. ამიტომ შეიძლება ვამტკიცოთ, რომ მომსახურეობა მოიცავს თავისთავში პროდუქტს, სხვა კომპონენტებთან ერთად. ანალოგიურად შეიძლება ითქვას, რომ ცნება „საბანკო მომსახურეობა“ მოიცავს თავისთავში ცნება „საბანკო ოპერაციას“, „საბანკო მომსახურებას“ და „“ საბანკო პროდუქტს“ (ნახაზი 1.1.).

		„საბანკო მომსახურეობა“		
„საბანკო ოპერაცია“		„საბანკო პროდუქტი“		„საბანკო მომსახურება“

ნახაზი 1.1. ცნება „საბანკო მომსახურების“ შემადგენლობა

განვიხილოთ, როგორ გაიგება ტერმინი „საბანკო მომსახურეობა“ ფინანსური მიმართულების ლიტერატურული წყაროების ავტორების მიერ. მისი ინტერპრეტაციები მეტად განსხვავებულებია.

„მომსახურების“ და „საბანკო მომსახურების“ ინტერპრეტაციების მსგავსება მდგომარეობს იმაში, რომ პირველიც და მეორეც ტერმინები განისაზღვრებიან ცნებებში „საქმიანობა“ და „საქმიანობის შედეგი“. ინტერპრეტაციების განსხვავება გამოიხატება იმაში, რომ საბანკო მიმართულების მკვლევარები იყენებენ ტერმინებს „ოპერაცია“ და „საბანკო ოპერაცია“ მომსახურეობის (პროდუქტის) წარმოებასთან მიმართებაში პერსონალის ქმედებების მნიშვნელობისათვის.

ტერმინი „ოპერაცია“ გამომდინარეობს ინგისური სიტყვიდან operation, რაც თარგმანში ნიშნავს ქმედებას, მუშაობას, პროცესს. ტერმინი „საბანკო ოპერაცია“ უფრო მეტად განიხილება როგოგორც ფორმალური ქმედება ან ქმედებების (პროცესის) რეგლამენტირებული შეთანხმებული თანმიმდევრულობა.

„საბანკო პროდუქტის“ მიმართებაში არსებული განსაზღვრების შინაარსის ანალიზისა და „მისი განსჯის ძირითადი მნიშვნელობის“ საფუძვლის მიხედვით სისტემატიზაციის შედეგად, აღნიშნული ტერმინის განსჯისადმი ჩვენს მიერ გამოყოფილი და პორობითად წოდებული იქნა შემდეგი შვიდი მიდგობა (იხ. ცხრილი1.1.).

საბანკო პროდუქტის განსჯის გავრცელებული ტიპებიდან პირველ მიდგომად - „ფულადი“ მიდგომაა მითითებული. აღნიშნული მიდგომა დაფუძნებულია იმ

მტკიცებულებაზე, რომ ბანკი როგორც სპეციფიკური საწარმო წარმოადგენს ფულის მწარმოებელს და იგი ანგარიშსწორებების განხორციელების შემძლეა. ფული შეიქმნება ანგარიშების გახსნისას, და მთლიანი საკრედიტო-ფინანსური სისტემა, რომლის განუყოფელ ნაწილს წარმოადგენენ ბანკები, ფულის ერთი ანგარიშიდან მეორეზე გადაადგილების მეშვეობით შეიქმნებიან და ფუნქციონირებენ.

მეორე მიდგომა - „საოპერაციო-ტექნოლოგიური“ - დაკავშირებულია საბანკო პროდუქტის ტექნოლოგიურ ან საოპერაციო არსზე მითითებასთან. მის მკაფიო წარმომადგენელს წარმოადგენს ა. ტავასიები, რომელსაც მიეკუთვნება შემდეგი განსაზღვა: „საბანკო პროდუქტი - კონკრეტული ხერხია, რითაც ბანკი ახორციელებს ან მზადაა განახორციელოს მასში საჭიროების მქონე კლიენტისათვის ისა თუ სხვა მომსახურეობა“, ანუ ტექნოლოგია.

მესამე მიდგომა - „იურიდიული“ - განსაზღვრავს საბანკო პროდუქტს - როგორც გარიგებას ან გარიგებების კომპლექსს ბანკსა და კლიენტს შორის, რომელიც საბანკო კანონმდებლობის საფუძველზე დოკუმენტებში დამკვიდრებულ ურთიერთობებისა და ურთიერთ ვალდებულებების სისტემას გამოხატავს.

ცხრილი 1.1. „საბანკო პროდუქტის“ ცნების განსჯისადმი მიდგომების სისტემატიზაცია

მიდგომის დასახელება	განსჯის ძირითადი მნიშვნელობა	ავტორები
1	2	3
1. ფულადი	საბანკო პროდუქტი - არის ფული, საგადახდო საშუალებები, ფინანსური ინსტრუმენტები	С. Илиасови; А. Тиутиунник и А. Турбанов; Н. Глушкова и др.
2. საოპერაციო - ტექნოლოგიური	საბანკო პროდუქტი - არის ფუნქციონირების უზრუნველმყოფელი საბანკო ოპერაციები და ტექნოლოგიები	А. Тавсиев
3. იურიდიული	საბანკო პროდუქტი - არის დოკუმენტებში დამკვიდრებული გარიგებების, ურთიერთვალდებულებების კომპლექსი	В. Перехожев; Ю. Масленченков и А. Дубанков; Е. Жуков
4. მომსახურეობრივი	საბანკო პროდუქტი - არის საბანკო მომსახურეობების კომპლექსი	А. Яцевич; В. Платонов и М. Хиггинс

5. განუსაზღვრელი	არ არის გაშლილი საბანკო პროდუქტის არსი	Авторы издания «Банковская система России. Настольная книга банкира»
6. შედეგობრივი	საბანკო პროდუქტი - არის ბანკის საქმიანობის შედეგი	О.И. Лаврушин; А. Мирецкий
7. მომსახურეობრივ - საოპერაციო	საბანკო პროდუქტი - არის საბანკო მომსახურეობებისა და ოპერაციების კომპლექსი	А.Н. Иванов; А. Маркова и Л. Радченко

მეოთხე მიდგომა პირობითად ჩვენს მიერ წოდებულია „მომსახურეობრივად“, რამდენადაც მისი ავტორები საბანკო პროდუქტის ქვეშ გულისხმობენ რომელიღაც-ნებისმიერი საბანკო მომსახურეობების კომპლექსს ან შეხამებას.

მეხუთე მიდგომა - ჩვენს მიერ წოდებულია „განუსაზღვრელად“, რამდენადაც აქ საბანკო პროდუქტის განსჯა არ განსაზღვრავს მის არც ფინანსურ, არც იურიდიულ არსებს. მისი ავტორები წერენ, რომ საბანკო პროდუქტი - არის „საბანკო ოპერაციის და მის საფუძველში ჩადებული საბანკო ტექნოლოგიის ლოგიკურად გააზრების შედეგი“. გარკვეულწილად გაუგებარია, რას ნიშნავს აქ სიტყვაშეხამება „ლოგიკური გააზრება“. ასევე არ არის განსაზღვრული, როგორ ეთანაწყობა ერთმანეთს შორის საბანკო ოპერცია და საბანკო ტექნოლოგია.

მეექვსე მიდგომა - ჩვენს მიერ წოდებულია „შედეგობრივებად“, დაფუძნებულია საბანკო პროდუქტის გაგებაზე, როგორც ბანკის მუშაობის შედეგი. მის ძირითად ავტორებს წარმოადგენენ ო.ი. ლავრუშინი თანაავტორებთან: ისინი სავსებით გარკვეულად წერენ: „ბანკის საქმიანობის შედეგს წარმოადგენს საბანკო პროდუქტი“.

მეშვიდე მიდგომა - „მომსახურეობრივ-საოპერაციო“ მიდგომა - თავისთავად წარმოაგენს ორი წინეების - „საოპერაციო-ტექნოლოგიურის“ და „მომსახურეობრივის“ შეხამებას, რამდენადაც მისი ავტორები გებულობენ საბანკო პროდუქტს როგორც საბანკო მომსახურეობებისა და ოპერაციების კომპლექსს.

ამრიგად, „საბანკო პროდუქტის“ ტერმინის განსჯის ანალიზმა გვიჩვენა, უპირველეს ყოვლისა, რომ აღნიშნულ ტერმინს აქვს მრავალი განმარტება ფინანსურ (საბანკო) ლიტერატურაში: როგორც ფული, როგორც მომსახურეობა ან ოპერაცია, როგორც გარიგება ან მის შედეგად დადებული დიკუმენტები, რაც გაგებადი აპარატის არასაკმარისად შემუშავებადობის შესახებ მოწმობს.

მეორეს მხრივ, შესრულებულ ანალიზს მივყავართ შემდეგ დასკვნამდე: წინამდებარე გამოკვლევის ამოცანების გადაწყვეტისათვის „შედეგობრივი“ მიდგომა წარმოადგენს ყველაზე ლოგიკურს, თანამედროვე მეცნიერულ მიღწევებთან შესაბამისს და პროდუქტიულს საბანკო პროდუქტების პრაქტიკულად სრულყოფის

მიზნებისათვის. ასეთი დასკვნა შეიძლება არგუმენტირებული იქნას შემდეგი დასკვნებითაც:

1) „შედეგობრივი“ მიდგომის თანახმად საბანკო პროდუქტის გაგებს დაკავშირებულია „შედეგის“ ცნებასთან, რაც ტერმინი „პროდუქტის“ კლესიკურ ეკონომიკურ განსჯას შეესაბაბა;
2) საბანკო პროდუქტი გამოხატავს ბანკის საერთო საქმიანობის შედეგს, რომლის რეალიზაცია უზრუნველყოფს მისი როგორც კომერციული ოპგანიზაციის ეკონომიკურ წარმატებას.

საინტერესოდ გვესახება ასევე ფრანგი ეკონომისტის, პროფესორი ს.დე. კუსერგის მოსაზრება, რომ ბანკების თანამედროვე შესაძლებლობები საბანკო მომსახურეობეის განხორციელებასთან მიმართებაში შესაძლებლობას იძლევა ვისაუბროთ საბანკო ინდუსტრიის შესახებ და, აქედან გამომდინარე, საბანკო პროდუქციის არსებობის შესახებ.

ზემოთაღნიშნულების გათვალისწინებით ჩამოყალიბებულია შემდეგი სახის დასკვნები:

1. ჩამოყალიბებულია საბანკო მომსახურების თეორიის განვითარების სამი ძირითადი ეტაპი და მითითებულია, რომ მნიშვნელოვან პრაქტიკულ ინტერესს საბანკო მომსახურების სამამულო ბაზრის განვითარებისათვის წარმოსდგენენ გამოკვლევები, მიძღვნილები ბანკების საქმიანობის სტრატეგიებთან მიმართებაში, მაგალითად, მ. პორტერის საბანკო სტრატეგიის ძირითადი ამოცანები.
2. შეთავაზებულია „საბანკო პროდუქტის“ არსებული განსაზღვრების შინაარსის ანალიზისა და მნიშვნელობების საფუძვლის სისტემატიზაციის შედეგად, ავტორების მიერ გამოყოფილი და პორობითად წოდებული შვიდი მიდგობა, როგორებიცაა: ფულადი, საოპერაციო-ტექნოლოგიური, იურიდიული, მომსახურეობრივი, განუსაზღვრელი, შედეგობრივი, მომსახურეობრივ-საოპერაციო.
3. მითითებულია, რომ საბანკო პროდუქტი - არის კომერციული ბანკების საქმიანობის ინდუსტრიაში ურთიერთდაკავშირებული მომსახურეობებისა და ოპერაციების კომპლექსი. ასევე, საბანკო მომსახურეობა - არის კომერციული ბანკის მიერ კლიენტებზე მიწოდებადი საბანკო ოპერაციების თანმხლები და ოპტიმიზირებადი საქმიანობის ტექნიკური, ტექნოლოგიური, ფინანსური, ინტელექტუალური და პროფესიონალური სახეობები.

ლიტერატურა:

1. Потапова ЕС. Совершенствование банковских продуктов для корпоративных клиентов в рамках внедрения систем дистанционного банковского обслуживания

(на примере Красноярского отделения№ 8646 ПАО Сбербанк) (Doctoral dissertation, Сибирский федеральный университет). 2018.

2. Самсонова, Л.А.. "Дистанционное банковское обслуживание." Философия проблемы информационных технологии и киберпространства. 2012: 81-91.
3. ასათიანი ვ. ცაავა გ. კომერციული ბანკების საქმიანობის ფინანსური ანალიზი (თეორია, მეთოდები და პრაქტიკა). თბილისი: დანი. 2014.
4. ბურდიაშვილი რ.. ფინანსური აღრიცხვა ბანკში. თბილისი: პოლიგრაფისტი.2013.
5. ცაავა გ, ბიბილური ა, ციფრული ეკონომიკა ფინანსურ ინდუსტრიაში. თბილისი: დანი.2023.
6. ცაავა გ, ბურდიაშვილი რ, მოსიაშვილი, ვ. რისკოლოგია: ფინანსური რისკების სტრატეგიული მენეჯმენტი. თბილისი: დანი.2020.
7. ცაავა გ, ხანთაძე, გ. საბანკო მენეჯმენტი (თეორია, მეთოდები და პრაქტიკა). თბილისი: დანი.2015.