

სოფიკო გოგოლაძე

მომატებული კონკურენციისა და ფინანსური კრიზისის
ბანკის საქმიანობის შეფასების მოდელების შემუშავება

წარდგენილია დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი
თბილისი, 0175, საქართველო
ივლისი, 2013

საავტორო უფლება © 2013, სოფიკო გოგოლაძე

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

ინფორმატიკისა და მართვის სისტემების ფაკულტეტი

ჩვენ, ქვემოთ ხელისმომწერი ვადასტურებთ, რომ გავეცანით სოფიკო გოგოლაძის მიერ შესრულებულ სადისერტაციო ნაშრომს დასახელებით: „მომატებული კონკურენციისა და ფინანსური კრიზისის პირობებში ბანკის საქმიანობის შეფასების მოდელების შემუშავება“ და ვაძლევთ რეკომენდაციას საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ინფორმატიკისა და მართვის სისტემების ფაკულტეტის სადისერტაციო საბჭოში მის განხილვას დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად.

თარიღი

ხელმძღვანელი:

ხელმძღვანელი:

რეცენზენტი:

რეცენზენტი:

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი
2013

ავტორი: სოფიკო გოგოლაძე
დასახელება: მომატებული კონკურენციისა და ფინანსური კრიზისის პირობებში ბანკის საქმიანობის შეფასების მოდელების შემუშავება
ფაკულტეტი : ინფორმატიკისა და მართვის სისტემების
აკადემიური ხარისხი: დოქტორი
სხდომა ჩატარდა:

ინდივიდუალური პროვენების ან ინსტიტუტების მიერ ზემომოყვანილი დასახელების დისერტაციის გაცნობის მიზნით მოთხოვნის შემთხვევაში მისი არაკომერციული მიზნებით კოპირებისა და გავრცელების უფლება მინიჭებული აქვს საქართველოს ტექნიკურ უნივერსიტეტს.

ავტორის ხელმოწერა

ავტორი ინარჩუნებს დანარჩენ საგამომცემლო უფლებებს და არც მთლიანი ნაშრომის და არც მისი ცალკეული კომპონენტების გადაბეჭდვა ან სხვა რაიმე მეთოდით რეპროდუქცია დაუშვებელია ავტორის წერილობითი ნებართვის გარეშე.

ავტორი ირწმუნება, რომ ნაშრომში გამოყენებული საავტორო უფლებებთ დაცული მასალებზე მიღებულია შესაბამისი ნებართვა (გარდა იმ მცირე ზომის ციტატებისა, რომლებიც მოითხოვენ მხოლოდ სპეციფიურ მიმართებას ლიტერატურის ციტირებაში, როგორც ეს მიღებულია სამეცნიერო ნაშრომების შესრულებისას) და ყველა მათგანზე იღებს პასუხისმგებლობას.

რეზიუმე

თანამედროვე საზოგადოება გარკვეულ მოთხოვნებს უყენებს ბანკებს მათ საფინანსო საქმიანობასთან დაკავშირებით. ბანკების მუშაობა უნდა იყოს მაღალეფექტიანი. ამასთან დაკავშირებით აქტუალურია ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება. უნდა აღინიშნოს, რომ მსოფლიოში არ არსებობს ერთიანი მიდგომა ეფექტიანობის განსაზღვრასთან დაკავშირებით. ეკონომიკურად მაღალ განვითარებულ ქვეყნებში ეფექტიანობა განისაზღვრება ბანკის აქციების ფასის ან ბიზნესის ფასის ზრდით, ხოლო ნაკლებად განვითარებულ ქვეყნებში, ეფექტიანობის შეფასება შესაძლებელია ისეთი მაჩვენებლების საშუალებით, როგორც არის მომგებიანობა და რენტაბელურობა.

გარდა აღნიშნულისა, თანამედროვე საბანკო სექტორი ხასიათდება მომატებული კონკურენციით და გლობალური კრიზისების არსებობით. ამ შემთხვევაში ეფექტიანობის შეფასება კონცენტრირებულია ბანკების საიმედოობისა და მდგრადობის შეფასებაზე. თავის მხრივ ბანკების მდგრადობა და საიმედოობა ძლიერ არის დამოკიდებული კაპიტალის სტრუქტურაზე და მის საკმარისობაზე რისკების დასაფარად, ბალანსის ლიკვიდურობის დონეზე, აქტივების სტრუქტურაზე და ხარისხზე, რისკების მართვის პოლიტიკაზე, რისკ-მენეჯმენტის ორგანიზების ხარისხის კონტროლზე.

იმისათვის, რომ გადარჩნენ მომატებული კონკურენციის პირობებში ბანკებს უწევთ ახალი მომსახურებების შეთავაზება საერთაშორისო სატენდარტების თანახმად. პირველ პლანზე იწევს საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხი.

ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის ამაღლება წარმოადგენს პრობლემას თითოეული ბანკისათვის, განსაკუთრებულად განვითარების თანამედროვე ეტაპზე, როდესაც ბანკის საქმიანობაში უფრო და უფრო დიდი მნიშვნელობა ენიჭება "ხარისხს". ხარისხიანი ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება გავლენას ახდენს შეცდომების რაოდენობის შემცირებაზე, უსაფრთხო მუშაობაზე, მუშაობის უკეთეს შედეგებზე, კლიენტების დამატებით სარგებელზე, მუშობის მიმართულებაში ცვლილებებზე და ა.შ. ამასთან დაკავშირებით ნებისმიერი ბანკი მიისწრაფის დანერგოს და გამოიყენოს თანამედროვე, საიმედო, ეფექტიანი, ფასით ხელმისაწვდომი და ა.შ. - ერთი სიტყვით, ხარისხიანი ინფორმაციული ტექნოლოგია.

ხარისხიანი ინფორმაციული ტექნოლოგიები საბანკო სისტემაში ხელს უწყობენ საბანკო ფუნქციების დროულ და ხარისხიან შესრულებას, და ასევე მნიშვნელოვანდ ზრდიან საბანკო სისტემის მართვის დონეს.

წარმოდგენილი სადოქტორო ნამუშევარი ემსახურება ისეთი ამოცანის გადაჭრას, როგორც არის: საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების და საბანკო სერვისების ხარისხის შეფასება მომატებული კონკურენციის და ეკონომიკური კრიზისების პირობებში.

წინამდებარე სადოქტორო ნამუშევარი შედგება 165 ნაბეჭდი გვერდისაგან და სტრუქტურულად მოიცავს შესავალს, 3 თავს, დასკვნებსა და გამოყენებული ლიტერატურის სიას 39 დასახელებისაგან.

შესავალში მოკლედ დახასიათებულია თანამედროვე საზოგადოება ეკონომიკური თვალსაზრისით და ბანკების მუშაობის თავისებურებანი, რაც განპირობებულია მომატებული კონკურენტციით და გლობალური კრიზისების არსებობით. აღნიშნულია, რომ ბანკების მუშაობის ეფექტიანობა, საიმედოობა, მდგრადობა, სტაბილურობა და სხვა თვისებები ფრიად დამოკიდებულია საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების მდგომარეობაზე და ხარისხზე.

პირველ თავში განხილია ისეთი საკითხები, როგორც არის ბანკის ეფექტიანობის შეფასება, მისი განმარტება, შეფასების მეთოდები. აღწერილია საბანკო კრიზისების შინაარსი და წარმოდგენილია საბანკო კრიზისების კლასიფიკაცია. აღნიშნულია, რომ ეკონომიკური კრიზისების დროს პირველ პლანზე გადმოდის ბანკის მდგრადობის და საიმედოობის შეფასების საკითხები. ამასთან დაკავშირებით დასმულია ამოცანები: ისეთი მოდელების შემუშავება, რომელთა საშუალებით შესაძლებელია მომატებული კონკურენტციისა და კრიზისის პირობებში შეფასდეს საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და საბანკო სერვისების ხარისხი.

მეორე თავში დახასიათებულია ბანკის ბიზნეს სტრატეგია და განხილილია მისი ტენდენციები. დახასიათებულია აგრეთვე ბანკის სტრატეგია ინფორმაციული ტექნოლოგიების სფეროში, დაწვრილებით წარმოდგენილია მისი კომპონენტები. აღნიშნულია ბანკის ბიზნეს და ინფორმაციული ტექნოლოგიების მჭიდრო კავშირი და ის, რომ ინფორმაციული ტექნოლოგიების სტრატეგია უნდა იყოს მიმართული ბანკის ბიზნესის მხარდაჭერაზე. წარმოდგენილია ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების საკითხები, დახასიათებულია საბანკო რისკები, მოყვანილია მათი კლასიფიკაცია, დახასიათებულია ინფორმაციული რისკები და მათი მენეჯმენტის საკითხები.

მესამე თავში დასმული ამოცანების გადასაჭრელად შემოთავაზებულია არამკაფიო სიმრავლეების აპარატზე დაფუძნებული მეთოდის გამოყენება, რაც საშუალებას იძლევა გადაიჭრას დასმული ამოცანები განუსაზღვრელობის პირობებში. შემოთავაზებულია კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების სისტემის აგება საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების, კერძოდ, პროგრამული უზრუნველყოფისა და საბანკო სერვისების ხარისხის შეფასების მიზნით. მოცემული მოდელები განსხვავდება არსებულებისგან იმით, რომ ისინი საშუალებას იძლევა შეფასდეს საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგია არა ერთი კონკრეტული მაჩვენებლით, არამედ კომპლექსურად სხვადასხვა პარამეტრებით. კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების სისტემის აგების დროს გათვალისწინებულია უსაფრთხოების საკითხები, რაც ჩვეულებრივ არ არის განხორციელებული. შემდეგ ხარისხის შესაფასებლად წარმოდგენილია მრავალკრიტერიუმიანი ექსპერტული მეთოდი, რომელიც ეფუძნება არამკაფიო სიმრავლეების მეთოდებს.

სადოქტორო ნაშრომის ბოლოს მოყვანილია ის ძირითადი დებულებები და დასკვნები, რომელიც მიღებულია სადოქტორო სამუშაოს შესრულების დროს, კერძოდ აღნიშნულია, რომ: ბანკის საიმედოობა და მდგრადობა პირდაპირ დამოკიდებულია ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხზე, რაც გამომდინარეობს ბანკის ბიზნეს და ინფორმაციული ტექნოლოგიების სტრატეგიის შინაარსიდან. ბანკის სტრატეგია მიმართულია კლიენტებზე და საბანკო სერვისების კლიენტებთან მიწოდების ახალი გზების მოძიებაზე. ორივე ეს ტენდენცია რეალიზებადია მხოლოდ ინფორმაციული ტექნოლოგიების საფუძველზე; ბანკის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სტრატეგია მხარს უნდა ეჭერდეს ბანკის ეფექტიანი ბიზნესის წარმოებას; ბანკის საქმიანობის ეფექტიანობის უზრუნველყოფაში დიდ როლს თამაშობს ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეფექტიანობა და ხარისხი; აღნიშნულ საკითხში მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების საიმედოობასა და ეფექტიანობას; საბანკო სერვისების ხარისხი გარდა სხვა პარამეტრებისა დამოკიდებულია საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების უსაფრთხოებაზე და საიმედოობაზე; არამკაფიო სიმრავლეების თეორიის მეთოდების გამოყენება საშუალებას იძლევა შეფასდეს ბანკის საქმიანობა განუსაზღვრელობის პირობებში, რომელიც გამოწვეულია ეკონომიკური კრიზისებით და მომატებული კონკურენციით; კრიტერიუმების, ფაქტორების და მაჩვენებლების სისტემა იძლევა საშუალებას გათვალისწინებული იყოს ერთდროულად მრავალი მაჩვენებელი და არა მარტო ერთი კონკრეტული; ამ სისტემის საფუძველზე შესაძლებელია გამოიყენებული იყოს ექსპერტული შეფასებების მრავალი კრიტერიუმიანი მეთოდი.

SUMMARY

Modern society demands certain requirements to banks in connection with their financial activities. Banks' work should be highly effective. That's why it's actual to assess efficiency of bank's financial activities. It should be noted that there is no single approach of efficiency determination in the world. In economically highly developed countries effectiveness is determined by the increase of the bank's stock or business price, while in less developed countries, it is possible to evaluate the effectiveness by means of profitability and rent ability.

Moreover, the modern banking sector is characterized by increased competition and the existence of a global crisis. In this case, assessment is concentrated on the evaluation of banks' sustainability and reliability. On the other hand consistency and reliability is highly dependent on banks' capital structure and enough to cover this risk, balance sheet liquidity levels, asset quality and structure, risk management policy, risk - Management arrangements for quality control.

In order to survive in condition of increased competition, banks have to offer new services in accordance with international standards. The banking information technology degree becomes important.

Improving the quality of information technology is the problem of each bank, especially on the modern stage of the development, when the "quality" becomes more important. Use of information technology reduces the number of errors, provides safe work, the better the results, additional benefits for clients, working on changes in direction, etc. In connection with this every bank seeks to promote and use modern, reliable, efficient, affordable prices, etc. - in a word, the qualitative information technology.

Qualitative information technologies contribute performance of the banking functions in time and with high quality, and also significantly increase the level of control of the banking system.

The aim of this PhD- thesis is to assess the quality of information technology and banking services in time of increased competition and economic crisis.

The following PhD-thesis consists of. 165 printed pages and structurally includes an introduction, 3 chapters, conclusions and a list of references 39 naming.

In the introduction there is shortly characterized modern society in terms of economy and performance characteristics of the banks, which is due to the increased

presence of competition and global crises. It is noted that banks' efficiency, reliability, consistency, stability and other properties of greatly depends on the state of banking information technology and quality.

In the first chapter there is discussion about issues such as banks' effectiveness assessment, it's definition and assessment methods. There is also description of the banking crisis contents and classification. It is noted that bank sustainability and reliability assessment come to the foreground during economic crisis. In connection with this the aim is to develop a model for assessment the quality of information technology and banking services in time of increased competition and economic crisis.

In the second chapter there is discussion about characterization of the bank's business strategy and its trends. There is also characterized the bank's strategy in the field of information technology, represented by its components in detail. It is noted about close relationships of the banks' business and information technologies and the fact that the IT strategy should be focused on supporting the business. There is represented the banks' information security issues, characterized the banking risks, given their classification, characterized an information management issues and risks.

For solving the tasks of the third chapter there is proposed machine-based method, which enables to solve tasks in undefined conditions. There are also proposed criteria, factors and factor system for banking information technologies, in particular, to assess the quality of software defined and banking services. These models differ from existing models in that they provide the opportunity to assess a bank of information technology not by a single specific index, but a complex of various parameters. During the building system of criteria, factors and parameters the defined security issues that are not commonly implemented are foreseen. After that for quality assessment the multi expert method, based on general sets methods.

At the end of the doctoral thesis some of the main obtained provisions and conclusions are presented, namely the fact that: the reliability and stability of the bank are directly dependent on the quality of information technology, which is based on the content of banks' business and IT strategies, banks' strategy focuses on clients and new ways of banking services delivery to customers. Both of these trends are realizable only on the basis of information technology. Bank's information technology strategy should support efficient business operations, Information technology plays a key role in ensuring the effectiveness and efficiency of quality; in this regards

reliability and efficiency of bank information technology plays an important role. Except other parameters the quality of the banking services depends on security and reliability of the bank of information technologies. Fuzzy sets theory method allows one to evaluate the bank's performance in undefined condition, which is caused by the economic downturn and increased competition; criteria, factors and parameters of the system allows to envisage a multi-level, and not only one particular. On the basis of this system, multi-criteria method of estimation can be used.

სარჩევი

შესავალი	17
თავი I. კომერციული ბანკის ეფექტიანობის შეფასების პრობლემატიკა	
1.1. ბანკის ფინანსური საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება და მასთან დაკავშირებული პრობლემები	22
1.2. კომერციული ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასებისადმი სისტემური მიდგომა	29
1.3. ეკონომიკური ეფექტიანობის შეფასების მეთოდები	40
1.4. ბანკის ეფექტიანობის, მდგრადობისა და საიმედოობის საკითხები ეკონომიკური კრიზისის დროს	43
1.5. ამოცანის დასმა	57
თავი II. ბანკის ბიზნეს და IT - სტრატეგია	
2.1. ბანკის ბიზნეს სტრატეგიის დახასიათება	61
2.2. ბანკის ბიზნეს სტრატეგიის რეალიზაცია საბანკო ინფორმაციული სისტემის მეშვეობით	74
2.3. ბანკის IT- სტრატეგია და მისი კავშირი ბანკის ბიზნეს სტრატეგიასთან	84
2.3.1. ბანკის IT-სტრატეგიის ზოგადი დახასიათება	84
2.3.2. IT-მენეჯმენტის ძირითადი ტენდენციები	87
2.3.3. IT-ის ეკონომიკური ასპექტები	89
2.4. თანამედროვე ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა	96
2.4.1. ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის აუცილებლობა	96
2.4.2. ტიპური შეტევები საბანკო სისტემებზე	99
2.4.3. ინფორმაციული უსაფრთხოების საიმედო სისტემის აგება	100
2.4.4. ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის შემუშავება	105

2.4.5. აუდიტისა და კონტროლის მეთოდები.	109
2.4.6. თანამედროვე ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის აგების რეკომენდაციები.	112
2.5. ინფორმაციული რისკები და მათი მენეჯმენტი.	114
2.5.1. საბანკო რისკების ზოგადი დახასიათება.	114
2.5.2. ინფორმაციული რისკები.	125
2.5.3. ინფორმაციული რისკის მენეჯმენტი.	128
თავი III. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეფექტიანობის შეფასების მოდელის აგება	139
3.1. არამკაფიო მედელების გამოყენება	139
3.2. საბანკო ტექნოლოგიების ხარისხის ექსპერტული შეფასებების მეთოდი.	140
3.3. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების და საბანკო სერვისების ხარისხის კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების მოდელის შემუშავება.	141
3.4. ექსპერტების ჯგუფის შერჩევა და ფორმირება.	149
3.5. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის შეფასების მრავალკრიტერიუმიანი ექსპერტული მეთოდი.	150
3.5.1. ექსპერტების გამოკითხვის ჩატარება, ფაქტორების შერჩევა და მათი რანჟირება.	150
3.5.2. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის შეფასებადი კრიტერიუმების არამკაფიო მნიშვნელობების მიკუთვნების ფუნქციების აგება თითოეული ექსპერტისათვის.	153
3.5.3. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის რიცხობრივი მნიშვნელობების მიღება	156
3.5.4. ხარისხის თითოეული კრიტერიუმის განზოგადოებული რიცხვითი მნიშვნელობის გაანგარიშება.	156
3.5.5. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის აღქმადი ხარისხის განზოგადოებული საშუალომეწონილი შეფასების გაანგარიშება	157

3.5.6. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის მოსალოდნელი ხარისხის განზოგადოებული საშუალოშეწონილი შეფასების გაანგარიშება.	157
3.5.7. საბანკო ინფორმაციული ეტქნოლოგიის ხარისხის გლობალური კოეფიციენტის გაანგარიშება	158
3.5.8. ხარისხის კოეფიციენტის გამოთვლა თითოეული კრიტერიუმისათვის	158
3.5.9. ექსპერტების აზრის შეთანხმებულობის შეფასება.	159
დასკვნები.	160
გამოყენებული ლიტერატურა	162

ნახაზების ნუსხა

ნახ.1. ბანკის ეფექტიანობის სისტემური შეფასების ეტაპები	37
ნახ.2. საბანკო კრიზისების პროგნოზირების მოდელები და თაობები	47
ნახ.3. ბანკის ხარჯების დინამიკა.	68
ნახ.4. განსხვავებული საბანკო ტრანზაქციების ინტერნეტ ბანკინგთან შესაფერისობა	72
ნახ.5. ინფორმაციული სისტემის ადგილი მართვის კონტურში.	75
ნახ.6. საბანკო ინფორმაციული სისტემის დეკომპოზიცია ფუნქციონალური ნიშანთვისებებით.	76
ნახ.7. მიზნებისა და გადაწყვეტილებების ტიპები მართვის დონეების მიხედვით	80
ნახ. 8. ბანკის IT -ის სტრატეგიის ძირითადი კომპონენტები	86
ნახ.9. ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეკონომიკური ასპექტები.	90
ნახ.10. რისკების ფუნქციები	115
ნახ.11. საბანკო რისკების კლასიფიკაცია.	117
ნახ.12. ინფორმაციული რისკების ხე	136
ნახ.13. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის კრიტერიუმები და ფაქტორები	143
ნახ.14. . საბანკო პროგრამული უზრუნველყოფის ხარისხის ფაქტორები და მაჩვენებლები	145
ნახ. 15. საბანკო მომსახურების ხარისხის კრიტერიუმები და მაჩვენებლები.	148
ნახ.16. I-ექსპერტის i-კრიტერიუმის მიკუთვნების ფუნქცია	155

ცხრილების ნუსხა

ცხრილი 1.საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების კრიტერიუმები და ფაქტორები	152
ცხრილი 2.საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის კრიტერიუმების მნიშვნელოვნება	153
ცხრილი 3.საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ფაქტორული მნიშვნელოვნება	153

ფორმულების ნუსხა

1. მასინთეზირებელი ფუნქცია	154
2. კრიტერიუმების მიკუთვნების ფუნქცია.	154
3. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის რიცხობრივი მნიშვნელობის მიღება თითოეული ექსპერტოსათვის.	156
4. ხარისხის კრიტერიუმის განზოგადებული რიცხვითი მნიშვნელობის გაანგარიშება	156
5. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების აღქმადი ხარისხის განზოგადებული საშუალოშეწონილი შეფასების მიღება	157
6. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების მოსალოდნელი ხარისხის განზოგადებული საშუალოშეწონილი შეფასების გამოთვლა.	157
7. ხარისხის გლობალური კოეფიციენტის გაანგარიშება.	158
8. ხარისხის კოეფიციენტის გამოთვლა თითოეული კრიტერიუმისთვის.	158
9. ექსპერტების აზრის შეთანხმებულობის განსაზღვრა კონკორდაციის კოეფიციენტით W.	159
10. ექსპერტების აზრის შეთანხმებულობის განსაზღვრა X^2 კრიტერიუმით	159

აბრევიატურების ნუსხა

DEA	-	Data Envelopment Analysis(ბანკის ეფექტიანობის შეფასების არაპარამეტრული მეთოდი)
DFA	-	Distribution-Free Approach (ბანკის ეფექტიანობის შეფასების პარამეტრული მეთოდი)
DSS	-	Decision Support System(გადაწყვეტილების მხარდაჭერის სისტემა, ავტომატიზაციის დონე)
FDH	-	Free Disposal Hull(ბანკის ეფექტიანობის შეფასების არაპარამეტრული მეთოდი)
IPSS	-	Intergrated Performance Support System(ინტეგრირებული მხარდაჭერის სისტემა, ავტომატიზაციის დონე)
IT	-	Information Technologies(ინფორმაციული ტექნოლოგიები)
ITSEC	-	Information Technology security Evaluation Criteria (ინფორმაციული ტექნოლოგიების უსაფრთხოების შეფასების კრიტერიუმი)
MIS	-	Management Information System (მართვის ინფორმაციული სისტემა, ავტომატიზაციის დონე)
PCI DSS	-	Payment Card Industry Data Security Standard(გადახდის საერთაშორისო სტანდარტი)
ROA	-	Return- on- equity(ეფექტიანობის კოეფიციენტი)
ROE	-	Return-on-assets(ეფექტიანობი კოეფიციენტი)
SFA	-	Stochastic Frontier Approach(ბანკის ეფექტიანობის შეფასების პარამეტრული მეთოდი)
TFA	-	Thick Frontier Approach(ბანკის ეფექტიანობის შეფასების პარამეტრული მეთოდი)
TPS	-	Transaction Processing System(ტრანზაქციების დამუშავების სისტემები)

შესავალი

თანამედროვე საზოგადოება ხასიათდება ფინანსური ბაზრის აქტიური განვითარებით. ეს გარკვეულ მოთხოვნებს უყენებს ბანკებს მათ საფინანსო საქმიანობასთან დაკავშირებით. ბანკების მუშაობა უნდა ხასიათდებოდეს მაღალი ეფექტიანობით. ამასთან დაკავშირებით აქტუალური ხდება ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება. უნდა აღინიშნოს, რომ მსოფლიოში არ არსებობს ერთიანი მიდგომა ეფექტიანობის განსაზღვრასთან დაკავშირებით. ეკონომიკურად მაღალ განვითარებულ ქვეყნებში ეფექტიანობა გაიზომება ბანკის აქციების ფასის ან ბიზნესის ფასის ზრდით, ხოლო ნაკლებად განვითარებულ ქვეყნებში (მაგალითად, განვითარებად ქვეყნებში), ეფექტიანობის შეფასება შესაძლებელია ისეთი მაჩვენებლების საშუალებით, როგორც არის მომგებიანობა და რენტაბელურობა.

ბანკების საქმიანობა დღეისათვის აგრეთვე ხასიათდება იმით, რომ მიმდინარეობს მომატებული კონკურენციისა და გლობალური ეკონომიკური კრიზისების ფონზე. ამ შემთხვევაში ეფექტიანობის შეფასება გამოიხატება ბანკების საიმედოობისა და მდგრადობის შეფასებაში. თავის მხრივ ბანკების მდგრადობა და საიმედოობა ძლიერ არის დამოკიდებული კაპიტალის სტრუქტურაზე და მის საკმარისობაზე რისკების დასაფარავად, ბალანსის ლიკვიდურობის დონეზე, აქტივების სტრუქტურაზე და ხარისხზე, რისკების მართვის პოლიტიკაზე, რისკ-მენეჯმენტის ორგანიზების ხარისხის კონტროლზე.

თანამედროვე ბანკის საქმიანობა აგებულია ბიზნეს-ტექნოლოგიებზე და თანამედროვე პირობებში ზუსტად ინფორმაციული ტექნოლოგიები წარმოადგენენ საბანკო ბიზნესის ფუნდამენტს. ინფორმაციული ტექნოლოგიების გავლენა საბანკო ბიზნესზე იმდენად გაიზარდა, რომ ავტომატიზაცია, ისევე როგორც საფინანსო პოლიტიკა მნიშვნელოვნად განაპირობებს საკრედიტო ორგანიზაციების საქმიანობის საბოლოო შედეგს. იმისათვის, რომ გადარჩნენ მომატებული კონკურენციის პირობებში ბანკებს

უწევთ ახალი მოსახურებების შეთავაზება საერთაშორისო სატენდარტების თანახმად. კონკურენციის გამო ბანკებს უწევს კლიენტებისკენ მიბრუნება და ჩაბმა ბრძოლაში კლიენტურისათვის. პირველ პლანზე საფინანსო სტაბილურობასთან და საიმედოობასთან ერთად გამოდის ბანკის სერვისული თვისებები - პროფესიონალზმი, მომსახურების სიჩქარე, მომსახურების ფართო ასორტიმენტი, ბაზრის მასშტაბები, სადაც ბანკს შეუძლია მუშაობა. დღეისათვის ბანკისათვის მნიშვნელოვანია არა მარტო მწარმოებლურობა, არამედ მოქნილობა. ინფორმაციული ტექნოლოგიები ხელს უწყობენ ამ მოქნილობას. პირველ პლანზე იწევს საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხი.

ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის ამაღლება წარმოადგენს პრობლემას თითოეული ბანკისათვის, განსაკუთრებულად განვითარების თანამედროვე ეტაპზე, როდესაც ბანკის საქმიანობაში უფრო და უფრო დიდი მნიშვნელობა ენიჭება "ხარისხს". ხარისხიანი ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება გავლენას ახდენს შეცდომების რაოდენობის შემცირებაზე, მუშაობის უკეთეს შედეგებზე, კლიენტების დამატებით სარგებელზე, მუშაობის მიმართულებაში ცვლილებებსა და ა.შ. მაშასადამე მკვეთრად დგება საკითხი ბანკის ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის ამაღლებისა. ეს აიხსნება შემდეგი მომენტებით:

1. საბანკო საქმიანობის ავტომატიზაცია ზრდის მოთხოვნებს ინფორმაციის დამუშავებისა და გაცემისადმი;

2. მრავალი ამოცანის გადაჭრა, რომელიც დაკავშირებულია ბანკის ინფორმაციულ უზრუნველყოფასთან, საშუალებას იძლევა შემცირდეს შესრულებული სამუშაოების თვითღირებულება ცოცხალი შრომის ეკონომიის ხარჯზე, მაგრამ რაც მთავარია, ამაღლდეს მისაღები გადაწყვეტილებების ხარისხი მათი ძეგნის, დამუშავების და საჭირო ინფორმაციის გაცემის პროცესების დაჩქარების ხარჯზე, ანუ ბანკის ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის ამაღლების ხარჯზე.

ამასთან დაკავშირებით ნებისმიერი ბანკი მიისწრაფის დანერგოს და გამოიყენოს თანამედროვე, საინედო, ეფექტიანი, ფასით ხელმისაწვდომი და ა.შ. - ერთი სიტყვით, ხარისხიანი საინფორმაციო ტექნოლოგია.

ზუსტად ხარისხია ფუნდამენტალური კრიტერიუმი, რომლის საფუძვლზე ბანკებმა უნდა აირჩიონ, ხოლო დამპროექტებლებმა - შექმნან ინფორმაციული ტექნოლოგიები.

ხარისხიანი ინფორმაციული ტექნოლოგიები საბანკო სისტემაში ხელს უწყობენ საბანკო ფუნქციების დროულ და ხარისხიან შესრულებასა და ასევე მნიშვნელოვანდ ზრდიან საბანკო სისტემის მართვის დონეს.

წარმოდგენილი სადოქტორო ნამუშევარი ემსახურება ისეთი ამოცანის გადაჭრას, როგორც არის: საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების და საბანკო სერვისების ხარისხის შეფასება მომატებული კონკურენციისა და ეკონომიკური კრიზისების პირობებში.

წინმდებარე სადოქტორო ნამუშევარი შედგება 165 ნაბეჭდი გვერდისაგან და სტრუქტურულად მოცავს შესავალს, 3 თავს, დასკვნებსა და გამოყენებული ლიტერატურის სიას 39 დასახელებისაგან.

პირველ თავში განხილულია ისეთი საკითხები, როგორც არის ბანკის ეფექტიანობის შეფასება, მისი განმარტება, დახასიათებულია მეთოდები, რომელიც გამოიყენება ბანკის ეფექტიანობის შესაფასებლად. აქვე განსაკუთრებით აღნიშნულია, რომ ბანკი არის დიდი სისტემა, შემდგარი მრავალი კომპონენტისაგან, ამიტომაც მისი ეფექტიანობის შეფასების დროს უნდა იყოს გამოყენებული სისტემური მიდგომა, რასაც უზრუნველყოფს ბანკის ფინანსური ანალიზი და მენეჯმენტი. დახასიათებულია მეთოდები, რომელიც გამოიყენება ბანკის ეფექტიანობის შესაფასებლად. აღწერილია საბანკო კრიზისების შინაარსი და წარმოდგენილია საბანკო კრიზისების კლასიფიკაცია. აღნიშნულია, რომ ეკონომიკური კრიზისების დროს პირველ პლანზე გადმოდის ბანკის მდგრადობისა და საიმედოობის შეფასების საკითხები. მოყვანილია ბანკის საიმედოობისა და მდგრადობის განმარტება, რომელიც მიუთითებს მის

პირდაპირ დამოკიდებულებას საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხზე. ამასთან დაკავშირებით დასმულია ამოცანები, რომელშიც შემდგომ გადაჭრილია სადოქტორო ნაშრომში: ისეთი მოდელების შემუშავება, რომელთა საშუალებით შესაძლებელია მომატებული კონკურენციისა და კრიზისის პირობებში შეფასდეს საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და საბანკო სერვისების ხარისხი.

მეორე თავში დახასიათებულია ბანკის ბიზნეს სტრატეგია და განხილულია მისი ტენდენციები. დახასიათებულია აგრეთვე ბანკის სტრატეგია ინფორმაციული ტექნოლოგიების სფეროში, დაწვრილებით წარმოდგენილია მისი კომპონენტები. აღწერილია ბანკის ინფორმაციული სისტემის როლი საბანკო ბიზნეს-სტრატეგიის რეალიზაციაში. აღნიშნულია ბანკის ბიზნეს და ინფორმაციული ტექნოლოგიების მჭიდრო კავშირი და ის, რომ ინფორმაციული ტექნოლოგიების სტრატეგია უნდა იყოს მიმართული ბანკის ბიზნესის მხარდაჭერაზე. ვინაიდან ბანკის სტაბილურობაზე, საიმედოობაზე და მდგრადობაზე დიდ გვალენას ახდენს ინფორმაციული უსაფრთხოება, ვრცლად არის წარმოდგენილი ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების საკითხები, დახასიათებულია საბანკო რისკები და წარმოდგენილია მათი კლასიფიკაცია, დახასიათებულია ინფორმაციული რისკები და მათი მენეჯმენტის საკითხები.

მესამე თავში აღნიშნულია, რომ საბანკო-საფინანსო საქმიანობა მიდმინარეობს განუსაზღვრელობის პირობებში (რაც გამოწვეულია მომატებული კონკურენციით და ეკონომიკური კრიზისებით). ამასთან დაკავშირებით დასმული ამოცანების გადასაჭრელად შემოთავაზებულია არამკაფიო სიმრავლეების აპარატზე დაფუძნებული მეთოდის გამოყენება, რაც საშუალებას იძლევა გადაიჭრას დასმული ამოცანები განუსაზღვრელობის პირობებში. შემოთავაზებულია კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების სისტემის აგება საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და საბანკო სერვისების ხარისხის შეფასების მიზნით. მოცემული მოდელები განსხვავდება არსებულებისგან იმით, რომ ისინი

საშუალებას იძლევა შეფასდეს საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგია არა ერთი კონკრეტული მაჩვენებლით, არამედ კომპლექსურად სხვა პარამეტრებთან ერთად, გათვალისწინებულია უსაფრთხოების საკითხები, რაც ჩვეულებრივ მოდელებში არ არის განხორციელებული. შემდეგ ხარისხის შესაფასებლად წარმოდგენილია მრავალკრიტერიუმანი ექსპერტული მეთოდი, რომელიც ეფუძნება არამკაფიო სიმრავლეების მეთოდებს.

სადოქტორო ნაშრომის ბოლოში მოყვანილია ის ძირითადი დებულებები და დასკვნები, რომელიც მიღებულია სადოქტორო სამუშაოს შესრულების დროს.

თავი 1. კომერციული ბანკის ეფექტიანობის შეფასების პრობლემატიკა

1.1. ბანკის ფინანსური საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება და მასთან დაკავშირებული პრობლემები

საფინანსო მომსახურების ბაზრის აქტიური განვითარების პირობებში, რომელიც შეინიშნება მსოფლიო ეკონომიკაში ბოლო წლების განმავლობაში, ტრანსნაციონალურ მასშტაბებში განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს საკრედიტო ორგანიზაციების საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასების იდენტურობის საკითხი.

თანამედროვე სამეცნიერო ლიტერატურაში არსებობს ეფექტიანობის განმარტების მრავალი მცდელობა, მაგრამ მათი უმრავლესობა დადის ორ შემდეგ განმარტებამდე:

- ეფექტიანობა - არის შეფარდება რესურსებსა და შედეგებს შორის, რომელიც მიიღება რესურსების გამოყენების შედეგად;

- ეფექტიანობა არის სოციალურ-ეკონომიკური კატეგორია, რომელიც აჩვენებს, თუ რა გავლენას ახდენს პროცესის მონაწილეების შრომის ორგანიზების ხერხები მათ მიერ მიღწეულ შედეგებზე.

საბანკო საქმიანობის ეფექტიანობის ანალიზს უფრო ხშირად აწარმოებენ პირველი დებულების გამოყენებით, რომლის თანახმად ბანკის ან საბანკო სისტემის ეფექტიანობა განისაზღვრება თითოეული ბანკის საქმიანობის მაჩვენებლების (მაგალითად, დანახარჯები, მოგება და ა.შ) სიახლოვიდან რომელიმე წინასწარ განსაზღვრული ეფექტიანობის საზღვართან. მოცემული დებულების ფარგლებში არსებობს პარამეტრული (Stochastic Frontier Approach (SFA), Distribution-Free Approach (DFA), Thick Frontier Approach (TFA)) და არაპარამეტრული მეთოდები ბანკის ეფექტიანობის შეფასების (Data Envelopment Analysis (DEA), Free Disposal Hull (FDH)).

ამ მიდგომის თანახმად დაკვირვების ქვეშ მყოფი ბანკების "ეფექტიანობის ინდექსი" განისაზღვრება მოცემული საკრედიტო ორგანიზაციის საწარმოო პროცესის აღმწერი წერტილის მანძილით საწარმოო შესაძლებლობების მოცემული საზღვრისაგან, ანუ ეფექტიანობის საზღვრისაგან. ის ბანკები, რომლებიც შეესაბამებიან ამ საზღვრებს, არიან სრულიად ეფექტიანები, ხოლო საკრედიტო ორგანიზაციების არაეფექტიანობა იზრდება მათი დაშორების ზრდასთან ერთად მოცემული საწარმოო საზღვრისაგან. ამ დროს მითითებული ინდექსის მნიშვნელობა მერყეობს ინტერვალში 0-დან 1-მდე (ბანკი, რომელსაც აქვს ინდექსი 0,82 არის უფრო ეფექტიანი, ვიდრე ბანკი ინდექსით - 0,79). ხოლო ბანკის საფინანსო საქმიანობის უმაღლეს კრიტერიუმს წარმოადგენს მიღებული ინდექსის სიახლოვე საწარმოო შესაძლებლობების საზღვართან. ასეთ საზღვრად შეიძლება ჩაითვალოს ბანკის - დარგის ლიდერის საფინანსო შედეგები. ასეთ შემთხვევაში ლიდერის მაჩვენებლები მიიღება, როგორც პირობითი საზღვარი, ხოლო დისტანცია, რომელიც აცილებს სხვა ფირმებს ამ საზღვრისაგან - მათი ეფექტიანობის დონეს აჩვენებს (ან არაეფექტიანობას).

მაშასადამე, მოცემული ინსტრუმენტის საშუალებით შესაძლებელია მეტნაკლებად ზუსტი მსჯელობა ამა თუ იმ საკრედიტო ორგანიზაციის ფარული რეზერვების შესახებ, ანუ სხვა სიტყვებით იმაზე, თუ როგორია ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის ამაღლების დამატებითი შესაძლებლობები მისი საქმიანობის კონკრეტულ მოცემულ პირობებში [1].

როგორც წესი, მიღებული შედეგების შედარების პრობლემები წარმოიშვება გარკვეული მიზეზების გამო: გარე სამყაროს რეგულაციური და ეკონომიკური ფაქტორები (ეკონომიკის სტრუქტურა მთლიანობაში და კერძოდ, საფინანსო სისტემის, სახელმწიფოს მიერ გატარებული მაკროეკონომიკური პოლიტიკის ხასიათი და თავისებურებანი, ინსტიტუციონალური რეფორმების ხასიათი ფინანსურ სექტორში და სხვა), რომლებშიც ფუნქციონირებს ბანკი, შეიძლება მნიშვნელოვნად

განსხვავდებოდეს, რასაც მივყავართ საფინანსო ეფექტიანობის საზღვრის არ არსებობასთან და როგორც შედეგი, უზუსტობებთან მისი საბოლოო მაჩვენებლების განსაზღვრაში.

ამ დროს გარე სამყაროს ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ფაქტორს, რომელიც ართულებს ქვეყნებს შორის ბანკების საფინანსო საქმიანობის ანალიზის ჩატარებას, არის განსხვავება იმ მიდგომების განსაზღვრისადმი, თუ რა შეიძლება ჩაითვალოს ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის მთავარ კრიტერიუმად. იმ ქვეყნების ჯგუფებს შორისაც, რომლებიც ეკონომიკურად განვითარებულ რეგიონს წარმოადგენენ, არსებობს განსხვავებული პრინციპები ბანკების საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასებაში. აღარაფერს ვიტყვით განვითარებადი ეკონომიკის ქვეყნებზე. ამიტომაც, თუ ვსვავთ ასეთ ამოცანას, მკაფიოდ უნდა წარმოვიდგინოთ, თუ რა იგულისხმება კონკრეტულად ტერმინში ”ბანკების საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობა” განსხვავებული ტიპის (განვითარების) საფინანსო სისტემის მქონე ქვეყნებში და მის შეფასებაში.

მაგალითად, განვითარებული საბაზრო ეკონომიკის ქვეყნებში ფართოდ გამოიყენება მიდგომა, რომლის თანახმად საფინანსო საქმიანობის ამა თუ იმ ბანკის ძირითად კრიტერიუმად ითვლება მისი აქციების საბაზრო ღირებულების ზრდა ან ზოგადად ბიზნესის საბაზრო ღირებულების ზრდა.

მსგავსი გაორება ეფექტიანობის კრიტერიუმის ამორჩევისადმი - აქციების ღირებულება ან ბიზნესის ღირებულება - აიხსნება ბანკების საქმიანობის თავისებურებით, რომელიც დამახასიათებელია განვითარებული საბაზრო ეკონომიკის ქვეყნების თანამედროვე საფინანსო სისტემებისათვის.

ეკონომიკურ თეორიაში განასხვავებენ საფინანსო სისტემის ორგანიზაციის ორ ხერხს: ანგლოსაქსონურს (აშშ, დიდი ბრიტანეთი) და კონტინენტალურს (გერმანია, ცენტრალური ევროპის რიგი ქვეყანა და იაპონია). ამ ორი ძირითადი საფინანსო სისტემის გამანსხვავებელი

ნიშნთვისება არის კომერციული ბანკების როლი საწარმოო კორპორაციების საქმიანობის უზრუნველყოფაში და დაფინანსებაში.

როგორც წესი, ანგლოსაქსონური საფინანსო სისტემა ხასიათდება საფონდო ბაზრის განვითარების უმაღლესი დონით, ამიტომაც ბიზნესის განვითარებისათვის ორგანიზაციების საფინანსო რესურსების მოზიდვის ძირითად ინსტრუმენტად განიხილავენ აქციებს, ობლოგაციებსა და სხვა საემისიო და არასაემისიო ფასიანი ქაღალდების გამოშვებას.

საბანკო კრედიტები უმრავლეს შემთვევაში მიეწოდება მცირე და საშუალო ბიზნესს. მსხვილი საწარმოებები აკმაყოფილებენ თავის საინვესტიციო და საფინანსო რესურსების მოთხოვნებს აქციონერების ხარჯზე, ანუ საფონდო ბაზარზე აქციების განთავსების ხარჯზე. საბანკო კრედიტების ძირითადი მასა ატარებს მოკლევადიან ხასიათს. ამასთან საწარმო-ორგანიზაციებზე კონტროლი გადანაწილებულია მცირე აქციონერების უზარმაზარ რაოდენობაზე. ბანკების წილი აქ მცირეა, ხოლო უმსხვილესი აქციონრები არიან საპენსიო და სხვა ფონდები.

ფასიანი ქაღალდების მსხვილი და ლიკვიდური ბაზრები საშუალებას იძლევიან შეგროვდეს ინფორმაცია ახალი ტექნოლოგიების შესახებ და აისახოს ფასიანი ქაღალდების კოტირებულ ფასებზე. გარდა ამისა ეკონომიკურ აგენტებს ლიკვიდურ ბაზრებზე, რომელსაც გააჩნიათ ძვირფასი ინფორმაცია კომპანიებზე, შეუძლიათ მიიღონ მოგება მათი ფასიანი ქაღალდების ყიდვა-გაყიდვის გზით, რაც სტიმულირებას ანიჭებს ახალი ინფორმაციის მოძიებას.

მოცემული საფინანსო სისტემის ფარგლებში ინვესტორები ეძებენ სპეკულაციურ ნიშნებს და, პირველ რიგში, ელოდებიან აქციების კურსის სწრაფ ზრდას. ინვესტორების ინტერესები ატარებენ მოკლევადიან ინტერესს და არ არიან დაკავშირებული პირდაპირ საინვესტიციო პროექტების უკუგებასთან. ამიტომაც აშშ-ში ტოპ-მენეჯერების და კომპანიების ეფექტიანობის მთავარი კრიტერიუმი არის აქციების ფასის მაქსიმალური ზრდა აქციონრების ინტერესებში. [2]

განსაკურებულად უნდა აღინიშნოს, რომ ბაზარზე ბრუნვადი აქციების საბაზრო ფასი შეესაბამება კაპიტალიზაციის ცნებას, რომელიც არ უნდა ავურიოთ ასეთი აქციების საბაზრო ღირებულებაში (აქციონერებისკენ მიმართული დისკონტირებული ფულადი ნაკადი). ანგლოსაქსონურ მოდელში ბიზნესის სტრატეგიულ მიზანს წარმოადგენს ზუსტად აქციების და სააქციო კაპიტალის საბაზრო ფასის ზრდა. ეს მაჩვენებელი გამოიყენება მსხვილი კომპანიებისა და მცირე ბიზნესისათვის, სააქციო საზოგადოებისათვის და შპს-სათვის. როგორც პრაქტიკა აჩვენებს, აქციონერებისათვის საბაზრო ფასის ზრდის კრიტერიუმი (სააქციო კაპიტალის) არ შედის წინააღმდეგობაში და არ ავიწროვებს ბიზნესის სხვა მონაწილეების ინტერესებს (კრედიტორები, მუშაკები), ვინაიდან, ზოგადად, ის უწყობს ხელს კომპანიის ბიზნესის განვითარებას.

კონტინენტალური ტიპის საფინანსო სისტემას ახასიათებს ოდნავ განსხვავებული ბიზნესის და საფინანსო ბაზრის მოდელი, რომლის დამახასიათებელი ნიშანთვისებები არის:

- მჭიდრო კავშირი ბანკებსა და საწარმოო სექტორს შორის (წარმოებაში, როგორც წესი დომინირებს მსხვილი აქციონერების მცირე რაოდენობა, რომელთა უმნიშვნელოვანესი ნაწილი არის საბანკო ინსტიტუტები), და როგორც შედეგი, საწარმოსათვის საფინანსო რესურსების მოზიდვის ძირითადი ინსტრუმენტი არის ბანკის კრედიტი;

- საფინანსო ბაზრების განვითარების შედარებით დაბალი დონე, პირველ რიგში, სარისკო კაპიტალის ბაზრების;

- დანაზოგების ტრანსფორმაცია, ძირითადად, მოკლევადიან და გრძელვადიან კრედიტებში კომერციული ბანკების ქსელის და სხვა საშემნახველო ინსტიტუტების საშუალებით;

- კომერციული ბანკებისათვის განსაკუთრებული შეზღუდვების არ არსებობა წილების შერჩევაში და კორპორაციების საქმიანობაზე კონტროლის დაწესებაში.

მაგრამ ზევით განხილულ საფინანსო სისტემებს აგრეთვე გააჩნია რაღაც საერთო, რაც მათ აერთიანებს და მეორე პლანზე გადაწევს განხილულ სხვაობებს, კონკრეტულად კი: ორივე შემთხვევაში ჩვენ ვხედავთ რომ საქმიანობის ეფექტიანობის მთავარ კრიტერიუმად გამოიყენება საფინანსო ორგანიზაციის უნარი მიაღწიოს დასახულ მიზანს - აქციების ღირებულების ზრდა ან ზოგადად ბიზნესის ღირებულების ზრდა[3].

მაშასადამე, მოცემულ შემთხვევაში შეგვიძლია ვილაპარაკოთ ბანკის საფინანსო საქმიანობის შეფასებისადმი მიზნობრივ მიდგომაზე: მენეჯმენტის ყველა მოქმედება საკრედიტო ორგანიზაციაში აპრიორი მიმართულია ბანკის/ბიზნესის ღირებულების ზრდაზე. თან მოცემული მიზნის მიღწევა ორივე შემთხვევაში ხორციელდება სტაბილურ ინსტიტუციონალურ გარემოში მკვეთრად გამოხატული და დაცული საკუთრების უფლებებით, კონტრაქტების დაცვის მაღალი ხარისხით, დამოუკიდებელი სასამართლო სისტემით. ხოლო ცალკეული მაჩვენებლების მიღწევა, რომლებიც აქტიურად გამოიყენება საფინანსო ანალიზის პრაქტიკაში (ROA, ROE, ეფექტიანობის კოეფიციენტი), არსით არის მეორეხარისხოვანი ბიზნესის/ბანკის ღირებულების ზრდასთან მიმართებაში.

თუ გადავალთ განვითარებადი ქვეყნების საფინანსო სისტემების განხილვაზე, დავინახავთ რომ ისინი არ მიეკუთვნებიან არც ანგლო-საქსონურ და არც კონტინენტალურ ტიპს. რა გამოიყენება ასეთ შემთხვევაში ეფექტიანობის შეფასების მიზნით საფინანსო სექტორის ორგანიზაციებისათვის?

იმ დროს, როდესაც ქვეყანაში საბაზრო ეკონომიკა იმყოფება ფორმირების სტადიაში, უმრავლეს შემთხვევაში, ეფექტიანობა განისაზღვრება, ან როგორც ბანკის უნარი მიაღწიოს მოკლევადიან პერსპექტივაში გარკვეულ ფინანსურ მაჩვენებლებს (მოგება,

რენტაბელურობა), ან მოცემული საკრედიტო ორგანიზაციის მესაკუთრეების ინტერესების დაკმაყოფილება.

ერთის მხრის, საფინანსო ორგანიზაციის ეფექტიანობის შეფასება მოგების, კაპიტალის ან აქტივების რენტაბელურობის საშუალებით სხვა დარგებისგან განსხვავებით გამოირჩევა თავისი მკაფიოებით, სიმარტივით და არის შედარებით პატიოსანი და მოხერხებული ხერხი ზუსტად ერთნაირი სტრუქტურების მქონე ბანკებისათვის.

მეორეს მხრივ, ხშირად არ ითვალისწინებენ იმ ფაქტს, რომ არც ერთი საქმიანობის შედეგების ჩამოთვლილი მაჩვენებლებისა არ არის გრძელვადიანი. სააქციო კაპიტალის მოგება ან რენტაბელურობა, როგორც წესი, არ იძლევა მდგომარეობის პერსპექტიულ ხედვას. საუკეთესო შემთხვევაში მათში არის ინფორმაცია მომავალი რამდენიმე წლისათვის. უფრო მეტიც, ისეთი მაჩვენებელი, როგორც არის მოგება - ორიენტირებულია მოგება/ზარალის ანგრიშის მართვაზე და სუსტად ასახავს ფულადი სახსრების ფაქტიურ მოცულობას და წარმოქმნის ვადებს. მოგების მაჩვენებლები აფასებენ ორგანიზაციის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობას გასული პერიოდისათვის, და არა მის შესაძლებლობებს და მომავალ პოტენციალს.[4]

ერთი შეხედვით, შეიძლება მოგვეჩვენოს, რომ საფინანსო მაჩვენებლების მიღწევა - იგივე მიზნობრივი მიდგომაა ეფექტიანობისადმი. მაგრამ წინასწარ განსაზღვრული მიზნების მიღწევა ასახავს ორგანიზაციის მენეჯმენტის წინასწარ განჭვრეტას და გარე სამყაროს სტაბილურობას, რომელშიც საქმიანობს ბანკი. ხოლო უმაღლესი მიზნის სახით იმ მაჩვენებლების გამოყენება, რომლებიც თავისი არსით არიან მოკლევადიანი და რომელთა დახმარებით ძალიან ძნელია გაკეთდეს პროგნოზი ორგანიზაციის მომავლის შესახებ, წინააღმდეგობაში მოდის თავად საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის მიზნობრივი მოდელების ლოგიკასთან.

მრავალი ფინანსისტი ემხრობა ეფექტიანობის ტერმინის ზუსტად ასეთ ინტერპრეტაციას (მომგებიანობის და რენტაბელობის მაჩვენებლების ზრდა) და აქ შეგვიძლია მოვიყვანოთ შემდეგი ახსნა.

სწრაფად ცვალებადი და ხშირად არაპროგნოზირებადი საბაზრო გარემო, რომელიც დამახასიათებელია გარდამავალი ეკონომიკისათვის, იძულებულს ხდის მრავალ ორგანიზაციას, რომელიც ფუნქციონირებს ასეთ პირობებში, დაფიქრდეს განვითარების არა საშუალო და გრძელვადიან გეგმებზე, არამედ იმაზე, თუ როგორ გადარჩეს ასეთ სიტუაციაში და შემდგომში დაგვარად არ დაკარგოს ის, რაც გააჩნია (ან მინიმიზაცია გაუკეთოს თავის დანაკლისებს) [5]. გადარჩენის ასეთი კრიტერიუმი ბადებს აზრს, რომლის თანახმად ბანკების დამოკიდებულება თავისი გარემოსადმი განპირობებულია ერთადერთი ფაქტორით - განუსაზღვრელი სამყაროსადმი მორგება, რასაც მოსდევს ძალიან პასიური მოქმედებები. ასეთ პირობებში ბანკს სჭირდება გარკვეული საფინანსო ორიენტირები ანუ შუქურები, რომლებიც სიგნალიზაციას გაუკეთებენ ბანკის ხელმძღვანელობას და მის კლიენტებს, რომ მოცემული საკრედიტო ორგანიზაცია არა უბრალოდ გადარჩა და არსებობს აგრესიულ გარემოში, არამედ არის რენტაბელური და იღებს გარკვეულ მოგებას, ანუ საკმარისად ეფექტიანია.

დასკვნის სახით უნდა ითქვას, რომ იმ საფინანსო სისტემის თავისებურება, რომელშიც მუშაობს საკრედიტო ორგანიზაცია, ძლიერ განაპირობებს იმ მიდგომებს, რომლებიც გამოიყენება საფინანსო ორგანიზაციის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასებისათვის.

1.2. კომერციული ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასებისადმი სისტემური მიდგომა

აღნიშნული საკითხის განხილვა დავიწყოთ საბანკო ფინანსური მენეჯმენტის განხილვით. ბანკში ფინანსური მენეჯმენტი უნდა იყოს არა უბრალოდ ფინანსური მართვის ელემენტი, არამედ წარმოადგენდეს

მართვის პროცესების საფუძველს, ვინაიდან საფინანსო საქმიანობა წარმოადგენს საქმიანობის უმთავრეს სახეობას ბანკში [6]. ბანკი კი თავის მხრივ ოპერირებს საფინანსო ინსტრუმენტებით და არასტაბილური სოციალურ-პოლიტიკური და ეკონომიკური გარემოს გავლენა მასზე დიდია.

ფინანსური მენეჯმენტის პრობლემებს კომერციულ ბანკში ზოგი მეცნიერი უდგება კომერციული ბანკის მიერ სახელმწიფო მოთხოვნებისა და ნორმატივების დაცვის კუთხით, რომლებიც, ზოგადად, პასუხს აგებენ საბანკო სისტემის ლიკვიდურობაზე.

მაგრამ ხშირად ბანკების უმრავლესობა თავის საქმიანობაში გამომდინარეობს მიკროეკონომიკური ფაქტორებიდან და კლინეტების მდგრადობიდან [7]. ასეთი მიდგომა, შესაძლოა, აქტუალურია, ვინაიდან პირველად რგოლს პროდუქციის, საქონლის და მოსახურების შექმნის ეკონომიკურ ჯაჭვში წარმოადგენს მატერიალური ფასეულობების შექმნელი. შესაბამისად, კომერციული ბანკი საბაზრო ეკონომიკისათვის პირველადია, ხოლო ცენტრალური ბანკი - საბანკო სისტემის გარდაქმნის კონსტრუქტორია.

განვითარებული საბაზრო ეკონომიკის ქვეყნებში ფინანსური მენეჯმენტი, როგორც სამეცნიერო ცოდნის სფერო ჩამოყალიბდა მე-20 საუკუნის მეორე ნახევარში. აქედან გამომდინარე, კომერციული ბანკის მენეჯმენტი შეიძლება იყოს განსაზღვრული, როგორც მართვის სისტემა, რომელიც უზრუნველყოფს ეფექტიანი მეთოდოლოგიით აქტივებისა და პასივების, ბანკის ლიკვიდურობის, მოზიდული და საკუთარი კაპიტალის, საბანკო რისკების, საკრედიტო პორთფერილის, შიდასაბანკო კონტროლის და აუდიტის მართვის პროცესებს ბანკის ფუნქციონირების მდგრადობის მხარდასაჭერად, მის მიერ იმ მოთხოვნებისა და ნორმატივების დაცვისათვის, რომელიც დადგენილია სახელმწიფო ზედამხედველობის ორგანოების მიერ [8].

კომერციულ ბანკში ფინანსური მენეჯმენტის ელემენტს წარმოადგენს ფინანსური ანალიზი - ეს არის სამეცნიერო-პრაქტიკული საქმიანობა, რომელიც მიმართულია მონაცემთა შეგროვებაზე, დამუშავებასა და ინტერპრეტაციაზე ფინანსურ-ეკონომიკური პროცესების და მოვლენების შესახებ, ობიექტური და სუბიექტური ფაქტორების შესახებ, რომელთა ზეგავლენის ქვეშ წარმოიშვება კომერციული რისკები და ყალიბდება ბანკის საქმიანობის შედეგები.[9]

მაშასადამე, შესაძლებელია იმაზე ლაპარაკი, რომ კომერციული ბანკების ფინანსური ანალიზის ამოცანები საკმაოდ დამუშავებულია. მაგრამ ქვეყნებში და მსოფლიოში მუდმივად ცვალებადი ვითარება ეკონომიკურ სიტუაციაში, რყევები საფინანსო ბაზრებზე, კონკურენციის გაძლიერება, საბანკო საქმიანობის გართულება მოითხოვს უფრო ღრმა და დაწვრილებით დამუშავებას ამ ცვლილებებთან დაკავშირებული საკითხების, ანალიზის ახალი მეთოდების და სახეობების დასაბუთებასა და შემუშავებას.

უნდა აღინიშნოს, რომ საბანკო საქმიანობის საფინანსო ანალიზის შინაარსი განისაზღვრება მისი მიზნებით, ანალიზის ობიექტის საქმიანობითა და მისი შედეგებით მომხმარებლების მიერ.

მმართველბითი გადაწყვეტილებების დასაბუთების ამოცანები, განვითარების სტრატეგიის შემუშავების, საქმიანობის შედეგების შეფასების და საფინანსო-საკრედიტო რესურსების გამოყენების ეფექტიანობის კონტროლის ამოცანები და ასევე კომერციული ბანკების მდგრადი განვითარების რეზერვების კომპლექსური გამოვლენის ამოცანები, საბაზრო ეკონომიკის პირობებში იძენენ უფრო და უფრო დიდ მნიშვნელობას, როგორც ცალკეული საკრედიტო ორგანიზაციების დონეზე, ასევე მთლიანად ქვეყნის საბანკო სისტემის დონეზე. ამასთან დაკავშირებით დასავლეთში წარმოიშვა კომცეპცია ”მაღალრენტაბელური საბანკო საქმიანობა” .

ზუსტად ამის საპასუხოდ განვითარებად ქვეყნებში საბანკო ბიზნესის გამოკლევაში შეიძლება გამოყენებული იყოს ე.წ. სისტემური მიდგომა საფინანსო ანალიზის საფუძველზე, კომერციული ბანკის საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება მიღწეული შედეგების შესაფერისობის პოზიციიდან, მისი სტრატეგიულ მიზნებსა და ამოცანებისადმი.

სისტემური მიდგომა, როგორც მეთოდოლოგიური მიმართულება საშუალებას იძლევა ჩატარდეს ბანკის საქმიანობის ყოველმხრივი ღრმა ანალიზი საბანკო ბიზნესის განვითარების სტრატეგიის, აქციონრების ინტერესების, მენეჯერებისა და სხვა ჯგუფების მორჩილობის თვალსაზრისიდან გამომდინარე და აგრეთვე დასახული მიზნებისა და ამოცანების მიმართ მიღებული შედეგების შესაბამისობიდან, განვითარების არსებული პოტენციალიდან გამომდინარე, ანუ საბოლოო ჯამში, ყველა ეს მაჩვენებლები საშუალებას იძლევიან შეფასდეს კომერციული ბანკის საქმიანობის ეფექტიანობა. [10]

კომერციული ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასებისადმი სისტემური მიდგომა მდგომარეობს იმაში, რომ ეს ობიექტი განხილული იყოს, როგორც რთული, შედარებით დამოუკიდებელი ერთიანი სისტემა შემდგარი ურთიერთდაკავშირებული და ურთიერთდამოკიდებული ქვესისტემებისაგან, რომელთა შორის არსებობს ხისტად დეტერმინირებული ჰორიზონტალური და ვერტიკალური კავშირები, რომლებიც ახასიათებენ ბანკის სამეურნეო-საფინანსო მდგომარეობასა და მისი განვითარების დინამიკას, მმართველობითი გადაწყვეტილებების ეფექტიანობას, ქვეყნის საბანკო სისტემაში ადგილსა და როლს. [11]

ერთიანობის პრინციპი თავის გამოხატულებას იმაში პოულობს, რომ ბანკის საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება ხორცილედება კომერციული ბანკის საწყისი ეკონომიკური პოტენციალის შეფასების პოზიციიდან - როგორც საბოლოო შედეგების წარმოშობის წყაროსი. ამის საფუძველზე კეთდება ბანკის საბოლოო შედეგების ეფექტიანობისა და მათი

შესაბამისობის შეფასება დასმულ სტრატეგიულ მიზნებთან და ანალიზი უკეთდება მათ გავლენას ბანკის სტრატეგიის ფორმირებაზე.[12]

კომერციული ბანკის საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასების პრობლემა მდგომარეობს იმაში, რომ საჭიროა ისეთი ანალიზის მეთოდის შემუშავება, რომელიც ერთის მხრივ უზრუნველყოფს ბანკის საქმიანობის შედეგების ინტეგრალურ შეფასებას მრავალი გარე და შიდა ფაქტორებისა და მათი მოქმედების გათვალისწინებით; მეორეს მხრივ, კი ხელს შეუწყობს ისეთი ეკონომიკურად დასაბუთებული საბანკო ბიზნესის განვითარების პროგრამის ფორმირებას, რომელიც უზრუნველყოფს საბანკო ორგანიზაციის სტრატეგიული მიზნების მიღწევას.

კომერციული ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასება შეიძლება ჩატარდეს შემდეგ ეტაპებად: ანალიზის ამოცანის დასმა; სისტემის ფუნქციონირების ზოგადი მიზნის ფორმულირება; სისტემის მიერ მიზნის მიღწევის შეფასების კრიტერიუმების დამუშავება; საკვლევი სისტემის საზღვრების განსაზღვრა, მისი ადგილისა და როლის განსაზღვრა უფრო მაღალი დონის სისტემაში; სისტემის სტრუქტურის ანალიზი; ისეთი მაჩვენებლების შერჩევა, რომლებიც ახასიათებენ სისტემის განვითარებას; ძირითადი კავშირებისა და ფაქტორების განსაზღვრა, რომლებიც ზეგავლენას ახდენენ სისტემის მაჩვენებლებზე; მაჩვენებლების მოდელირება; ანალიზის ჩატარების ინფორმაციული და ორგანიზაციული უზრუნველყოფის დამუშავება; სისტემური ანალიზის საანგარიშო-ანალიტიკური ეტაპების ჩატარება [1,13,14].

სისტემური შეფასების ეტაპების შინაარსი შემდეგია (ნახ.1):

1. ანალიზის ამოცანის დასმა - ამ დროს გამოვლინდება და ფორმირდება კვლევის ამოცანა, ფასდება მისი შინაარსი და ლოგიკური სტრუქტურა. ბანკის როლი ეკონომიკაში, მისი ხელმძღვანელობის მიერ შემუშავებული პრიორიტეტები, განსაზღვრავენ მისი განვითარების სტრატეგიას, და შესაბამისად, საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასების კვანძოვანი პარამეტრების სისტემას. ეს სისტემა თითოეული

ბანკისათვის მოიცავს ინდივიდუალურ კერძო მაჩვენებლების ნაკრებს, რომელიც განისაზღვრება ბანკის საქმიანობის სტრატეგიული მიმართულებით, მისი განვითარების ძირითადი პრინციპებითა და პრიორიტეტებით, მაგრამ ასევე არსებობს ყველა საკრედიტო ორგანიზაციისათვის ზოგადი შედეგის მაჩვენებლები, რომლებიც წარმოადგენენ საბანკო ბიზნესის საფუძველს, მაგალითად, ისეთი როგორც არის მოგების, საკუთარი კაპიტალის, გადამხდელუნარიანობის, ფინანსური მდგრადობის მაჩვენებლები;

2. სისტემის ფუნქციონირების ზოგადი მიზნის ფორმულირება - ამ დროს ფორმულირდება სისტემის ზოგადი მიზანი, რომელიც ასახავს კვლევის ობიექტის საქმიანობის მიზნებს, დაზუსტებული მიზნის საფუძველზე განისაზღვრება იმ ამოცანების წრე, რომელიც ექვემდებარება კვლევას, და მათი პრიორიტეტულობა.

უნდა აღინიშნოს, რომ ეს ეტაპი არის ყველაზე მნიშვნელოვანი, ვინაიდან მასზე დამოკიდებულია კვლევების ჩატარების მსვლელობა, პრიორიტეტული ამოცანების შერჩევა და საბოლოო ჯამში, ანალიზის სისტემის სტრუქტურა. მოცემული სისტემის ფუნქციონირების მიზანი არის ის, რომ დასაბუთებულ იქნას ის მმართველობითი გადაწყვეტილებების ერთიანობა, რომლებიც მიმართულია ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის ამაღლებაზე, სტრატეგიული ამოცანებზე და მის რეალიზაციაზე; შეფასდეს ბანკის საფინანსო საქმიანობაზე ზეგავლენის მექანიზმები და მათი გამოყენების ეფექტიანობა.

სისტემის მიზნის შინაარსიდან გამომდინარე, მისი რეალიზაციისათვის საჭიროა ამ მიზნის შეთანხმება და დეკომპოზიცია ბანკის მიზნების გათვალისწინებით. ანალიზის ეს ამოცანა გადაიჭრება კვლევის ობიექტის შიდა განკარგულებითი დოკუმენტების შესწავლის გზით, რომლებიც მოიცავენ მისი განვითარების პროგრამას. როგორც წესი, საბანკო მართვის ამოცანების რეალიზაციისათვის შემუშავდება სპეციალური დოკუმენტი - ბანკის სტრატეგია, რომელიც გენერალური

პროგრამის როლს თამაშობს და აყალიბებს იმ ღონისძიებების, საშუალებებისა და მეთოდების კომპლექსს, რომელიც უზრუნველყოფს მითითებული მიზნების მიღწევას, და აგრეთვე, მოიცავს ბანკის და მისი ქვეგანყოფილებების საქმიანობის მიზნებრივი ორიენტირების რაოდენობრივ და ხარისხობრივ გამოსახულებებს .

სტრატეგიის შემუშავებაზე, რომელიც მოიცავს არა მარტო სტრატეგიულ გეგმებს, არამედ მათი შესრულების კონტროლს, პასუხს აგებენ პირველ რიგში უმაღლესი დონის მენეჯერები. ბაზელის კომიტეტის მიერ გამოცემული დოკუმენტები ბანკების საიმედო პრაქტიკასთან დაკავშირებით ხაზს უსვავენ ბანკების მიერ სტრატეგიის შემუშავებისა და მისი რეალიზაციის ანგარიშგების შემოდების აუცილებლობას. [15,16]

3. სისტემის მიერ მიზნის მიღწევის შეფასების კრიტერიუმების შემუშავება - აქ მუშავდება სისტემის მიერ მიზნის მიღწევის ხერხების შეფასების კრიტერიუმები. კრიტერიუმები შეიძლება იყოს რამდენიმე და ისინი უნდა აღწერდნენ მიზნის ყველა მნიშვნელოვან ასპექტს.

ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასების კრიტერიუმების და შემდგომ მაჩვენებლების სისტემის ფორმირების დროს მნიშვნელოვანია დიფერენციალური მიდგომა დონის მონაკვეთისადმი, რომლისთვისაც კეთდება ანალიზი, შეფასება და პროგნოზი.

ასევე მოკლევადიან ანალიზში კრიტერიუმების სახით გამოდის მომგებიანობის და ლიკვიდურობის მაჩვენებლები, ხოლო გრძელვადიანი მიზნად - კაპიტალის ღირებულების (ფასეულობის) გაზრდა; მოკლევადიანი მოგება განიხილება, როგორც გრძელვადიანი განვითარების წყარო.

ნებისმიერ შემთხვევაში კომერციული ბანკის სისტემის ეფექტიანობის კრეტირუმად ჩაითვლება არა მარტო საკრედიტო ორგანიზაციის სტრატეგიული მიზნების მიღწევის ხარისხი, არამედ კაპიტალის საკმარისობის, საიმედოობის, ბანკის ფინანსური მდგრადობის დონე მისი შემდგომი განვითარებისათვისა და საქმიანობის გაფართოებისათვის;

4. კვლევის სისტემის საზღვრების, მისი ადგილისა და როლის განსაზღვრა უფრო მაღალი დონის სისტემებში - აქ განისაზღვრება ანალიზის ქვეშ მყოფი სისტემის ადგილი ბანკის საქმიანობის ანალიზის კომპლექსურ საფინანსო-ეკონომიკური ანალიზის სისტემაში, მისი ფუნქციონირების საზღვრები, გამოიყოფა სისტემის ელემენტები - ძირითადი ქვესისტემები და მათი საზღვრები;

5. სისტემის სტრუქტურის ანალიზი - ბანკის საფინანსო საქმიანობის ანალიზის თითოეული ქვესისტემისათვის მუშავდება მიკრობლოკები, განისაზღვრება მათი იერარქია და ფუნქციები.

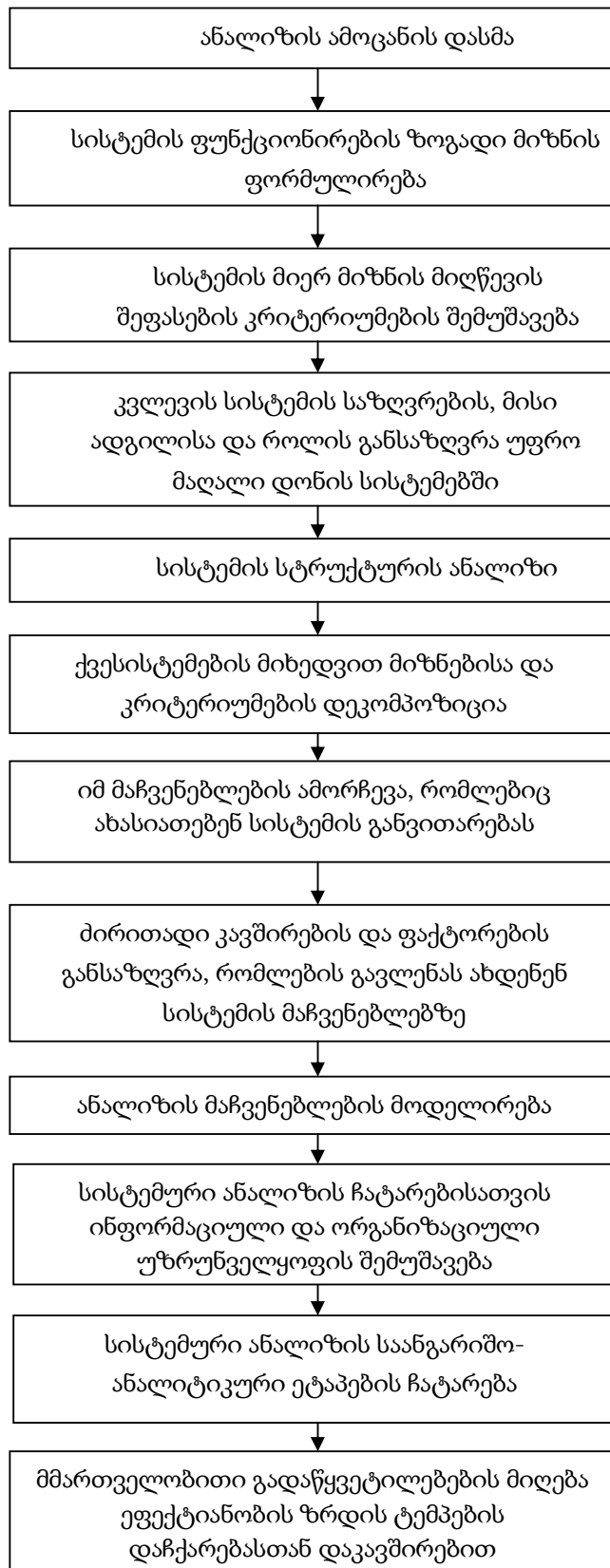
მიკრობლოკები, რომლებიც განსაზღვრავენ თითოეული ქვესისტემის შინაარს და სტრუქტურას, წარმოადგენენ საფუძველს ძირითადი ფაქტორების ფორმალიზაციისათვის, რომელთა ზეგავლენის ქვეშ ფორმირდება ბანკის საქმიანობის შედეგები და მათი შეფასების მაჩვენებლების სისტემა;

6. ქვესისტემების მიხედვით მიზნებისა და კრიტერიუმების დეკომპოზიცია - აქ ფორმულირდება სისტემის ფუნქციონირების კერძო მიზნები, ანუ ქვესისტემების და მიკრობლოკების მიზნები, რომელთა საშუალებითაც რეალიზაცია უკეთდება სისტემის ზოგად მიზანს და განისაზღვრება მისი ეფექტიანობის შესაბამისი კერძო კრიტერიუმები;

7. იმ მაჩვენებლების ამორჩევა, რომლებიც ახასიათებენ სისტემის განვითარებას - ზოგადად ანალიზის სისტემის და მისი ცალკეული ქვესისტემების და მიკრობლოკების მიზნებისა და ამოცანების შესაბამისად მუშავდება ანალიზის მაჩვენებლების და ბანკის საქმიანობის შედეგების შეფასების სისტემა, რომელიც ასახავს ანალიზის სისტემის შიდა აგებულობის იერარქიას.

მსხვილი ბანკებისათვის მიზანშეწონილია ქონდეთ ფინანსური საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასების მაჩვენებლების ორდონიანი სისტემა.

პირველი (უმაღლესი) დონის ქვესისტემა მოიცავს ბანკის საქმიანობის ყველაზე მნიშვნელოვანი და ინფორმაციული მაჩვენებლების შეზღუდულ



ნახ.1. ბანკის ეფექტიანობის სისტემური შეფასების ეტაპები

რაოდენობას, რომელიც შეესაბამება მისი განვითარების სტრატეგიას და ინფორმაციის მომხმარებლების ანალიტიკურ ამოცანებს.

ეს ქვესისტემა ემსახურება მიღწეული შედეგების შეფასებას, ბანკის ფინანსური მდგომარეობის შეფასებას მთლიანობაში და ამავდროულად არის მეთოდოლოგიური საფუძველი სტრატეგიის, განვითარების მიზნობრივი მაჩვენებლების შემუშავებისათვის და კორექტირებისათვის. ამ დონეზე თვალყურს ადევნებენ ცენტრალური ბანკის საკონტროლო ნორმატივების შესრულებას, ფასდება მიზნობრივი ნორმატივები მოზიდვების მოცულობისა და საშუალებების დაბანდების მიხედვით, შემოსავლიანობის მიზნობრივი დონეები, რისკის ხარისხის სასაზღვრო, ლიკვიდურობის და ა.შ. მნიშვნელობები. პირველი დონის ქვესისტემის ანალიზის მაჩვენებლები წარმოადგენენ მთავარ ინსტრუმენტებს კომერციული ბანკების სტრატეგიული დაგეგმვის სამსახურის მუშაობაში.

მეორე დონის ქვესისტემა - ცალკეული ფუნქციების, ქვეგანყოფილებების, საბანკო პროდუქტებისა და მომსახურების ეფექტიანობის შეფასების მაჩვენებლების დეტალიზებული ერთობლიობაა, რომელიც უზრუნველყოფს მიზეზობრივ-შედეგობრივი კავშირების დამყარებას კონკრეტულ ოპერაციასა და, მთლიანობაში, ბანკის საქმიანობის ინტეგრალურ შედეგებს შორის. განსაკუთრებულ მნიშვნელობას მეორე დონის ანალიზი იძენს ახალი საბანკო პროდუქტებისა და მომსახურებების დანერგვის ეფექტიანობის ანალიზის დროს.

8. ძირითადი კავშირებისა და ფაქტორების განსაზღვრა, რომლებიც გავლენას ახდენენ სისტემის მაჩვენებლებზე - გამოიკვეთება და სისტემატიზაცია უკეთდება იმ ძირითად ფაქტორებს, რომელთა ზეგავლენის ქვეშ ფუნქციონირებს სისტემა და ფორმირდება მისი ანალიტიკური მაჩვენებლები.

9. ანალიზის მაჩვენებლების მოდელირება - ხორცილდება ანალიზის თითოეული ბლოკის მაჩვენებლების მათემატიკური მოდელირება. მოდელირების პროცესში თითოეული მაჩვენებელი წარმოჩინდება,

როგორც გარკვეული ფაქტორული სისტემა, რომელიც წარმოიშვა ეკონომიკური კრიტერიუმების, როგორც ამ სისტემის შესაბამისი ელემენტების ფაქტორების გამოყოფის შედეგად: მიზეზობრივობა, საკმარისი სპეციფიურობა, არსებობის დამოუკიდებლობა, რაოდენობრივი გაზომვის შესაძლებლობა;

10. სისტემური ანალიზის ჩატარებისათვის ინფორმაციული და ორგანიზაციული უზრუნველყოფის შემუშავება - აქ განისაზღვრება ინფორმაციული ნაკადების ძირითადი წყაროები და მათი შესაბამისობა ანალიზის მიზნებთან და ამოცანებთან, მუშავდება ინფორმაციული ბაზის სრულყოფისა და განახლების მექანიზმები ანალიზის პერიოდულობასთან დამოკიდებულებაში, განისაზღვრება ანალიზის სუბიექტი, მისი კავშირი კვლევის ობიექტთან;

11. სისტემური ანალიზის საანგარიშო-ანალიტიკური ეტაპების ჩატარება - კვლევის კონკრეტული ობიექტის მასალების საფუძველზე ტარდება ანალიზის ძირითადი მაჩვენებლების ურთიერთკავშირის ფაქტორული მოდელის გამოცდა; გამოითვლება ბანკის საქმიანობის შედეგების იდეალური და ნორმატიული სისტემის პარამეტრები, რომელიც აკმაყოფილებს საკრედიტო ორგანიზაციის განვითარების სტრატეგიულ მიზნებს გამომდინარე სისტემაში არსებული სასტატო შესაძლებლობებიდან (ეკონომიკური პოტენციალი).

ამ ეტაპზე ფართოდ გამოიყენება დინამიკური, სტრუქტურული, სტრუქტურულ-დინამიკური, კოეფიციენტული და ფაქტორული ანალიზის მეთოდები და ხერხები.

12. ანალიზის შემდგომ ეტაპებზე ტარდება: შედეგების განზოგადოება; ეკონომიკური სუბიექტის განვითარების მდგრადობის ხარისხის და მისი საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის გაუმჯობესების რეზერვების გამოვლენა; იმ ღონისძიებების კომპლექსის შემუშავება, რომელიც მიმართულია ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის ამაღლებაზე და მის განვითარებაზე მიზნობრივი ორიენტირების თანახმად;

მმართველობითი გადაწყვეტილებების მიღება ეფექტიანობის ზრდის ტემპების დაჩქარებასთან დაკავშირებით.

მაშასადამე, კომერციული ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის ანალიზის სისტემური კონცეფცია გვთავაზობს: კვლევის ობიექტისა და შეფასების პროცედურების ერთობლიობის ერთიანი სისტემის სახით წარმოდგენას; ყველა იმ ფაქტორის გათვალისწინებას, რომელთა გავლენის ქვეშ ფორმირდება ბანკის საქმიანობის შედეგები; ანალიზის ამოცანების გადაჭრა ბანკის საქმიანობის შედეგების სისტემის კომპლექსური დაპროექტების საშუალებით თავად კვლევის ობიექტის ფუნქციონირების შერჩეული ხარისხობრივი და რაოდენობრივი მიზნების საფუძვლზე; ბანკის საქმიანობის შედეგების მაჩვენებლების სისტემის მრავალფაქტორიანი მოდელირება; სტრატეგიული ამოცანებისა და მიზნების მიღწევის შეფასებებისა და მისი პრიორიტეტი შედეგიანობის შეფასების ზოგადად მიღებული მაჩვენებლების წინაშე.[17]

1.3. ეკონომიკური ეფექტიანობის შეფასების მეთოდები

უნდა ავლნიშნოთ, რომ ფინანსური კრიზისების არსებობამ ნათელი გახადა მდგრადი საფინანსო ინსტიტუტების არსებობის აუცილებლობა. ამასთან დაკავშირებით კიდევ ერთხელ მნიშვნელოვანი გახდა კომერციული ბანკის ეფექტიანობის შეფასების აუცილებლობა. საბანკო ბიზნესში გავრცელება ჰპოვა კომცეპციამ ”მაღალრენტაბელური საბანკო საქმიანობა”, რომლის ძირითადი პრინციპებია: შემოსავლების მაქსიმიზაცია, ხარჯების მინიმიზაცია, ეფექტიანი საბანკო მენეჯმენტი. აქედან გამომდინარეობს, რომ კომერციული ბანკის საქმიანობის ეფექტიანობა არა მარტო მისი საქმიანობის შედეგია, არამედ მართვის ეფექტიანი სისტემა, რომელიც აგებულია მეცნიერულად დასაბუთებული ბანკის საქმიანობის სტრატეგიაზე (ბანკის საქმიანობის მიზნების სისტემა,

რომელიც რანჟირებულია თავისი მნიშვნელოვნებისა და ფასეულობის მიხედვით) და მისი რეალიზაციის კონტროლზე [18,19,20].

ბანკის საქმიანობის ანალიზისადმი სისტემური მიდგომა, რომელიც ჩვენ უკვე განვიხილეთ, უნდა მოიცავდეს მაჩვენებლების დაბალანსებულ სისტემას, რომელიც ითვალისწინებს მისი საქმიანობის ყველა ასპექტს. დაბალანსებული სისტემა საშუალებას იძლევა, რომ ჩატარდეს ყოველმხრივი ანალიზი ბანკის შიდა კავშირების, გაკონტროლდეს, როგორც დადებითი ისე უარყოფითი ცვლილებები მართვის სხვადასხვა სფეროებში და მათზე განხორციელდეს ზეგავლენა.

ძირითდი დამახასიათებელი თვისება დაბალანსებული მაჩვენებლების სისტემისა - არის ის, რომ ყველა მაჩვენებელი, რომელიც შედის ამ სისტემაში ორიენტირებულია ბანკის სტრატეგიულ მიზნებსა და ამოცანებზე და ყველანი დაკავშირებულია ერთმანეთთან გარკვეული ჯგუფების მიხედვით.

ძირითადი მეთოდური მიდგომა ბანკის საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასების დროს დაფუძნებულია საბალანსო განზოგადოებებზე, სადაც გამოყოფენ: ბალანსის კაპიტალურ განტოლებას, დინამიური საბუღალტრო ბალანსის განტოლებას, მოდიფიცირებულ საბალანსო განტოლებას, ძირითად საბალანსო განტოლებას. მიდგომის მიხედვით შეირჩევა ანალიზის მოდელი. დავახასიათოთ თითოეული მათგანი:

1. ბალანსის კაპიტალური განტოლება - ბანკის საკუთარი კაპიტალის ანალიზი. მის საფუძვლად დევს განტოლება:

საკუთარი კაპიტალი=აქტივები - ფასიანი მოზიდული პასივები.

ამ თეორიის თანახმად ანალიზმა უნდა ასახოს მესაკუთრის (აქციონერების) მდგომარეობა, ხოლო ანალიზის მოდელი უნდა აჩვენებდეს ბანკის საკუთარი კაპიტალის ფასეულობის ცვლილებას;

2. დინამიური საბუღალტრო ბალანსის განტოლება - საბანკო საქმიანობის მომგებიანობის ფაქტორული ანალიზი ბანკის მოგებისა და ზარალის ანგარიშგების მონაცემების საფუძველზე, რომლის არსში დევს განტოლება:

მოგება= შემოსავალი - ხარჯი.

საბანკო საქმიანობის მონიტორინგის დროს ეს განტოლება გამოიყენება მისი საფინანსო შედეგებიანობის ანალიზისთვის;

3. მოდიფიცირებული საბალანსო განტოლება (გამოყოფილი ფონდების თეორია) - საბრუნავი კაპიტალის ანალიზი . მის საფუძველად დევს განტოლება:

აქტივები=პასივები.

ეს თეორია ეფუძნება ბანკის პასივების განხილვას, როგორც აქტივების შექმნის წყაროებისა;

5. ძირითადი საბალანსო განტოლება ("საწარმოს პრიორიტეტის თეორია") - ბანკის ბალანსის ანალიზი, რომლის საფუძველს წარმოადგენს განტოლება:

აქტივები=საკუთარი კაპიტალი+ფასიანი პასივები.

მოცემული განტოლების საფუძველს წარმოადგენს ყველა ბანკის საკუთრებაში მყოფი აქტივის ფლობისა და განკარგვის პრინციპი.

ითვლება, რომ ბანკის საქმიანობის ეფექტიანობის შეფასებისათვის საუკეთესო მოდელი არის, რომლის საფუძველში დევს მოდიფიცირებული საბალანსო განტოლება. მოცემული მოდელი საშუალებას იძლევა გამოვლინდეს ოპტიმალური შეფარდება მომგებიანობასა და

ლიკვიდურობას შორის, ანუ განისაზღვროს საკითხი: იცავს თუ არა ბანკიაქტიურ და პასიურ ოპერაციებში საჭირო დივერსიფიკაციასა და რაციონალობას ბანკის პორტფელის მართვაში.

მაჩვენებლების სისტემა, რომელიც შედის მოცემულ მოდელში, ქმედითია, ვინაიდან მათი გამოყენების სარგებლიანობა არ იწვევს ეჭვს და არ არის ჭარბი: მაჩვენებლები არ უკეთებენ ერთმანეთს დუბლირებას და მხოლოდ ერთმანეთს ავსებენ და დეშინფრაციას უკეთებენ ძირითად კოეფიციენტებს, მათი ცვლილებების მიზეზების მინიშნებით.

1.4. ბანკის ეფექტიანობის, მდგრადობისა და საიმედოობის საკითხები ეკონომიკური კრიზისის დროს

XXI საუკუნის დასაწყისში ჩვენ ვხედავთ მკვეთრ ცვლილებებს საბანკო საქმიანობაში: ადგილი აქვს ინოვაციურ საბანკო პროდუქტებს, ნოვაციებებს კლიენტების საბანკო მომსახურებაში, სერიოზულ ცვლილებებს და სიახლეებს მენეჯმენტის მეთოდებსა და ხერხებში. საბანკო საქმიანობის ტრადიციული მეთოდები გართულდა და მიიღო ახალი სახე. ჩნდება საფინანსო ოპერაციების და მომსახურების ახალი სახეობები, რომლებსაც არ გააჩნია ანალოგი საბანკო პრაქტიკაში. ამავე დროულად იზრდება რისკები, რომლებიც დაკავშირებულია საბანკო საქმიანობასთან. 2008 წელს მსოფლიო საბანკო სისტემა პირისპირ აღმოჩნდა ეკონომიკური კრიზისის წინაშე. ამიტომაც საბანკო სექტორისათვის მთლიანობაში მნიშვნელოვანი ხდება კრიზისული სიტუაციების განჭვრეტა და მათი ნეგატიური გავლენის შემცირება მინიმალურ დონემდე.

საბანკო რისკების და საბანკო კონკურენციის ზრდის პირობებში, მოთხოვნების გამკაცრების პირობებში, რომელსაც უყენებენ საკრედიტო ორგანიზაციებს სახელმწიფო კონტროლის ორგანოები, პირველ პლანზე გადმოდის ფინანსური მდგრადობა. ასეთ შემთხვევაში საბანკო

მომსახურების ბაზრის სუბუიექტებისათვის მნიშვნელოვანი ხდება ბანკის საქმიანობის და მთლიანად საბანკო სისტემის ეფექტიანობისა და საიმედოობის ხარისხის განსაზღვრა. კომერციული ბანკის საქმიანობის მონიტორინგის საშუალებით ზედამხედველობის ორგანოები ცდილობენ შეასრულონ თავისი მთავარი ამოცანები: საბანკო სისტემის მდგრადობის, მისი სტაბილურობისა უზრუნველყოფა, კრედიტორებისა და მენაბრეების დაცვა საბანკო რისკებისაგან.

საკრედიტო ორგანიზაციის საფინანსო მდგრადობა წარმოადგენს კომპლექსურ მაჩვენებელს, რომელიც ასახავს ბანკის საიმედოობის მაჩვენებელს გარე ზეგავლენების მიმართ. ის მოიცავს ბანკის, როგორც საბანკო სისტემის ელემენტის მდგომარეობის შემდეგი მაჩვენებლების შეფასებას: კაპიტალის სტრუქტურა და მისი სავარისობა რისკების დასაფარავად, ბალანსის ლიკვიდურობის დონე, აქტივების სტრუქტურა და ხარისხი, რისკების მართვის პოლიტიკა (გათვალისწინებული რისკების სტრუქტურა, მმართველობითი გადაწყვეტილებების მიღების პროცედურა), რისკ-მენეჯმენტის ორგანიზების ხარისხის კონტროლი.

ბანკის ფინანსური მდგრადობა და კონკურენტუნარიანობა წარმოადგენს ბანკის ხარისხის ძირითად მახასიათებლებს, რომელიც ფორმირდება მის საქმიანობაში დაინტერესებული სხვადასხვა მხარეების მიზნობრივი მოთხოვნებით. ასე მაგალითად, კლიენტი ორიენტირებულია მომსახურების მიღებაზე მოსალოდნელი მახასიათებლებით და ბანკის მაღალი საიმედოობის უზრუნველყოფით; ინვესტორები და აქციონრები ორიენტირებულია ბიზნესის საბაზრო ღირებულების ზრდაზე ფინანსურ მდგრადობასთან ერთად; ბანკის მენეჯმენტი - სტაბილურ განვითარებაზე, ფინანსურ მდგრადობაზე და კონკურენტუნარიანობაზე; სახელმწიფო ზედამხედველობის და კონტროლის ორგანოები - ორიენტირებულია კრედიტორებისა და სახელმწიფოს ინტერესების დაცვაზე.

საბანკო რეგულირებისა და ზედამხედველობის ორგანიზება ზოგადად პოზიტიურ გავლენას ახდენს საკრედიტო ორგანიზაციების

ფინანსურ მდგრადობაზე. ამასთან ერთად მათი როლი ბანკების კონკურენტუნარიანობის ზრდაში ალტერნატიულია და არაერთგვაროვანი. საბანკო ზედამხედველობის ბაზელის კომიტეტის მიერ შემოღებულია დებულებები საკრედიტო ორგანიზაციების რეიტინგის აგებასთან დაკავშირებით. ასეთი რეიტინგი შედგენილი უნდა იყოს საბანკო საქმიანობის რისკებისა და საკრედიტო ორგანიზაციის ფინანსური მდგრადობის მაჩვენებლების გათვალისწინებით. საბანკო ზედამხედველობის ორგანიები განსაკუთრებულ ყურადღებას აქცევენ: ტექნიკური სრულყოფის პრობლემებს, ბანკების ინფორმაციული უსაფრთხოების გაზრდას, პროგრესული ტექნოლოგიების დანერგვას, რომლებიც შეძლებენ აღმოფხვრან ტრადიციული ტრანსლაციური რისკები, რაც ბანკებს საშუალებას აძლევს უფრო მეტი ეფექტიანობით დააკმაყოფილონ კლიენტების მოთხოვნები, უზრუნველყონ საფინანსო ოპერაციების ოპერატიულობა და უსაფრთხოება. ეს ხელს უწყობს ბანკების კონკურენტუნარიანობის ზრდას საფინანსო მომსახურობების ბაზარზე.

საბანკო სისტემის სიტუაციის დახასიათებისათვის საბანკო კრიზისის დროს პრობლემური უნდა გახდეს მრავალი ბანკის მდგომარეობა. ეკონომიკური სისტემის ჩარჩოებში ეს გამოიხატება ბანკების უუნარობაში აწარმოონ ფულადი სახსრების აკუმულაციისა და მობილიზაციის ფუნქციები, კრედიტების გაცემა, ანგარიშსწორებებისა და გადახდების ოპერაციები.

საბანკო კრიზისები წარმოიშვება დროის გარკვეულ მონაკვეთში მნიშვნელოვანი ოდენობის მაკროეკონომიკური და მიკროეკონომიკური ნეგატიური ტენდენციის ურთიერთქმედებების შედეგად. ისინი წარმოადგენენ მთელი რიგი საბანკო სექტორისადმი გარე ფაქტორებისა და თავად საბანკო სისტემის ნაკლოვანებების შედეგს.

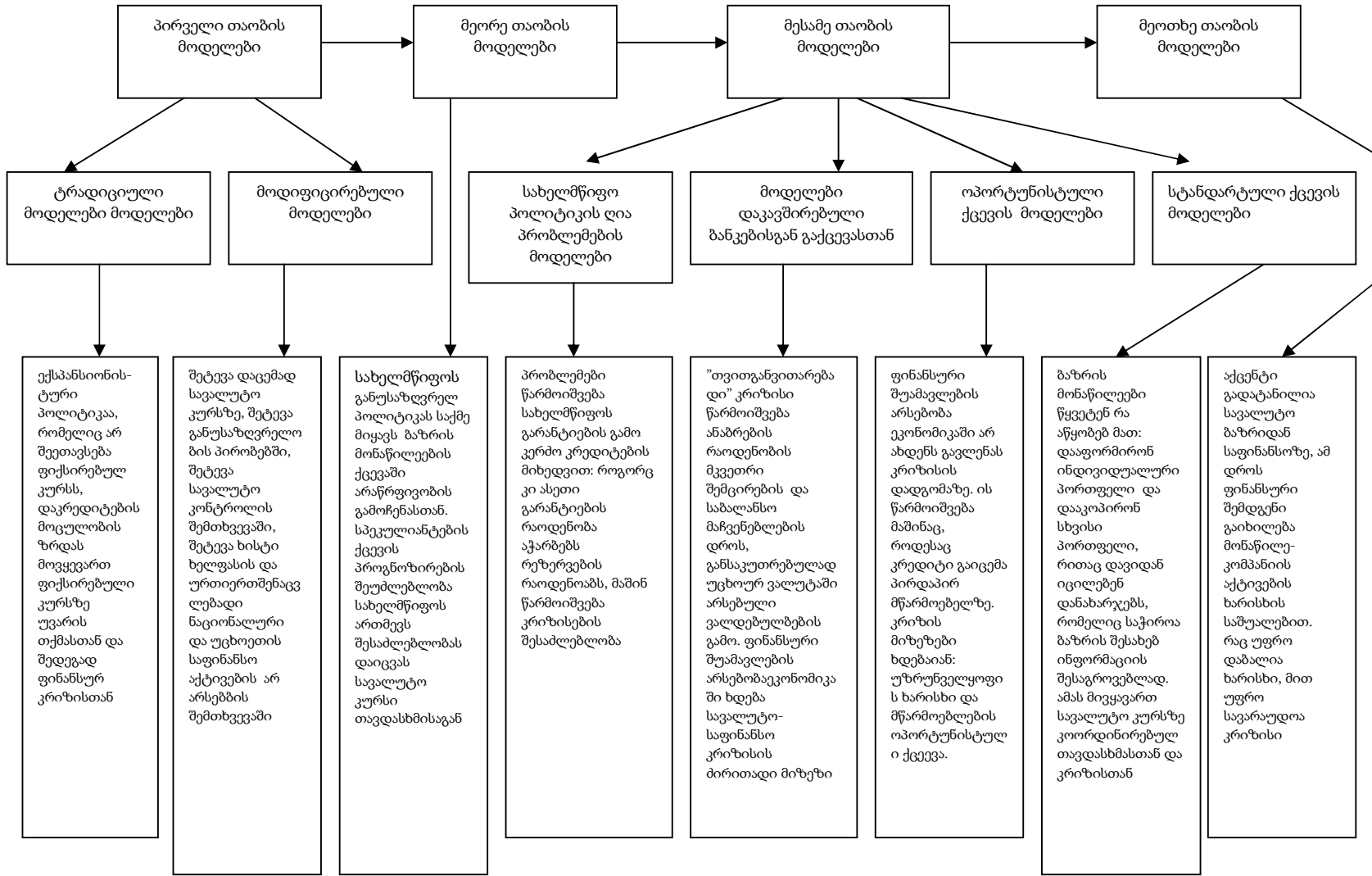
თანამედროვე საბანკო კრიზისების ანალიზი საშუალებას გვაძლევს გამოვყოთ ინდიკატორები, რომელთა ცვლილებების ტენდენციები უდიდესი ალბათობით იწვევენ საბანკო კრიზისს, ეს არის: მაღალი

შეფარდება შიდა კრედიტსა და მთელს შიდა პროდუქტს შორის; ფულის შეთავაზების სწრაფი ზრდა; ბანკებიდან მეანაბრების საშუალებების გადინება; ექსპორტის შემცირება, რომელიც გამოწვეულია მსოფლიო ბაზრებზე არასასურველი შოკებით; ნაციონალური ვალუტის გადაფასება რეალური გამოსახულებით; მნიშვნელოვანი გარე ვალი; მოკლევადიანი ვალდებულებების რეზერვებით სუსტი დაფარვა; ეკონომიკის ზრდის დაბალი ტემპები; საფონდო ბაზარზე ნეგატიური შოკები; ოქროსა და ვალუტის დაბალი რეზერვები; მაღალი საპროცენტო განაკვეთები კაპიტალის მსოფლიო ბაზარზე; ქვეყნიდან კაპიტალის გადინება; ეროვნული საპროცენტო განაკვეთების ზრდა.

მაკროეკონომიკური ფაქტორები და პრობლემები წარმოადგენენ საბანკო კრიზისის ძირითად მიზეზს, ვინაიდან მაკროეკონომიკური გარემო განსაზღვრავს ბანკების საქმიანობის სფეროს. საბანკო კრიზისი წარმოიშობა უმრავლესი ბანკისათვის დაგროვებული პრობლემების სინქრონული გამოვლენის დროს, რომლებიც შეიძლება განპირობებული იყოს მხოლოდ საბანკო სისტემისადმი გარე პირობების მკვეთრი ცვლილებებით. ფაქტორებს - ქვეყნის მაკროეკონომიკური მდგომარეობის ინდიაკატორებს გააჩნიათ განსხვავებული ძალა და საბანკო სისტემაზე ზეგავლენის ხარისხი, რომელიც დამოკიდებულია თავად საბანკო სისტემის მდგომარეობაზე კრიზისის დაწყების დროს.

განვითარებული საბანკო სისტემა, ინსტიტუტური გარემო და სტრუქტურა, რომლებიც წარმოადგენენ კრიზისული სიტუაციების პრევენციის მექანიზმის მთავარ შემადგენლებს, წინააღმდეგობას უწევენ უმრავლესს გარე ნეგატიურ ტენდენციას.

ჩვენს მიერ ჩატარებული ანალიზის შედეგად შეიძლება ითქვას, რომ ადგილი აქვს შემდეგ ტენდენციებს საბანკო კრიზისების პროგნოზირებაში (ნახ.2).



ნახ.2. საბანკო კრიზისების პროგნოზირების მოდელები და თაობები

მე-20 საუკუნის 70-80 წლებში არასაკმარისმა ფინანსურმა და ინფორმაციულმა ნაკადებმა (გლობალიზაციის პირველი პერიოდი) გამოიწვია პირველი თაობის საბანკო კრიზისები, რომლებიც მოიცავდა მხოლოდ ერთ ქვეყანას. მეორე თაობის კრიზისებმა (გასული საუკუნის 90-იანი წლები) მოიცვა ქვეყნები, რომლებიც შედიოდნენ ერთ რეგიონში, მაგალითად, ევროპული სავალუტო სისტემა (გლობალიზაციის მეორე პერიოდი). მესამე თაობის კრიზისები შეესაბამებოდა გლობალიზაციის მესამე პერიოდს და ხასიათდებოდა სავალუტო საფინანსო კრიზისების გადასვლით ერთი რეგიონიდან მეორეში. 21-ე საუკუნეში დაიწყო გლობალიზაციის მეოთხე პერიოდი, შეესაბამება კრიზის მეოთხე თაობა, რომელიც წარმოიშვა მხოლოდ ღია ეკონომიკური სისტემების პირობებში, რომლებშიც ფრიად განვითარებულია ინფორმაციული, საფინანსო და სავაჭრო ნაკადები, ასეთი კრიზისების მასშტაბები - გაცილებით უფრო დიდია.

სხვადასხვა საბანკო კრიზისის თავიდან აცილების მიზნით ჩატარებული კვლევის შედეგად შეიძლება გამოვყოთ შემდეგი ღონისძიებები [18,19,20]:

- ბანკების თანამშრომლობის გაძლიერება მსხვილი და მცირე ბიზნესის საწარმო-ორგანიზაციებთან, რაც საშუალებას იძლევა მინიმიზაცია გაუკეთდეს გარე სტრუქტურულ-ფუნქციონალურ რისკებს, ამაღლდეს ბანკის პრესტიჟი და კლიენტების ნდობა მის მიმართ. ამ მიზნით სრულყოფა უნდა ჩაუტარდეს საანგარიშსწორებო ტექნოლოგიებს, ჩატარდეს კლიენტების დივერსიფიკაცია დარგობრივი მიკუთვნების მიხედვით;

- დაფორმირდეს ის მექანიზმები, რომლებიც უზრუნველყოფენ: მოქალაქეების დანაზოგების დაცვას ინფლაციისა და არასტაბილურობისაგან მსოფლიო საფინანსო ბაზარზე; სადეპოზიტო პროდუქტების კონკურენტუნარიანობას; გადახდებისა და ფულადი გადარიცხვების სისტემის სრულყოფას; სხვადასხვა საფინანსო

პროდუქტების და საფინანსო ინსტრუმენტების ასორტიმენტის ფორმირებას, რომლებიც დაეხმარებიან ბანკს დაძლიოს ლიკვიდურობის საბანკო რისკი;

- საკრედიტო პორთფელის დივერსიფიკაცია ვადებისა და დარგების მიხედვით, რაც იძლევა ლიკვიდურობის რისკის შემცირების და აქტიური ოპერაციების გარე რისკების დაზღვევის საშუალებას;

ახალი ინფორმაციული პროდუქტების ათვისება, საბანკო მენეჯმენტის პროგრესული ტექნოლოგიური ხერხების დანერგვა, რაც პრევენციას უკეთებს ტექნიკურ რისკებს.

კომპლექსური მიდგომა ყველა შემოთავაზებული ასპექტისადმი იძლევა საშუალებას ეფექტურად შემცირდეს საბანკო რისკები და ამდლდეს კონურენტუბარიანობა საბანკო სერვისების ბაზარზე.

ამასთან ერთად ჩვენ შეგვიძლია განვიხილოთ ბანკის საიმედოობის ნიშანთვისებები, რომლებიც შეიძლება იყოს გამოყენებული ეკონომიკური კრიზის დროს ბანკის საქმიანობის შეფასების მიზნით.

პირველი ნიშანთვისება - სახელმწიფოს დამოკიდებულება ბანკისადმი და მისი ფინანსურ მხარდაჭერა.

ჩვენ უკვე დავინახეთ მსგავსი სურათი 2008 წლის ეკონომიკური კრიზისი დროს. ექსპერტები ამტკიცებენ, რომ თუ ბანკის არის იმ ბანკებს შორის, რომლებსაც სახელმწიფო უტარებს ღონისძიებებს სანაცოის გეგმების ფარგლებში, თუ ტარდება გარიგება შერწყმისა და მიერთების გამო, მაშინ კლიენტები შეიძლება იყვნენ წყნარად. რა თქმა უნდა, შესაძლებელია ადგილი ქონდეს დროებით სირთულეებს, მაგრამ ყველაფერი გვარდება საკმაოდ სწრაფად.

შემდეგ, თუ ჩვენ განვიხილავთ კლიენტის მხარეს და ის წარმოადგენს საწარმოს, მაშინ მისთვის სერიოზულ სამუშაოს წარმოადგენს ბანკის კრედიტუნარიანობის დადგენა. ამისათვის საწარმოს უნდა გააჩნდეს რისკების მენეჯმენტის სფეროში მომუშავე სერიოზული განყოფილება.

სხვა მნიშვნელოვანი მომენტი, რომელიც კლიენტმა უნდა აუცილებლად გაითვალისწინოს - არის ბანკის მხრიდან უარის მიღება დაკრედიტებაზე. ამ შემთხვევაში ბანკის გადაწყვეტილებაზე გავლენას ახდენს ზოგადად ეკონომიკური მდგომარეობა, იპოტეკური კრედიტების პრობლემა და ა.შ. ექსპერტები თვლიან, რომ კრედიტების თანხებისა და ვადების შემცირება, საპროცენტო განაკვეთების ზრდა, კრედიტებთან დაკავშირებული რისკის შეფასების გადახედვა - ყველაფერი ეს არის ნორმალური რეაქცია ბანკის მხრიდან კრიზისულ მოვლენებზე. ზუსტად ასეთი რეაქცია ეხმარება საკრედიტო ორგანიზაციებს დროულად განახორციელოს ყველა გადასახადი და საბოლოო ჯამში გადარჩეს.

ასევე უნდა იყო შესწავლილი ბანკის კლიენტების დივერსიფიკაციის საკითხი. ასეთი ინფორმაციის მიღება თავისუფალად შეიძლება ბანკის საიტიდან. საწარმომ კრიზისის პირობებში უნდა ჩაატაროს ანალიზი და მოამზადოს საშიშროებების პროგნოზი, რომელიც შეიძლება წარმოიშვას ბანკის მხრიდან გადახდების დაგვიანების შემთხვევაში.

თუ კრედიტზე უარის თქმა ხელს უშლის საწარმოს განვითარებას, გადახდების დაგვიანებამ ბანკის მხრიდან შეიძლება ხიფათი შეუქმნას კომპანიის რეპუტაციას და შემდგომ არსებობას. საგანგაშო სიგნალია - დაყოვნება 1-2 დღით, მითუმეტეს, თუ ადრე ფული გადაირიცხებოდა აბსოლუტური სიზუსტით. დასაფიქრებელია ამონაგების ჩარიცხვის დაგვიანება. ხოლო თანხის გადარიცხვის დაყოვნება კონტრაგენტებისათვის და საგადასახადო ორგანოების ანგარიშებზე - უკვე არის სერიოზული საფუძველი ბანკში მომსახურეობის შეჩერებისათვის.

ამავე დროს ზოგიერთი ექსპერტი ფიქრობს, რომ არ უნდა კეთდებოდეს დაჩქარებული დასკვნები და არ უნდა შეიქმნას პანიკა გადახდების 1-2 დღით დაგვიანების გამო. იმ პერიოდებში, როდესაც დიდი, შედარებით სტაბილური ბანკებიც კი განიცდიან დროებით სირთულეებს, ბანკის მდგრადობის პროგნოზირება ძალიან რთულია, თუმცა ასეთმა სიტუაციამ უნდა გამოიწვიოს კლიენტის დაფიქრება და ყურადღება.

გადარიცხვებისა და გადახდების გაფორმების დროს ექსპერტები იძლევიან რჩევას, რომ შემოწმდეს: რამდენად ფართოა ბანკი-კორესპოდენტების ქსელი, ვინ არიან ისინი, როგორი რეპუტაცია აქვთ მათ. ბანკთაშორისო გადახდების სისტემა სხვადასხვა ქვეყანაში განსხვავებულია. ხანდახან თავად გადარიცხვას სჭირდება 1-2 დღე.

თუ ფული ჩამოწერილია კლიენტის ანაგარიშიდან, ხოლო მიმღებს ის არ მიუღია - არ არის საჭირო პანიკის შექმნა. საჭიროა კლიენტმა მოითხოვოს ბანკისაგან აუხსნას მიზეზები, ბოლო-ბოლო საკმარისია მოითხოვოს ამონაწერი მისი საკორესპოდენტო ანგარიშიდან ჩამოწერილი თანხის მითითებით. თუ გადარიცხვა წარმოებს უცხოურ ვალუტაში სასარგებლო იქნება იმის დაზუსტება, თუ როგორ გრძნობს თავს ის უცხოური ბანკი, რომლის სასარგებლოდ გაკეთდა გადარიცხვა და რომელი საშუაშაველო ბანკების დახმარებით განხორციელდა გადარიცხვა.

თუ ორგანიზაცია ხედავს, რომ გადახდების დაგვიანების გარდა, ბანკი ზრდის პროცენტებს კრედიტების მიხედვით, ამცირებს კრედიტების მოცულობას, ხურავს ოფისებს, ამცირებს პერსონალს და კლიენტებს სთავაზობს დახურონ კრედიტი ვადამდე ადრე - მაშინ შეიძლება გაკეთდეს დასკვნა, რომ მოვიდა დრო, როდესაც საჭიროა გაუქმდეს კონტრაქტი ბანკთან საბანკო ანგარიშის გახსნის შესახებ, მოიხსნას ნაშთი და გაფორმდეს ურთიერთობა სხვა ბანკთან.[10]

საკრედიტო ორგანიზაციის შესახებ დამატებითი ინფორმაციის მიღება შესაძლებელია ასევე ცენტრალურ ბანკში.

როგორც წესი, ცენტრალური ბანკის საიტზე განთავსებულია ინფორმაცია სხვა საკრედიტო ორგანიზაციების საქმიანობის შესახებ: სარეგისტრაციო ნომერი, მისამართი, ტელეფონი, საწესდებო კაპიტალის ზომა, ფილიალების რაოდენობა, წარმომადგენლობითი და დამატებითი ოფისები; გამოყენებული ანგარიშსწორების სისტემები, საკრედიტო ორგანიზაციების სია, რომლებსაც ჩამოერთვათ ლიცენზია. აქვე შეიძლება

საფინანსო მაჩვენებლების მოძიება. ეს არის ბრუნვითი უწყისის მონაცემები და მოგებისა და ზარალის შესახებ ანგარიში.

უნდა აღინიშნოს, რომ ინფორმაცია, რომელიც არის საბუღალტრო ფორმებში, უფრო გასაგები იქნება სპეციალისტებისათვის, მაგრამ არასპეციალისტებსაც შეუძლიათ აქ მიიღონ გარკვეული ინფორმაცია. ლაპარაკი მიდის შემოსავლებისა და ხარჯების მაჩვენებლებზე, რომლებიც თავის მხრივ რამდენიმე შემადგენელს ატარებენ. მაგალითად, შემოსავლები შეიძლება იყოს თამასუქებიდან, ფასიანი ქაღალდების ოპერაციების, კრედიტებიდან და ა.შ. ხარჯები შეიძლება იყოს მიღებული კრედიტების, დეპოზიტების, ვალდებულებების მიხედვით.

საბუღალტრო ფორმებში არსებული მაჩვენებლების დაჯგუფების ანალიზი აჩვენებს ბანკის საფინანსო საქმიანობის შედეგებს განსაზღვრული პერიოდისათვის. მაგალითად, იმაზე მსჯელობა, ბანკის საქმიანობა იყო წამგებიანი თუ მომგებიანი, შესაძლებელია - "ანგარიში მოგება/ზარალის შესახებ" მიხედვით ყველანაირი გათვლების გარეშე. გარდა ამისა ბანკების საიტებზე, როგორც წესი, განთავსებულია ინფორმაცია ანგარიშგების შესახებ საკრედიტო ორგანიზაციების წინა წლების საქმიანობის მიხედვით, რაც იძლევა საშუალებას განსაზღვრული იყოს ზრდის დინამიკა, ან პირიქით აქტივების შემცირების. გარდა ამისა ცენტრალური ბანკები განათავსებენ საიტებზე ყოველკვარტალურ ანგარიშებს საკრედიტო ორგანიზაციების ფასიანი ქაღალდების მიხედვით, სადაც სრულად აისახება ინფორმაცია ბანკის შესახებ, მაგალითად გაცემული კრედიტების დინამიკა, ვადაგადაცილებული ვალები, რენტაბელურობის დინამიკა და სხვა. მაგრამ ეს ინფორმაცი, როგორც წესი, არ მოიცავს ყველა ბანკს. აქვე უნდა იყოს სია, სადაც აისახება ის ბანკები, რომლებმაც გასცეს თანხმობა მათი ინფორმაციის გამოქვეყნებასთან დაკავშირებით. და ასევე თუ მოიძებნება ამ სიაში, მაშინ უკვე ეჭვი უნდა შეგვეპაროს მისი საფინანსო მაჩვენებლების საიმედოობაში.

სასარგებლოა ასევე იმის გაგება, ხომ არ გამოიყენებოდა მოცემული ბანკის მიმართ ცენტრალური ბანკის მიერ რაიმე ღონისძიებები,

მაგალითად, ოპერაციების შეზღუდვა ან გარე მმართველობის შემოღება. ეს ინფორმაცია შეიძლება იყოს მიღებული თავად კომერციულ ბანკში (ბანკისათვის მის დამალვას აზრი არ აქვს - ამ შემთხვევაში საკმარისი იმის ხსენება, რომ მმართველის მოქმედების შესახებ დასკვნები იქნება არაერთგვაროვანი). ერთის მხრივ გარე მართვა ყოველთვის არ სრულდება კარგად, ამიტომაც მისი განხილვა როგორც გადარჩენა ან გაჯანსაღება არ არის გონიერი. მეორეს მხრივ, მრავალი ბანკი, სადაც ცენტრალურ ბანკებს შემოუღიათ გარე მმართველობა ან ზღუდავდნენ გარკვეულ ოპერაციებს, წარმატებულად აღადგენდა თავის საქმიანობას.

ინფორმაცია კომერციული ბანკის მდგომარეობის შესახებ ასევე შეიძლება იყოს მიღებული ბანკების არაოფიციალური რეიტინგებიდან, რომლებიც იბეჭდება მასმედიაში. მაგრამ ეს რეიტინგები ხშირად არ ასახავენ საქმეთა რეალურ მდგომარეობას საკრედიტო პოლიტიკის დარგში. ამიტომაც შესაძლოა მათში ეჭვის შეტანა. როგორც ჩანს პრაქტიკიდან, სარეიტინგო სააგენტოები ეყრდნობიან გამოქვეყნებული ანგარიშგებას ან ანალიტიკურ მონაცემებს, და არა ოპერატიულ, ყოველდღიურ ინფორმაციას. თავის თავად ბანკის საანგარიშგებო ინფორმაცია ასევე არ არის ოპერატიული, გარდა ამისა, ცნობილია შემთხვევები როდესაც ბანკისათვის ლიცენზიის ჩამორთმევის დროს ჩნდება ასეთი ფორმულირება "არაჭეშმარიტი ანგარიშგების წარმოდგენისათვის". გამოდის, რომ ცენტრალური ბანკებიც კი ხანდახან არ ფლობენ სანდო და ჭეშმარიტ ინფორმაციას ბანკების მდგომარეობის შესახებ.

ასევე არსებობს სხვა არაოფიციალური წყაროები, რომლებიდანაც შეიძლება მიღებული იყოს საჭირო ინფორმაცია. გარდა მასმედიის წყაროებისა არის სიატები, რომლებიც ორიენტირებულია საბანკო საზოგადოებაზე. ასეთი საიტების დათვალიერება იმ პირებს, რომლებიც არ არიან საბანკო საქმის სპეციალისტები, საშუალებას აძლევს დამოუკიდებლად ჩაატარონ ბანკის მდგომარეობის უმარტივესი ანალიზი. ბანკების ბალანსების საფუძველზე ბოლო სამი წლის მიხედვით

განგარიშდება რიგი ინტეგრირებული (ჯამური) მაჩვენებელი, რომელიც წარმოდგენილია რა დინამიკაში (ყოველთვიურად), იძლევა საშუალებას შეფასდეს: რამდენად წარმატებულად მუშაობს ესა თუ ის ბანკი, მისი ძირითადი მიმართულებები და საქმიანობის აქცენტები, მდგრადობის მარაგი და ასევე მისი მომავალი განვითარების პერსპექტივები. ასეთი ანალიზი სასარგებლოა თავად საბანკო სისტემისათვისაც. ერთის მხრის ეს აძლიერებს ნდობას საიმედო და ღირსეული ბანკებისადმი, მერეს მხრივ - ეხმარება კლიენტებს დაიცვან თავი დანაკარგებისაგან ისეთ ბანკებთან მუშაობაში, რომლებიც არიან რისკიანი და არც ისე კეთილსინდისიანი.

გარდა ამისა, თუ ვინმეს სჭირდება სრული ინფორმაცია რთული ამოცანების გადასაჭრელად, მაშინ გარკვეული საფასურის გადახდის შედეგად შესაძლებელია თითოეული ბანკის შესახებ სრული ინფორმაციის (ბრუნვითი ბალანსები, ანგარიშგება მოგება-ზარალის შესახებ და მრავალი სხვა ფორმა), და აგრეთვე უნიკალური მეთოდოლოგიების მიღება ავტომატიზებული ანალიზის ტექნოლოგიების სახით, რომლებიც შემუშავებულია საბანკო სფეროს საუკეთესო სპეციალისტების მონაწილეობით.

საბანკო საიტების ინფორმაციის გამოყენებით რომელიღაც კლიენტი შეძლებს საიმედო პარტნიორის შერჩევას კონკრეტული ბანკის სახით, ვიღაცა ჩაატარებს წარმატებულ გარიგებას, ვიღაცას ეს დაეხმარება გაარკვიოს, სად უნდა ეძებოს დაკარგული ფული, ვიღაცას კი - გაუკეთოს პროგნოზი საბანკო სისტემის ზოგად ტენდენციებს და შეარჩიოს საკუთარი განვითარების ყველაზე ოპტიმალური მიმართულება. ვიღაცას კიდევ დასჭირდება რეიტინგები და ცალკეული ბანკების შედარება.

ბანკის ყოველკვარტალური ანგარიშების გამოყენებით შესაძლებელია ანალიზი გაუკეთდეს ბანკის პორტფელს, როგორ შეეფარდებიან ერთმანეთ აქტივები და პასივები, რა წილს წარმოადგენს ბანკის ანგარიშგება ვალდებულებები, ისეთი როგორც არის ოფციონები, ფორვარდები, ფიუჩერსები და ხხვა.

კიდევ ერთი წყარო, რომლის ნდობა შესაძლებელია მხოლოდ ნაწილობრივ და მონაცემები უნდა შეფასდეს კრიტიკულად - არის ბანკის ინსაიდერული ინფორმაცია. მაგრამ ამ ინფორმაციას უნდა გასცემდეს მხოლოდ ზედა დონის მმართველი, რომელიც ალბათ არ გაავრცელებს ისეთ ინფორმაციას, რომელიც აზარალებს ბანკს, ხოლო საშუალო დონის მენეჯერებს ასეთი ინფორმაცი არა გააჩნიათ სრულად.

ხანდახან წარმოიშვება სიტუაცია, როდესაც ბანკის შიდა ინფორმაცია არის მცდარი და არასწორი. არის შემთხვევები, როდესაც კლიენტი არის რამეგობრულ ურთიერთობებში ბანკის ხელმძღვანელობასთან, რეგულარულად გადის მასთან კონსულტირებას და დარწმუნებულია, რომ ბანკში ყველაფერი წესრიგშია. მაგრამ, როგორც პრაქტიკა აჩვენებს - ბანკიც შეიძლება ცდებოდეს თავისი მდგომარეობის შესახებ. ასეთ სიტუაციაში ხელმძღვანელობას ბოლომდე სწამს, რომ ის დამლევს წარმოქმნილ პრობლემებს და სირთულეებს, მაგრამ ის საშუალებები, რომელთა იმედიც ჰქონდა ბანკს, არ მოვიდა - ხელმძღვანელობამ უბრალოდ გადააჭარბა თავისი შესაძლებლობების შეფასების დროს, და სისტემურმა კრიზისმა არ მისცა საშუალება შეესრულებინა ყველა ვალდებულება. უნდა ვაღიაროთ, რომ ბანკის რეალური მდგომარეობის დადგენა არც ისე მარტივია - შეიძლება მხოლოდ რეკომენდაცია გავუკეთდეს - ინფორმაცია უნდა შეფასდეს კომპლექსურად და ყოველმხრივად.

უნდა გაირკვეს შემდეგი მნიშვნელოვანი საკითხი - რამდენად თანმიმდევრულად და მკაფიოდ მისდევს ბანკი მის მიერ შერჩეულ სტრატეგიას, ხომ არ იცვლება ის ხშირად. როგორც წესი განვითარების სტრატეგია ირჩევა 3-5 წლით.

თუ ბანკს გააჩნია ფილიალების ქსელი განსხვავებულ რეგიონებში, მათ შორის მსხვილ საწარმოო ცენტრებში - ეს ასევე ზრდის ბანკის შანსებს გაუძლოს არახელსაყრელ ვითარებას. სტრუქტურული ქვეგანყოფილებების ქსელის არსებობა ნიშნავს საბანკო ბიზნესის დივერსიფიკაციას რაც ხელს უწყობს ბანკის მდგრადობას. ბანკის ინფორმაციული გახსნილობა

საშუალებას აძლევს კლიენტებს იქონიონ დამატებითი ინფორმაცია ბანკის ფინანსური მდგომარეობისა და საიმედოობის შესახებ.

კრიზისულ სიტუაციაში მნიშვნელოვანი ხდება კლიენტის "ლოიალობა", რომელც მთლიანად დამოკიდებულია ბანკის პატიოსნებაზე და გულახდილობაზე თავის კლიენტებთან და იმაზე, თუ რამდენად ენდობიან კლიენტები ბანკს.

ორგანიზაციისათვის ძალიან მნიშვნელოვანია, თუ რამდენად არის ბანკი მზად წარმოადგინოს ინფორმაცია მიმდინარე სიტუაციის შესახებ. პატიოსანი და ღია ინფორმაციის წარმოდგენა მეტყველებს იმაზე, რომ ბანკი სწორად აფასებს სიტუაციას და მზად არის ყველა ღონე იხმაროს რათა აღმოფხვრას პრობლემები. ყველა შემთხვევაში ბანკმა დროულად უნდა გაუკეთოს ინფორმირება კლიენტებს ყველა პრობლემის შესახებ, მათ შორის გადახდებთან დაკავშირებით. ეს არ გამოიწვევს პანიკას, დეპოზიტების შემცირებას და შეიძლება მეტ-ნაკლებად გაუკეთოს ნორმალიზაცია სიტუაციას გადახდებთან დაკავშირებით.

სწორი კომუნიკაციის შემთხვევაში ბანკი ყოველთვის უხსნის თავის კლიენტებს რატომ ეუბნება მათ უარს კრედიტებთან დაკავშირებით და ამავე დროს არ უშვებს იურიდიულ დარღვევებს. მაგრამ არის მომენტები, როდესაც ბანკი ვერაფერს ვერ ეუბნება კლიენტს თავისი პრობლემების შესახებ, ხოლო პატიოსნება არ აძლევს უფლებას უმტკიცოს კლიენტებს - რომ ყველაფერი წესრიგშია. კრიზისების პერიოდში ყველაზე კარგი პოლიტიკა არის კლიენტების ნაწილობრივი ინფორმირების მიღწევა და მათი გაცნობა გარკვეული სახის ინფორმაციასთან თავისი მდგომარეობის შესახებ.

ინფორმაციის გახსნამ შეიძლება დადებითი როლი ითამაშოს, შეამციროს პანიკური განწყობა და შეუნარჩუნოს ბანკს ყველაზე მნიშვნელოვანი კლიენტები. მსხვილი საწარმოებების წარმომადგენლები შეიძლება ეწვიონ კიდევაც ბანკს აუდიტორების თანხლებით, რათა გადახედონ ოპერატიულ ანგარიშგებას. თუ ბანკი დაინტერესებულია

ასეთი ტიპის კლიენტით - მას შეუძლია დაასაბუთოს თავისი პრობლემები ან დაადასტუროს, რომ მას ყველაფერი წესრიგში აქვს.

ბანკის არასახარბიელო მდგომარეობაზე შეიძლება მეტყველებდეს ინფორმაცია პრობლემების შესახებ იმ ორგანიზაციებში, რომლებიც დაკავშირებულია ბანკებთან, მაგალითად სალიზინგო და სადაზღვევო კომპანიებში.

ზოგიერთ ბანკში კრიზისის დროს კლიენტები ბანკის საიმედოებას ამოწმებდნენ შემდეგი გზით. ისინი იღებდნენ თავის დანაზოგებს და გადაქონდათ ისინი სეიფების განყოფილებაში. ელოდებოდნენ რამდენიმე დღეს, თუ ბანკში სიტუაცია არ უარესდებოდა, მაშინ ისევ ხსნიდნენ თავის ანგარიშებს.

ამასთან ერთად უნდა გვახსოვდეს, რომ გადახდების არადროული ჩატარება და უარის თქმა ადრე შეთანხმებული საშუალებების მიწოდებაზე (გახსნილი საკრედიტო ხაზის ფარგლებში) შეიძლება მეტყველებდეს იმაზე, რომ პრობლემები ბანკს კი არა, არამედ თავად კლიენტებს გააჩნიათ (მაგალითად, ზარალი და ა.შ).

ამიტომაც ჩამოთვლილი ფაქტორები უნდა იყოს განსაზღვრული კომპლექსურად.[10]

1.5. ამოცანის დასმა

ბანკის საფინანსო საქმიანობის ეფექტიანობის ამაღლების გზების ძიება მდებარეობს ორი მნიშვნელოვანი საკითხის კვეთის სიბრტყეში: საბანკო ბიზნესის ტენდენციებისა და მათი რეალობაზე გარდატეხის შესწავლაში.

საბანკო საქმეში შესაძლებელია გამოვეყნოთ შემდეგი მსოფლიო ტენდენციები:

1. თანამედროვე ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება,

2. ტრადიციული მეთოდების განვითარება და ახალი ხერხების და მეთოდების დანერგვა კლიენტებთან ურთიერთობაში და მათ მომსახურებაში, ფასიანი ქაღალდების ბაზარზე საქმიანობის აქტივიზაციაში.

მსოფლიოში არსებობს აზრი, რომ ბანკებმა უნდა გადაარჩინონ კლიენტები ბანკის მომსახურე პერსონალს. ამერიკის ბანკები იღებენ თავისი შემოსავლების 80% კლიენტების 20%-დან, ხოლო კლიენტების 60%-ზე მეტი - არ იძლევა არანაირ შემოსავალს, ამიტომაც ასეთი ტიპის კლიენტებთან მიზანშეწონილია უფრო იაფი მომსახურების ხერხების გამოყენება. აშშ-ში საშუალო ოპერაცია, რომელსაც ანხორციელებს ბანკის მომსახურე პერსონალი, ბანკს უჯდება 1 დოლარზე მეტი, მისი ჩატარება სატელეფონო კავშირის საშუალებით - 35 ცენტზე ნაკლები, ხოლო მისი შესრულება ინტერნეტის მეშვეობით - 27 ცენტი. [3]

ბანკების საფილიალო ქსელის ტრანსფორმაცია ფულად საკრედიტო პროდუქტების გაყიდვის მაღალკომპიუტიზირებულ დიფერენცირებულ სისტემებში აშშ-ს ბანკებს მისცა საშუალება: გადაეცვათ ფილიალების მმართველობითი ფუნქციები ადმინისტრაციული ცენტრებისათვის; შეემცირებინათ დაკავებული ფართობი 6 ჯერ, პერსონალის ოდენობა 2-ჯერ, შენახვის ხარჯები - 20%-ით. საფრანგეთში კლიენტების ტელეფონით მომსახურების ხარჯზე (15 მილიონი კლიენტი) შესაძლებელი გახდა შემცირებულიყო ბანკების ფილიალების რაოდენობა 20%-ით.

ბანკებისათვის პირველი რიგის მნიშვნელობას ატარებს კლიენტების შენარჩუნება და მათი რაოდენობის გაზრდა. ანალიტიკოსების გათვლების თანახმად კლიენტების შენარჩუნება შეადგენს ახალი კლიენტების შეძენის ღირებულების 25%-ს. გამოკითხვის შედეგად დადგინდა, რომ ბანკების კლიენტების 78% უარს ამბობს ბანკების მომსახურებაზე არასასურველი ფასებისა და მომსახურების დაბალი ხარისხის გამო. განვითარებული ქვეყნების საკრედიტო ინსტიტუტების მიერ საბანკო პროდუქტების შეთავაზება ონ-ლაინ რეჟიმში სხვადასხვა ტექნიკური საშუალებებისა და

სატელეკომუნიკაციო ხაზების გამოყენებით აძლევს მათ საშუალებას შეინარჩუნონ თავისი იმიჯი და პოპულარობა.

კომერციული ბანკებისათვის თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენება საკმაოდ ხარჯიანია, მაგრამ ამ სფეროში ჩამორჩენამ შეიძლება მიგვიყვანოს ნეგატიურ შედეგებამდე.

ბანკებმა დროულად უნდა დაიწყონ თანამედროვე ტექნოლოგიების ათვისება, გაატარონ აწონილი ტექნიკური პოლიტიკა და განიხილონ ისინი როგორც განვითარების სტრატეგიულად მნიშვნელოვანი ელემენტი. დღეისათვის ბანკს უნდა გააჩნდეს თანამედროვე პროგრამული და ტექნიკური უზრუნველყოფა თავისი საქმიანობის მხარდასაჭერად, რაც ერთის მხრივ ბანკს საშუალებას აძლევს მიაღწიოს დადებით შედეგებს, და მეორეს მხრივ არ მოითხოვს ბანკისაგან ისეთ მნიშვნელოვან დანახარჯებს.

გლობალური კომპიუტერიზაციის თანამედროვე პირობებში, როდესაც არსებობს მრავალი სახლის კომპიუტერი, ჩართული ინტერნეტში, ბანკებისათვის მნიშვნელოვან ელემენტად ხდება ვებ-საიტების გამოყენება. ცენტრალური ბანკების მიერ მუშავდება რეკომენდაციები ვებ-საიტების ორგანიზებისა და გამოყენების მიზნით. დღეს გამოყოფენ ორი სახის ვებ-საიტებს: საინფორმაციო და საოპერაციო.

საინფორმაციო საიტი შეიძლება იყოს გამოყენებული საკრედიტო ორგანიზაციის მახასიათებელი ინფორმაციის გავრცელების მიზნით, რითაც ისინი აფართოვებენ თავის გავლენას იმ პოტენციური კლიენტების წრეზე, რომლებთანაც ადრე ბანკს ხელი არ მიუწვდებოდა დისტანციური საბანკო მომსახურების ფარგლებში. გარდა ზოგადი ინფორმაციისა საკრედიტო ორგანიზაციის შესახებ (რეკვიზიტები, ტელეფონები, ფილიალები, საქმიანობის სახეობები, საანგარიშგებო ინფორმაცია) საიტზე შეიძლება განთავსებული იყოს კომერციული ინფორმაცია მომსახურებაზე და საბანკო ოპერაციებზე, ტარიფებზე და ა.შ. საინფორმაციო საიტებზე შესაძლებელია კლიენტების და პოტენციური კლიენტების გამოკითხვების ჩატარება, აგრეთვე შესაძლებელია დაკვირვების ჩატარება, თუ რამდენად აქტიურად

გამოიყენებენ კლენტები მოცემულის სახის მომსახურებას და რამდენად მიმზიდველია იგი მათთვის.

ზემოთ აღნიშნულის გათვალისწინებით ჩვენს მიერ დასმულია შემდეგი ამოცანა: შემუშავდეს ისეთი მოდელები, რომლის საშუალებითაც შესაძლებელია მომატებული კონკურენციისა და კრიზისის პირობებში შეფასდეს: საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხი; შეფასდეს საბანკო სერვისების ხარისხი.

თავი 2. ბანკის ბიზნეს და IT-სტრატეგია

2.1. ბანკის ბიზნეს სტრატეგის დახასიათება

დავახასიათოთ თანამედროვე ბანკის ბიზნეს სტრატეგია. კომერციული ბანკი წარმოადგენს საბაზრო ეკონომიკის აქტიურ ელემენტს და როგორც ორგანიზაცია ფლობს სისტემურ თვისებებს. როგორც ვიცით სისტემა წარმოადგენს მრავალი ელემენტების ერთობლიობას, რომლებიც მჭიდროდ არიან დაკავშირებული ერთმანეთთან და ურთიერთქმედებენ საერთო ამოცანის შესასრულებლად. სისტემა ფლობს მთელ რიგ თვისებებს, როგორც არის: მთლიანობა, დაყოფადობა, მგრძობიარობა, მდგრადობა, მართვადობა, საიმედოობა, უსაფრთხოება და ა.შ. შესაძლებელია სისტემების კლასიფიკაცია სხვადასხვა ნიშანთვისებების მიხედვით. ერთ-ერთ ნიშანთვისებას წარმოადგენს ელემენტებისა და კავშირების რაოდენობა სისტემაში. ამ ნიშანთვისების მიხედვით განიხილავენ მარტივ და რთულ სისტემებს. ბანკი თავისი სერვისების რაოდენობიდან და იმ პირობებიდან გამომდინარე, რომლებშიც მას უწევს მუშაობა (შეუძლებელია მკაცრი პროგნოზირება იმ პროცესებისა, რომლებიც მიმდინარეობენ ბანკში და მის გარე სამყაროში), რა თქმა უნდა, მიეკუთვნება რთული სისტემების რიცხვს. რთულ სისტემებს გააჩნიათ იერარქიული სტრუქტურა და შედგებიან ურთიერთდაკავშირებული ქვესისტემებისაგან, რომლებიც თავის მხრივ იყოფიან ქვესისტემებად და ა.შ. ქვესისტემებში კავშირები უფრო ძლიერია, ვიდრე კავშირები ქვესისტემებს შორის.

ბანკი არის რთული სისტემა, ვინაიდან ფლობს შემდეგ თვისებებს:

- მრავალი კავშირის არსებობა;
- განსხვავებული რესურსების არსებობა, რომლებსაც ბანკი გამოიყენებს თავისი მიზნების მისაღწევად;

- დამოკიდებულება გარე სამყაროსთან, როგორც რესურსების კუთხით, ასევე მომხმარებლების თვალსაზრისით;

- შრომის ჰორიზონტალური დანაწილების გამოყენება (ქვეგანყოფილებების არსებობა, რომლებიც ასრულებენ კონკრეტულ სპეციფიურ დავალებებს და რომლებსაც გააჩნიათ კონკრეტული სპეციფიური მიზნები);

- შრომის ვერტიკალური დანაწილების გამოყენება, ანუ მოქმედებების კოორდინირების პროცესი გამოყოფილია თავად მოქმედებებისაგან (ანუ მენეჯერების საქმიანობა გამოყოფილია დანარჩენი პერსონალის საქმიანობისაგან);

- ბანკის სერვისების დიდი რაოდენობა და მათი ფართო სპექტრი;

- მართვის რთული სტრუქტურა.

ვინაიდან ბანკი არის რთული სისტემა, მისი მართვის დროს უნდა იყოს გამოყენებული სისტემური მიდგომა. ბანკის საქმიანობის კომპლექსური ანალიზის გარეშე მისი ქცევის სტრატეგიული გადაწყვეტილებების მიღება ფრიად რთულია [21].

როგორც ნებისმიერი სხვა რთული სისტემა, ბანკიც გამოიმუშავებს გარკვეულ ქცევას, რომელიც პასუხობს მის მიზნებს, შემდეგ მუდმივად ახდენს მის რეგულირებას საქმიანობის შედეგებისა და ცვალებადი პირობების მიხედვით. მაგალითად, ფასიან ქაღალდებთან ან კრედიტებთან მუშაობის დროს ბანკი თვალყურს ადევნებს სიტუაციას საფინანსო ბაზრებზე, ვინაიდან ის განსაზღვრავს გამოსაყენებელი საფინანსო ინსტრუმენტების ნაკრებს (პორტფელის შემადგენლობის ცვლილება, რისკის შემცირება და სხვა) აღნიშნული ოპერაციების შემოსავლიანობის და საიმედოობის ზრდის მიზნით. ხანდახან ბანკის ქცევა კორექტირდება უფრო სერიოზულად და ეს კორექტირება შედგება ახალი ფინანსური სქემების ძიებისა და გამოყენებისაგან. კრიზისების დროს უფრო სერიოზული ცვლილებები შემოდის ბანკის საქმიანობაში. აქ უკვე საუბარი არ არის შემოსავლიანობის ზრდაზე,

არამედ ფინანსური მდგრადობის შენარჩუნებაზე, რომელიც გამოიხატება ბანკის საიმედოებაში, გარე ზემოქმედებებთან მიმართებაში.

დავახასიათოთ ის ტენდენციები, რომლებიც გააჩნიათ თანამედროვე ბანკებს და მათ სტრატეგიებს.

პირველი ტენდენცია წარმოადგენს ორიენტაციას კლიენტებზე, რასაც კლიენტების სხვადასხვა მოთხოვნების შესწავლის და სპეციალიზაციის შემუშავების ხარჯზე მიიღებენ. მოწინავე ბანკები შეისწავლიან კლიენტების მოთხოვნებს და კლიენტთა ჯგუფების მიხედვით ახდენენ მომსახურების კორექტირებას.

ორგანიზაციების მიერ არჩეული სპეციალიზაცია ხელს უწყობს ინდივიდ კლიენტთან ეფექტურ მუშაობას, რაც ყოველ კლიენტთან მუშაობის და შესაბამისად მთელი ბიზნესის შემოსავლების ზრდის საწინდარია.

ბანკი ცდილობს ააგოს კლიენტების მომსახურების ინდივიდუალური სისტემა, ის ცდილობს რომ მისი სახე განსხვავდებოდეს სხვა ბანკებისაგან, რათა მომხმარებელმა შეძლოს ამ ბანკის გამორჩევა სხვა ბანკებისაგან. კლიენტზე ორიენტირებული მიდგომა მოითხოვს ინფორმაციის და პროცესების ცენტრალიზაციას, კლიენტზე ორიენტირებული კორპორატიული კულტურის და ინფრასტრუქტურის შემუშავებას. ურთიერთქმედების დადებითი გამოცდილების ფორმირებას, რაც მკვეთრად განასხვავებს მას კონკურენტებისაგან და ამ ურთიერთქმედების თანმიმდევრობას უზრუნველყოფს. ამ სტრატეგიის პრაქტიკული განხორციელება მხოლოდ IT-ს არსებითი დახმარებით არის შესაძლებელი.

საბანკო ბიზნესის განვითარების მეორე ტენდენცია მდგომარეობს პროდუქტების გასაღებისა და მომსახურების რეალიზაციაში, ახალი არხების ძებნაში. ამისთვის ბანკები იყენებენ ელექტრონული გადაწყვეტილებების უპირატესობებს, ტექნიკურ და ტექნოლოგიურ სიახლეებს. ელექტრონული ბიზნესი ცვლის დარგების სახეს. უახლოეს

მომავალში ელექტრონული ბიზნესი განსაზღვრავს კომერციული საქმიანობის ძირითად წესებს. იგი არსებით გავლენას ახდენს ასევე საფინანსო სექტორზეც. ოპერაციების უმეტესობა ბანკებში ხორციელდება ელექტრონული საშუალებებით. ელექტრონული ბიზნესის დანერგვა ზოგჯერ არასწორად არის გათვლილი და შემუშავებული, რაც სასურველ შედეგს არ გვაძლევს. აღსანიშნავია ისიც, რომ მიმდინარე ეკონომიკურ სიტუაციას გააჩნია თავისი საფრთხეც. ეს მომენტები საფინანსო ორგანიზაციებისგან აქტიური ზომების მიღებას მოითხოვენ. სწორედ ასეთი ბიზნესი შესაძლებელს ხდის ცალკეული პრობლემების გადაწყვეტას და ასევე საოპერაციო დანახარჯების შემცირებას.

ინტერნეტში ბიზნესის გადატანამ შეამცირა შიდა დანახარჯები. ამგვარად, ელექტრონულ ბიზნესს გააჩნია დანახარჯების შემცირების პოტენციალი და ბანკებმა არ უნდა უგულებელყონ იგი. თუ ბანკი არასაკმარისად არის საქმეში ჩახედული, ან სტრატეგიის და ორგანიზების შემუშავებაში არის რაიმე ნაკლოვანებები, მაშინ ამ სფეროში პროექტები წარუმატებელი იქნება.

ბანკებმა უნდა იცოდნენ როგორი შედეგები ექნება ელექტრონული ბიზნესის განვითარებას, როგორ მიაღწიონ ამ შედეგებს და რა არის საჭირო იმისათვის, რომ ელექტრონული ბიზნესის განვითარებას იმპულსი მიეცეს.

რაც შეეხება სტრატეგიას, საჭიროა ელექტრონული ბიზნესის წარმატებულობის კრიტიკული ფაქტორების შეფასება, სტრატეგიული პრიორიტეტების დადგენა და შემდგომი განვითარების გეგმის შედგენა. მენეჯმენტთან დაკავშირებით საჭიროა პროექტების კონტროლი და მუშაობის მართვა გაზომვადი მიზნების შესაბამისად, რისკების მართვა და ხელმძღვანელობის მხრიდან საჭირო მხარდაჭერის განხორციელება. ამასთან დაკავშირებით დროული იქნება ელექტრონული სერვისების

დადებითი და უარყოფითი თვისებების დახასიათება, რომელიც შემდგომში მდგომარეობს [22,23]:

1. გარიგებების მულტიპლიკატორის ეფექტი

ინტერნეტ ბანკში უამრავი შესაძლებლობაა გადასახადების გადახდის, ფულადი სახსრების ტრანზაქციების ჩატარების მოქნილი და სწრაფი სისტემები (შიდა საბანკო, ბანკთაშორისო და სხვა) და აგრეთვე ფასიანი ქაღალდებით ვაჭრობის სერვისი - და ეს ყველაფერი ონლაინ რეჟიმში მუშაობის შესაძლებლობით, რაც უფრო მეტ სტიმულს აძლევს მომხმარებელს, რათა გახდეს ბანკის მუდმივი კლიენტი. მუდმივი კლიენტების რაოდენობის ზრდამ განაპირობა შემოსავლების ზრდა, რამაც თავისთავად მეტი მოტივაცია გაუჩინა ფინანსურ დაწესებულებებს, სამომავლოდ გაეძლიერებინათ და გაეფართოვებინათ ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურა საბანკო სფეროში;

2. სწრაფი დანერგვის ციკლი

ინტერნეტ ბანკის განვითარებამ ფინანსური დაწესებულებები აიძულა სწრაფად შეემუშავებინათ და მოხმარებაში ჩაეშვათ ახალი პროგრამული უზრუნველყოფები, რომლებიც მორგებული იქნებოდა კლიენტის მოთხოვნებსა და ტექნოლოგიურ ინოვაციებზე. ინტერნეტ ბანკის განვითარებამ და ელექტრონული კომერციის გამოყენებამ ასევე გააძლიერა ისეთი პროდუქტიული შესაძლებლობების განვითარება, როგორც არის გაუმჯობესებული ინფორმაციული ნავიგაცია, მრავალფუნქციური სისტემის დანერგვა ერთ მთლიან სისტემაში, საცალო საბანკო პროდუქტის შექმნა-მომსახურება. ეს ყველაფერი კი ხელს უწყობს ინტერნეტ ბანკის შემდგომი ზრდის ეფექტს;

3. გეოგრაფიული მიღწევები

ვინაიდან იყო პერიოდი როდესაც ბანკი არ სარგელობდა ინტერნეტ მომსახურებით, იყო მეტი სირთულეებიც, რადგან მომხმარებელს არ ექონდა შესაძლებლობა მსოფლიოს ნებისმიერი კუთხიდან ესარგებლა თავისი ბანკის მომსახურების სერვისებით. ყველაფერი შეიცვალა ინტერნეტ ბანკის

შემოსვლით, რომელიც თავის შესაძლებლობებიდან გამომდინარე უსაზღვროა, ეს მომსახურება შეიძლება გამოყენებული იქნას იმ მიუწვდომელ ადგილებშიც, სადაც არც ბანკის ფილიალი და არც მისი წარმომადგენლობა;

4. ბრენდის შესაძლებლობები

ინტერნეტ საბანკო პროდუქტებსა და ტექნოლოგიებს შეუძლიათ მარტივად შეინარჩუნონ ბანკის ძირითადი მომხმარებლები და გაზარდონ მათი რაოდენობა, ვინაიდან ეს მომსახურება ამარტივებს და ხელმისაწვდომს ხდის მომსახურებას და პროდუქციის ფართო სპექტრის გაშლას მომხმარებლებში, რის შედეგადაც უმჯობესდება ბაზრის მთლიანი სპექტრის ფინანსური მომსახურება, რაც ხელს უწყობს მომხმარებლის ლოიალობას და კიდევ უფრო აძლიერებს ჯვარედინი გაყიდვების ბიზნესს;

5. შემცირებული საოპერაციო ხარჯები

კვლევები გვიჩვენებს, რომ ინტერნეტის დანერგვამ, გამოყენებამ და გავრცელებამ ფინანსური უპირატესობა მოუტანა როგორც მომხმარებლებს, ასევე ბანკებს შიდა შემოსავლებში, იქიდან გამომდინარე, რომ მომხმარებელი ბანკში მიუსვლელად ასრულებს ნებისმიერ საბანკო ოპერაციას, და ზოგავს თუნდაც ტრანსპორტირების ღირებულებას, ბანკი კი ღებულობს კიდევ მეტ კმაყოფილ კლიენტსა და ზოგიერთი ტრანზაქციიდან - საკომისიოს, იზოგება მისი რესურსები (ქალაქი, კარტიჯი და ა.შ), რაც ჯამში ზრდის მის მოგებას. ეს ის იდეალური შემთხვევაა, როდესაც ორივე მხარე დადებით სარგებელს ნახულობს. კონკრეტული მაგალითისთვის შეგვიძლია ვთქვათ, რომ თუ სერვის ცენტრში მომხმარებელს მომსახურება უჯდებოდა 6 დოლარი, ინტერნეტ ბანკით ეს განახორციელებადია 0.7 ცენტად, რაც 9 ჯერ ამცირებს მომხმარებლის ხარჯს. ასევე აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ ბანკომატით ჩატარებული ოპერაციებიც 3-ჯერ ამცირებს მომხმარებლის ხარჯს საბანკო ოპერატორის მიერ გაწეული მომსახურებასთან შედარებით. ეს მიზეზიც კი საკმარისია ბანკების მხრიდან მომხმარებლების წახალისებისთვის, რათა შეიძინონ მეტი კმაყოფილი

მომხმარებელი. ნახ.3.-ზე ნაჩვენებია ბანკის მიერ გაწეული ხარჯების დინამიკა თითოეულ ჩატარებულ ტრანზაქციაზე.

6. სასარგებლო ინფორმაცია

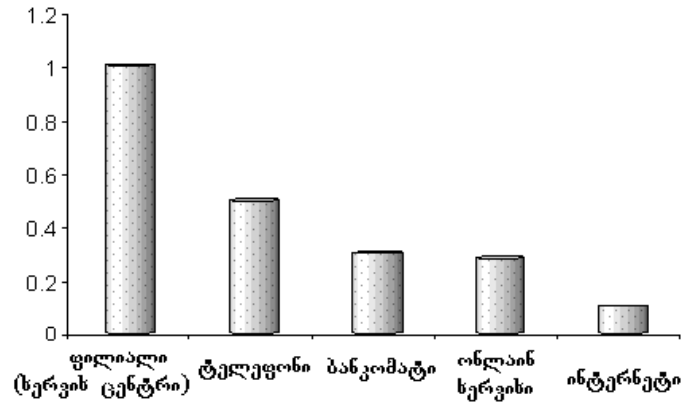
დღევანდელ ინტერნეტ ბანკის სტრუქტურაში ყველაზე დიდი როლი უჭირავს ინფორმაციის მართვას. მისი წყალობით ბანკი სრულად ფლობს მარკეტინგულ, საბაზრო ინფორმაციას საბანკო პროდუქტსა და მომსახურებებზე.

ინტერნეტ ბანკი ქმნის სასარგებლო ინფორმაციის მოპოვების საიმედო წყაროს, რომელიც ხელმისაწვდომია მსოფლიო ბაზრის ყველა მონაწილესათვის, რაც ამარტივებს ნებისმიერი სიახლის, საბანკო მომსახურების ძებნის პროცესს.

ინტერნეტ ბანკის მომხმარებლებისათვის არსებობს საიტი, სადაც საერთო ინფორმაციის მეშვეობით სხვადასხვა პროვაიდერის მიერ შეთავაზებული პროდუქტი და მომსახურება არის ხელმისაწვდომი. სხვადასხვა პროვაიდერები მომხმარებლისგან ინფორმაციის ან სერვისის მოთხოვნის შემთხვევაში, ასრულებენ რამდენიმე სახის განსხვავებულ ფუნქციას, რათა მომსახურების მიწოდების სტრუქტურა სრულყოფილად და ამომწურავად იყოს მიმართული მომხმარებლისკენ.

აქ ერთ-ერთ საუკეთესო მაგალითად შეგვიძლია წარმოვადგინოთ ინტერნეტ კრედიტი, რამეთუ პროვაიდერების მეშვეობით პოტენციურ მსესხებელს შეუძლია მოიძიოს ინფორმაცია, ჩაატაროს კვლევა ბანკის მიერ წარმოდგენილი კატალოგების მიხედვით და მოახდინოს პირობების შედარება და სურვილის შემთხვევაში დაიმტკიცოს სესხი ინტერნეტ ბანკით განაცხადის გაგზავნის მეშვეობით. ასეთ ამომწურავ და უალტერნატივო პირობებს კლიენტი ვერ მიიღებს, ვერც ონლაინ ბანკინგზე და ვერც სატელეფონო ხაზზე, თუნდაც იმ მიზეზით, რომ ინტერნეტ ბანკში გაწერილია სესხის კალკულატორი, სადაც მსესხებელს შეუძლია დაიანგარიშოს წლიური საპროცენტო გადასახადი და მასთან

დაკავშირებული ნებისმიერი დეტალი, ეს კიდეც უფრო მეტ ეფექტურობას მატებს პროდუქტის გამოყენებას.



ნახ.3..ბანკის ხარჯების დინამიკა

ინტერნეტ ელექტრონული სესხისთვის ასევე ის ფაქტორიც ფრიად გასათვალისწინებელი და მისასალმებელია, რომ მსესხებელს სესხის რეფინანსირების დროს, შეუძლია თავის არიდება არამც თუ ზედმეტი ფორმალობებისგან და პროცესებისგან, არამედ ამ მომსახურების მეშვეობით, იგი ეფექტურად ამცირებს ზედმეტ ხარჯებს საკომისიოების სახით. ეს კიდეც უფრო ნათელი მაგალითია ინტერნეტ ბანკის წარმატებისა (ნახ.3.)

თუმცა სესხის პროლონგირებამდე ან რამე ოპერაციის დასტურამდე, სანამ ბანკსა და მომხმარებელს შორის ინტერნეტ ბანკის მეშვეობით ელექტრონულად საბოლოოდ შედგება გარიგება, არსებობს ის დამცავი მექანიზმი და სისტემა, რომელიც ამოწმებს მომხმარებლის მონაცემებს და მომსახურება სრულად აწარმოებს მომხმარებლის იდენტიფიკაციას. ყოველივე ეს კი იმას ნიშნავს, რომ ყველას არ შეუძლია რიგი ოპერაციების ჩატარება და სერვისის მიღება, პროგრამა აკონტროლებს მომხმარებელს მისი მონაცემებიდან გამომდინარე: რამდენად გადახდის უნარიანია მომხმარებელი, რა შესაძლებლობები გააჩნია მას, რა ოპერაციებია მისი სტატუსისთვის ნებადართული, როგორი საკრედიტო ისტორია აქვს მას და

ა.შ. საერთოდ არ განიხილება მომხმარებელთა ის კატეგორია, რომელთა საკრედიტო ისტორია არადამაკმაყოფილებელია და მომხმარებელი იმყოფება ე.წ "კრედიტ ინფოში".

მოკლედ რომ ითქვას, ინტერნეტ ბანკს აქვს იმის აუცილებლობა, რომ მთელი მისი პროცესები მაღალ კვალიფიციურობითა და სრული ეფექტურობით გამოირჩეოდეს, როგორც მომხმარებელთა ყველა სეგმენტისათვის, ასევე საბანკო სივრცეში.

ბანკმა აგრეთვე უნდა უზრუნველყოს პროდუქტების სწორი შერწყმა და მოცულობა, მიაწოდოს მომხმარებელს სერვისები აკურატულად, დროულად და საიმედოდ, რათა განავითაროს ნდობის მაღალი დონე, რაც ხელს უწყობს მის ბრენდირებას. მომხმარებლებს, რომლებიც აწარმოებენ ბიზნეს ინტერნეტის მეშვეობით, აქვთ მცირე ტოლერანტობა იმ შეცდომების მიმართ, რომელიც შეიძლება დაუშვას ფინანსურმა ინსტიტუტმა, რომელსაც არ გააჩნია დამაკმაყოფილებელი შიდა კონტროლი ინტერნეტ ბანკის ბიზნესზე. გარდა ამისა, მომხმარებელი მოელის განუწყვეტელ წვდომას აღნიშნულ სერვისზე და აგრეთვე ვებ გვერდზე, რომელიც მოსახერხებელია მისი ფიზიკური მდებარეობის მიუხედავად.

ამასთან ერთად უნდა აღინიშნოს, რომ ყოველთვის არსებობს მედლის ორი მხარე, ინტერნეტ ბანკს ასევე გააჩნია ორი მხარე: როგორც კარგი და წარმატებული, ასევე უკიდურესად პრობლემატური. პრობლემას კი წარმოადგენს ინტერნეტ ბანკის მეშვეობით საბანკო ოპერაციების ჩატარების მაღალი რისკი. რისკის არსი კი არის ის, რომ ნებისმიერმა მოულოდნელმა მოვლენამ შეიძლება მავნე ზემოქმედება იქონიოს ბანკის მოგებაზე. ინტერნეტ ბანკის რისკები დაკავშირებულია იმ რიკებთან, რომლებიც დამახასიათებელია ბანკის საქმიანობასთან, მაგალითად, საკრედიტო და საპროცენტო რისკებთან, მაგრამ, ამასთან ერთად, არსებობს მხოლოდ მისთვის დამახასიათებელი რისკები, დაკავშირებული გარკვეული სახის საცალო პროდუქტებსა და სხვადასხვა საბანკო

გარიგებებთან. განვიხილოთ ძირითადი რისკები, რომელიც დამახასიათებელია ინტერნეტ ბანკისათვის [22,23].

საკრედიტო რისკი არის რისკი, რომელიც წარმოიშვება მსესხებლიდან გამომდინარე იმ შემთხვევაში, თუ ის ვერ აკმაყოფილებს საკრედიტო ხელშეკრულების პირობებს, ან სხვაგვარად ასრულებს მათ შეთანხმების დარღვევით. ყველა საქმის წარმატების საწინდარი კი ხელშეკრულების ურთიერთშეთანხმების დაცვაა. მომხმარებელთა საკრედიტო პირობის დარღვევა იწვევს ბანკისთვის მეტი დროის დაკარგვას, ფინანსურ ზარალს და მრავალ მსგავს შეფერხებას სხვადასხვა კუთხით.

მართალია, ინტერნეტ ბანკი საშუალებას აძლევს ბანკს გააფართოვოს კლიენტების გეოგრაფიული სპექტრი: მისი საიტი საშუალებას იძლევა მომხმარებელი დაუკავშირდეს მას მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან, თუმცა ამ საიტის მეშვეობით შეუძლებელია ბანკის პერსონალსა და მომხმარებელს შორის არსებობდეს რაიმე პირადი კონტაქტი, რაც ცუდია იმ მხრივ, რომ ბანკისთვის ნაკლებად ცნობადია თავისი მომხმარებელი, მხოლოდ კარგია იმ კუთხით, რომ ბანკის პერსონალის მხრიდან გამორიცხული იქნება რაიმე მიკერძოებული როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი გადაწყვეტილების მიღება კრედიტის დამტკიცების შესახებ.

გარიგების რისკად შეიძლება ჩაითვალოს მიმდინარე და მოსალოდნელი რისკი, რომელიც წარმოიქმნება არალეგალური კაპიტალის ფლობიდან, შემოსავლის წყაროს თაღლითური გზით მოპოვებიდან, ბანკის არასწორად ინფორმირებიდან, მარცხის მოსალოდნელი ალბათობიდან კონკურენტუნარიანი გარემოს გაძლიერების შედეგად, ბანკში ინფორმაციის არასათანადოდ დამუშავებიდან. ეს რისკი დამახასიათებელია ყოველი პროდუქტისთვის და შემოთავაზებული სერვისისთვის, ის შეიძლება წარმოიშვას ნებისმიერი ელექტრონული საბანკო პროდუქტის მიწოდების პროცესში.

ტრანზაქციის რისკი დაკავშირებულია საბანკო ოპერაციების გატარების დროის ფაქტორთან და აგრეთვე შესაძლო შეცდომებთან, რამაც

შეიძლება გამოიწვიოს ოპერაციის ტრანზაქციის დაგვიანებით ასახვა. ბანკები, რომლებიც სთავაზობენ კლიენტებს ინტერნეტის მეშვეობით ფინანსურ პროდუქტებსა და სერვისებს, უნდა ახორციელებდნენ მათი მომხმარებლების დროულ მომსახურებას და ამართლებდნენ მათ მოლოდინს.

კიდევ ერთი რისკი, რომელიც დაკავშირებულია ინტერნეტ ბანკინგთან არის ტრანზაქციის ინტერნეტ ბანკთან **შესაფერისობის რისკი**. ამასთან დაკავშირებით უნდა ითქვას, რომ არსებობს ისეთი სახის ოპერაციები, რომელიც კარგად ფუნქციონირებს და ადვილი სამართავია ინტერნეტით. მაგრამ არის ისეთი ტრანზაქციებიც, რომელიც წარმოადგენს უფრო დეტალურად განსახილველ თემას, რომელიც ინტერნეტის საშუალებით მოქნილად ვერ მოგვარდება და ამავდროულად მისი გადაჭრა გაიწელება დროში. ამ უკანასკნელის პრობლემა გახლავთ მათი ფიზიკურად მოლაპარაკების გარეშე დამტკიცების შეუძლებლობა.

ნახ.4.-ზე დიაგრამა გვიჩვენებს განსხვავებულ საბანკო ტრანზაქციებს, რომლებიც ამა თუ იმ ხარისხით შესაფერისია ინტერნეტ ბანკინგისთვის და ამართლებს მომხმარებლის მოლოდინებს.

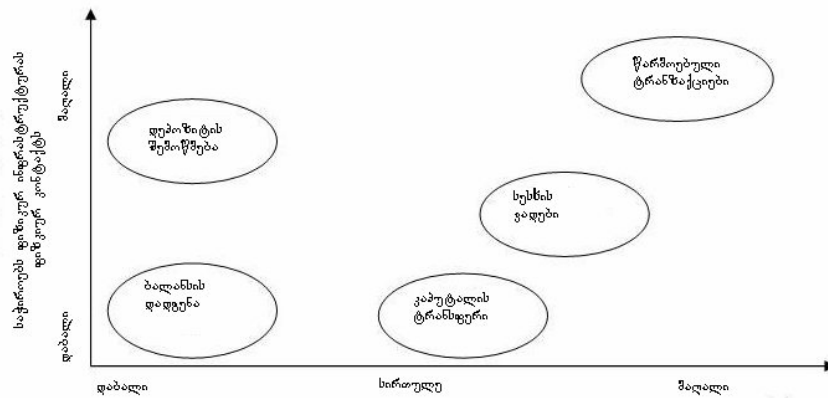
უნდა აღინიშნოს, რომ ისეთი სახის ტრანზაქციები, როგორცაა გადასახადის გადახდა შესაძლებელია ეფექტურად იწარმოოს მთლიან საბანკო-ონლაინ სისტემაში. იგივე შეიძლება ითქვას საკრედიტო ანგარიშებზე. თუმცა, მაშინაც კი, როცა ითვლება, რომ ინტერნეტ-ბანკინგი უდავოდ კარგად მუშაობს განსაზღვრული ტიპის ტრანზაქციებთან დაკავშირებით, ანგარიშის მფლობელი აგრეთვე იღებს ჩეკებს, რომელთაც სჭირდებათ შემოწმება ფიზიკურად.

ბოლოს აუცილებლად უნდა აღინიშნოს, რომ ინტერნეტ ბანკის მომსახურეობა უსაფრთხოების მხრივ მაღალი რისკის მატარებელია, რადგან არალეგალური თავდასხმა დიდ ფინანსურ ზიანს მოუტანს, როგორც მომხმარებელს, ასევე ბანკის ბიუჯეტს და იმიჯს. ზუსტად აქედან გამომდინარე შეიქმნა და დაპროგრამდა ის დამცავი სისტემები, რომელმაც

მაქსიმალურად აღკვეთა ნებისმიერი არასანქცირებული შეღწევა ბანკის ქსელში.

სისტემაში შეჭრის და პროგრამების არევის მცდელობები აიძულებს ბანკს კომპიუტერული და ქსელური სისტემების მუდმივ მონიტორინგს. კვლევები ნათლად მიუთითებს, რომ ბანკის შიდა სისტემა ბევრად უფრო დაუცველია, ვიდრე ბანკის გარე სისტემა, იმიტომ რომ ბანკის შიდა მომხმარებელს (თანამშრომელს) გააჩნია სპეციფიკური ცოდნა და წვდომა ბანკის შიდა სისტემასთან. ამიტომაც ბანკს უნდა გააჩნდეს პრევენციული და პრობლემის მპოვნელი, აღმომფხვრელი სისტემა, რათა მან დაიცვას თავისი ინტერნეტ ბანკინგის სისტემა, როგორც შიდა ასევე გარე შემოჭრებისაგან.

მომსახურების აღმდგენი გეგმები არის აუცილებელი საბანკო სისტემისთვის, რათა აუცილებლად იყოს უზრუნველყოფილი პროდუქციისა და სერვისის უწყვეტობა ბანკის პროგრამაში შეღწევის მცდელობის დროსაც კი.



ნახ.4. განსხვავებული საბანკო ტრანზაქციების ინტერნეტ ბანკინგთან შესაფერისობა

მაღალი დონის დაცვა და სისტემის კონტროლი არის მომხმარებლის კმაყოფილების მთავარი ფაქტორი. კმაყოფილ კლიენტებზე გაყიდული საბანკო პროდუქტი წარმოადგენს მთავარ კონკურენტულ უპირატესობას.

ინტერნეტ ბანკინგი, როგორც ინფორმაციისა და თანხის ალტერნატიული მიწოდების არხი, ადამიანებს სთავაზობს ბევრ განსხვავებულ შესაძლებლობებს შემდგომი ზრდისა და განვითარებისთვის. ინტერნეტს გარდა მიწოდების არხის მარტივი ფუნქციისა გააჩნია ექსტრემალურად საჭირო ფუნქცია - ტრანზაქციების სწრაფად განხორციელება. ამიტომ ფინანსური ინსტიტუტები არ ერიდებიან კლიენტთან ურთიერთობას ელექტრონულ მენეჯმენტში ფულის დაბანდებას და იმ გადაწყვეტილებების მოძიებას, რომლებიც საჭიროა ქსელურ სისტემებში მცირეოდენი პრობლემების მოგვარებისთვის. ასეთი სახის პროექტების მიზნები აგრეთვე გახლავთ მომხმარებლის ლოიალურობისა და დამატებითი შემოსავლების მოპოვება, გაზრდილი ტრანზაქციების საფუძველზე.

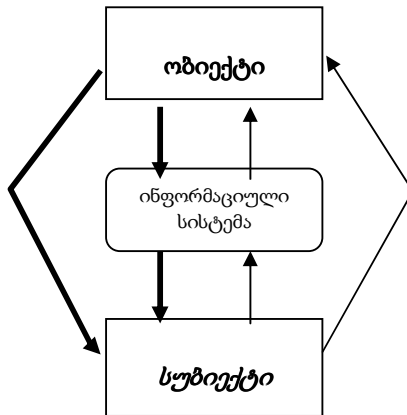
ამის მისაღწევად კლიენტებთან ურთიერთობის ელექტრონული მენეჯმენტის გადაწყვეტილებების მიიღება ინტერნეტის არხებთან მიმართებაში, მომხმარებთან ურთიერთობის დაკვირვების საფუძველზე ხორციელდება. მონაცემების ერთიანი ანალიზი ავლენს მომხმარებლის მიერ ფინანსური პროდუქტის გამოყენების ნიმუშებს. შესაბამისად, ამ ინფორმაციის გამოყენებით, ფინანსურ ინსტიტუტებს შეუძლიათ წარმოშვან ბიზნეს კანონები და წესები, რომლებიც განსაზღვრავს, თუ რა სახის განსხვავებული შეთავაზებები უნდა გაკეთდეს მომხმარებლისათვის დროის სხვადასხვა მონაკვეთში. უფრო მეტიც, ფინანსური ინსტიტუტები აკეთებენ შეთავაზებას ყველა არხის საშუალებით, და ატარებენ კვლევას, რათა მიღებულ შედეგებზე დაყრდნობით შეიმუშავონ უკეთესი სტრატეგია, რომელიც აამაღლებს ეფექტიანობას [24].

2.2. ბანკის ბიზნეს-სტრატეგიის რეალიზაცია ინფორმაციული სისტემის მეშვეობით

მართვა წარმატებულია მხოლოდ მაშინ, როდესაც ის მოიცავს სრულ ტექნოლოგიურ პროცესს. თანამედროვე ბანკის საქმიანობა წარმოდგენილია ინფორმაციული სისტემის გამოყენების გარეშე. ამიტომაც, საბანკო ინფორმაციული სისტემა ასრულებს რა ბანკის მართვის პროცესის ინფორმაციული მხარდაჭერის ფუნქციას, (ნახ.4) გაატარებს სტრუქტურირებადი და ნაკლებად სტრუქტურირებადი ინფორმაციის ნაკადებს. ის წარმოადგენს ბანკის ინფორმაციულ კარკასს, რომელიც ასახავს ყველა საბანკო სერვისის ტექნოლოგიის მართვის მნიშვნელოვან თავისებურებას.

თავდაპირველად საბანკო ინფორმაციული სისტემები ასრულებდნენ მხოლოდ სააღრიცხვო ფუნქციებს. ავტომატიზაციის ეს დონე შეესაბამება ცნებას Transaction Processing System (TPS). მაგრამ საკმაოდ მოკლე ხანში ინფორმაციულმა სისტემებმა ბანკში გამოიარეს სტადიები დაწყებული სისტემებით Management Information System (MIS) და დამთავრებული Decision Support System (DSS) სისტემებით. დღეს ბანკებში ინერგება Intergrated Perfomance Support System (IPSS) ტიპის სისტემები, რომლებიც კომპლექსურად წყვეტენ ბანკის მართვის ამოცანას [25].

აღნიშნული ტიპის სისტემა უზრუნველყოფს მონაცემებს მმართველობითი გადაწყვეტილებების მისაღებად, მაგრამ მეორეს მხრივ სთავაზობს მართვის ბერკეტებს, რომლებიც უზრუნველყოფენ კორექტირებების შეტანას ბანკის საქმიანობაში. აღნიშნული ტიპის სისტემების აუცილებლობა გამოიხატება ისეთ მიზეზებში, როგორც არის “მარტივი ფულის” მიღების მექანიზმების ამოწურვა, კონკურენცის ზრდა, საერთაშორისო საფინანსო ბაზრებზე გასვლის პერსპექტივა, სადაც ინფორმაციული სისტემა არის ერთერთი კონკურენტული უპირატესობა.



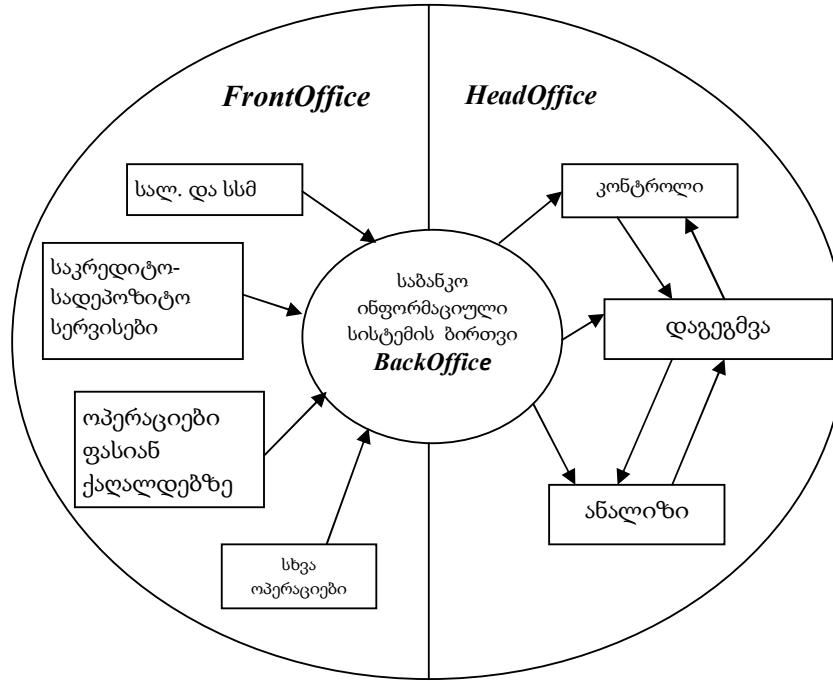
- მარეგულირებელი ინფორმაციის ნაკადები
- საანგარიშგებო ინფორმაციის ნაკადები

ნახ.5. ინფორმაციული სისტემის ადგილი მართვის კონტურში

ნახ.5-ზე წარმოდგენილია მიდგომა ბანკის ინფორმაციული სისტემის სტრუქტურის განხილვისადმი, რომელიც ხაზს უსვავს, რომ ეს სისტემა წარმოადგენს ურთიერთდაკავშირებული ქვესისტემების ერთობლიობას, რომელიც ავტომატიზაციას უკეთებს სხვადასხვა ფუნქციას. მნიშვნელოვანია იმის გაგება, რომ თითოეული ეს ქვესისტემა არსით წარმოადგენს გარკვეული საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების (საბანკო პროდუქტების და მომსახურების შეთავაზების ტექნოლოგიების, ბანკის მართვის ტექნოლოგიების) ერთობლიობას. ბანკისა და მისი ინფორმაციული სისტემის სტრუქტურაში შეიძლება იყოს გამოყოფილი სამი ძირითადი ბლოკი: FrontOffice, BackOffice და HeadOffice [26].

FrontOffice-ის მიეკუთვნება ინფორმაციული სისტემის ის ქვესისტემები, რომელიც წარმოადგენს ტარნაჟციების და ბუღალტრული გატარებების, როგორც საბანკო ოპერაციების აღრიცხვის ერთეულებების, წყაროს. აქ გამოიყოფა სალაროს და საანგარიშსწორებო მომსახურების, საკრედიტო და სადებოზიტო ხელშეკრულებების

დადების, საბანკო ბაზარზე გარიგებების, ფასიან ქაღალდებთან გარიგებების და სხვა ტიპის ოპერაციონისტების სამუშაო ადგილები[27].



ნახ.6. საბანკო ინფორმაციული სისტემის დეკომპოზიცია ფუნქციონალური ნიშანთვისებებით

მთელი ინფორმაცია ჩატარებული საბანკო ოპერაციების შესახებ გადაეცემა BackOffice-ს, რომელიც წარმოადგენს საბანკო ინფორმაციული სისტემის სააღრიცხვო ბირთვს. ეს არის ბუღალტრებისა და სხვა თანამშრომლების სამუშაო ადგილები, რომლებიც ემსახურებენ FrontOffice-ში ჩატარებულ გარიგებებს და ოპერაციებს.

ლოგიკურად HeadOffice შეგვიძლია ჩავთვალოთ BackOffice- ის ნაწილად, მაგრამ აქ განხორციელებული ფუნქციების მნიშვნელობიდან და თავისებურებიდან გამომდინარე ჯობია მათი ცალკე ბლოკად განხილვა. ჯერ-ჯერობით იმ ქვესისტემების, რომლებიც შედიან HeadOffice, ცალკე ბლოკად გამოყოფა საბოლოოდ არ არის

ჩამოყალიბებული. ეს პირველ რიგში დაკავშირებულია იმ გარემოებასთან, რომ არსებობს მრავალი მიდგომა საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების განაწილებასთან დაკავშირებით ავტომატიზირებულ სამუშაო ადგილების მიხედვით, სადაც სრულდება ბანკის მართვა. ნახ.6-ზე HeadOffice-ის ფარგლებში ნაჩვენებია ძირითადი ფუნქციების ქვესისტემები: კონტროლი, დაგეგმვა და ანალიზი. ისეთი არანაკლებ მნიშვნელოვანი ფუნქცია, როგორცია აღრიცხვა, ხორციელდება BackOffice-ში და წარმოადგენს მართვის დანარჩენი ფუნქციების ინფორმაციულ ბაზას.

ვინაიდან ბანკი არის რთული სისტემა და მის ფუნქციონირებაზე გავლენას ახდენს მრავალი შიდა და გარე ფაქტორი, ტრადიციული ანალიზის და პროგნოზირების სტატისტიკური მეთოდების გამოყენება პრაქტიკაში ძალიან შეზღუდულია. ანალიტიკურ სამუშაოს აგრეთვე ართულებს ინფორმაციის დიდი ნაკადი, რომელიც გადის ბანკში. თავის მხრივ, ანალიტიკური პროცესის გართულება აისახება ბანკის საქმიანობის ოპერატიულ და ხანგრძლივ სტრატეგიულ მართვაზე. ბანკის ფუნქციონირების სპეციფიკა, როგორც რთული სისტემისა მოითხოვს ახალი ანალიზისა და ბანკის მართვის ტექნოლოგიების დანერგვას, რომლებიც საშუალებას მოგვცემენ მიღებულ იქნას ოპტიმალური გადაწყვეტილებები ბანკის მართვასთან დაკავშირებით და გადაწყვეტილ იქნას მისი მდგომარეობის ანალიზის ამოცანები სისტემური პოზიციებიდან გამომდინარე.

თანამედროვე ეკონომიკური მდგომარეობის სირთულესთან დაკავშირებით ბანკების წინაშე წარმოიშვება ახალი ამოცანები, ერთ-ერთი მათგანი არის ბანკის მუშაობის მდგრადობა. ბანკის განვითარების მკაცრად განსაზღვრული სტრატეგიის გარეშე მუდმივად ცვალებად პირობებში ბანკის გადარჩენის შანსი ნაკლებია. თავის მხრივ ბანკის განვითარების სტრატეგიის შემუშავება დამოკიდებულია მრავალი ფაქტორის კომპლექსურ გათვალისწინებაზე. ის მოითხოვს

ყურადღების კონცენტრაციას ბანკის საქმიანობის, როგორც სისტემის კომპლექსური ანალიზის საკითხებზე.

ბანკის მმართველ პერსონალს უნდა ქონდეს სრული და ზუსტი ცოდნა ბანკის მიმდინარე მდგომარეობის შესახებ, ის უნდა ხედავდეს ინტეგრალურ სურათს, მიღებულს განსხვავებული განყოფილებებიდან.

მმართველობით აპარატს ჩვეულებრივ ყოფენ სამ დონედ: ზედა, საშუალო და ოპერატიული (დაბალი) (ნახ.7.).

ზედა დონე (ზედა ხელმძღვანელობა) განსაზღვრავს მართვის მიზნებს, გარე პოლიტიკას, მატერიალურ, ფინანსურ და შრომით რესურსებს, ამუშავებს ხანგრძლივ გეგმებს და მათი შესრულების სტრატეგიას. მის კომპეტენციაში შედის ბაზრის, კონკურენციის, კონიუქტურის ანალიზი და ბანკის განვითარების ალტერნატიული სტრატეგიების ძიება არახელსაყრელი სიტუაციის შემთხვევაში.

საშუალო დონეზე ძირითადი ყურადღება კონცენტრირებულია ტაქტიკური გეგმების შედგენაზე, მათი შესრულების კონტროლზე, რესურსების ყურადღების მიდევნებაზე და დაგეგმილი დონის მიღწევის დირექტივების შემუშავებაზე.

ოპერატიულ დონეზე სრულდება გეგმების რეალიზაცია და იწერება მათი შესრულების ანგარიშები. ოპერატიული მართვის ძირითადი ამოცანაა საწარმოო პროცესის ყველა ელემენტის შეჯერება (შეპირიპირება) დროში და სივრცეში მისი დეტალიზაციის საჭირო ხარისხით.

თითოეულ დონეზე სრულდება სამუშაოები, რომლებიც კომპლექსში უზრუნვეყოფენ მართვას. მიზნის დონის მიხედვით შეიძლება ვილაპარაკოთ მართვის ჰორიზონტებზე. არსებობს სტრატეგიული და ტაქტიკური მიზნების ცნებები. ორივე ეს ცნება გარკვეულ წილად პირობითია, ვინაიდან ტაქტიკური მიზნები, მაგალითად, ბანკის მმართველობის, შეიძლება იყოს სტრატეგიული მართვის სხვა დონისათვის, მაგალითად საკრედიტო განყოფილებისათვის. ამის მიუხედავად საბანკო

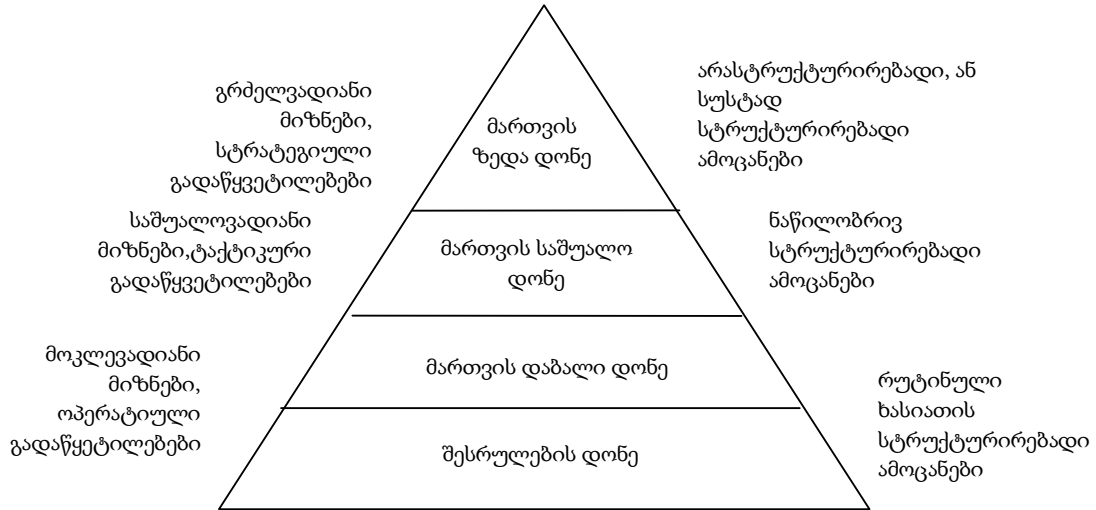
სფეროსათვის შესაძლებელია გამოიყოს მიზნები, და შესაბამისად მართვის ფაზები მართვის პერიოდის ხანგრძლივობის მიხედვით: ოპერატიული (ერთი სამუშაო დღე), მიმდინარე ან ტაქტიკური (თვე ან კვარტალი), და პერსპექტიული ანუ სტრატეგიული (ერთი წელი). მაშასადამე, შესაძლებელია ვილაპარაკოთ ოპერატიულ, მიმდინარე და სტრატეგიულ აღრიცხვაზე, დაგეგმვაზე და ანალიზზე. მაგრამ უნდა აღინიშნოს, რომ ანალიზი არ არსებობს თავისთავად. ის არის მომსამზადებელი ფაზა დაგეგმვისათვის და ინფორმაციულად ეფუძნება სააღრიცხვო მონაცემებს, რომლებიც ასახავენ სისტემის ფაქტიურ მდგომარეობას.

ოპერატიული მართვის ეტაპზე ჯერ მუშავდება ოპერატიული გეგმა, რომლის მიზნებს წარმოადგენს: ბანკის ზოგადი პროფილის, საბანკო მომსახურების ბაზრის კონკრეტული სეგმენტების განსაზღვრა, საჭირო რესურსული უზრუნველყოფის განსაზღვრა, ტიპიური მმართველობითი პროცესების და პროცედურების ფორმირება (კონკრეტული საბანკო ოპერაციების ჩატარების ტექნოლოგიები). ოპერატიული გეგმა შეიძლება დგინდებოდეს მთლიანად ბანკის დონეზე და კონკრეტული სტრუქტურული ქვეგანყოფილებების დონეზე.

ოპერატიული მართვის პროცესში შეიძლება იყოს გამოვლენილი ისეთი გარე ფაქტორები, რომელთა უარყოფითი გავლენის გადასალახად შეიძლება საჭირო გახდეს მმართველობითი გადაწყვეტილებები ზედა დონის მმართველებისა ან ბანკის მმართველობის.

ოპერატიული მართვის ფუნქციის ეფექტიანი განხორციელებისათვის დიდი მნიშვნელობა აქვს ინფორმაციული-მმართველი ქვეისტემის შექმნას, რომელიც უზრუნველყოფს დროული, კონკრეტული და ზუსტი ინფორმაციის მიღებას. ბანკის მართვის სისტემა, ასრულებს რა ზოგადად ფუნქციებს, ტიპიურს ნებისმიერი მმართველობითი სისტემისათვის (დაგეგმვა, აღრიცხვა და კონტროლი, ანალიზი და რეგულირება), ფლობს მათი დანაწილების თავისებურებას მმართველობითი სტრუქტურის

ელემენტებს შორის. ეს ფუნქციები უწყვეტად არის დაკავშირებული ერთმანეთთან და ყოველთვის ატარებენ მიზნობრივ ხასიათს [28].



ნახ.7. მიზნებისა და გადაწყვეტილებების ტიპები მართვის დონეების მიხედვით

აღრიცხვა და კონტროლი ბანკში წარმოდგენილია ოპერაციული და ბუღალტრული აღრიცხვით. საბანკო საქმიანობის თავისებურება მდგომარეობს მათი მჭიდრო კავშირში. ვინაიდან ანალიტიკური დონე ასახული საბანკო აღრიცხვაში პირადი ანგარიშებით, ხოლო თითოეული პირადი ანგარიში არსებობს განსაზღვრული საბანკო ანგარიშის ქვეშ. ამათან დაკავშირებით თითოეული სამუშაო დღე სრულდება ბალანსის ფორმირებით, ის გატარებები, რომლებიც ცვლიან პირადი ანგარიშების მდგომარეობას, დაუყონებლივ აისახება სინთეზურ ანგარიშებზე და ბალანსში.

აღრიცხვა ძირითადად ხორციელდება მართვის ოპერატიულ და საშუალო დონეებზე. ზედა დონეზე აღრიცხვა არ ტარდება, მაგრამ ანალიზი არის საქმიანობის პრიორიტეტული მიმართულება.

სტატისტიკული აღრიცხვა იძლევა საშუალებას შეგროვდეს მონაცემები ცელკეული მაჩვენებლების ცვლილებების შესახებ ხანგრძლივ პერიოდში.

კონტროლი ერთ-ერთი ქვესისტემაა, რომელიც მიმართულია ბანკის მუშაობის ეფექტიანობის ამაღლებაზე იმ ინფორმაციის სანდოობის უზრუნველყოფის ხარჯზე, რომელიც გამოიყენება საბანკო სისტემაში გადაწყვეტილებების მისაღებად. არსებობს ცენტრალიზებული და დეცენტრალიზებული კონტროლი.

კონტროლის პროცესში განასხვავებენ: გარე და შიდა კონტროლს. გარე კონტროლი ბანკების მიმართ ხორციელდება ცენტრალური ბანკის და სხვა უფლებამოსილი ორგანოების მიერ. შიდა კონტროლი ხორციელდება საბანკო მართვის ყველა ქვესისტემის მიერ.

ანალიზი წარმოადგენს მართვის ფუნქციას, რომელიც იძლევა საშუალებას გამოცნობილ იქნას არსებული ეკონომიკური სიტუაცია როგორც ბანკის შიგნით, ასევე მის გარეთ. დიდ ბანკებში არსებობს ორი დამოუკიდებელი განყოფილება, ერთ-ერთი უზრუნველყოფს ბანკის შიდა მდგომარეობის ანალიზს, ხოლო მეორე კი გარეს.

ვერც ერთი ბანკი ვერ იმუშავებს თავის საქმიანობის სრული ანალიზის გარეშე. არის რა მართვის შემადგენელი ელემენტი, ანალიზი ბანკს აძლევს საშუალებას დააკორექტიროს თავისი სტრატეგია და უზრუნველყოს ამით მოგების ზრდა და საიმედოობის ამაღლება.

ბანკის ფინანსური საქმიანობის ანალიზში გულისხმობენ ბანკის მიმდინარე მდგომარეობის ანალიზს და მომავალი მდგომარეობის პროგნოზს, მმართველობითი გადაწყვეტილებების მხარდაჭერის ამოცანების გადაჭრას.

ბანკის მიმდინარე მდგომარეობის ანალიზის პროგრამების მეთოდოლოგიურ საფუძველს წარმოადგენს ანგარიშების დაჯგუფება, ბანკის ფინანსური მდგომარეობის მაჩვენებლების ნაკრები. მისი განვითარების ტენდენციები ფასდება გაანგარიშებული მაჩვენებლების

მიმდინარე და წინა მნიშვნელობების შედარების გზით. ამ მაჩვენებლების ნაკრები უნდა იყოს სარული და არაჭარბი.

უნდა იყოს შემუშავებული ისეთი ინსტრუმენტი, რომელიც საბანკო ანალიტიკოსებს საშუალებას მისცემს დააფორმონ არა მარტო ბანკის საქმიანობის მაჩვენებლები, არამედ ჩაატარონ მათი შეფასება სისრულეზე და არასიჭარბეზე.

ანალიზის ეტაპი გულისხმობს ანალიტიკური საშუალებების იერარქიულობას. მენეჯერი უნდა ხედვადეს, როგორც ინტეგრირებულ ინფორმაციას, ასევე კონკრეტულ ინფორმაციას თითოეული გარიგების მიხედვით (ფუნების მიხედვით): ოპერატიული ინფორმაცია უნდა იყოს გამოყვანილი აგრეგირებული სახით, მაგრამ საჭიროების შემთხვევაში მენეჯერს უნდა ქონდეს შესაძლებლობა დააზუსტოს ის გარიგებამდე.

კომპლექსურ საბანკო ინფორმაციულ სისტემაში ანალიზის ქვესისტემა უნდა იყოს ინსტრუმენტი, რომელიც საშუალებას იძლევა განხორციელდეს, როგორც ზოგად სისტემური, ასევე ფილიალებს შორის საბანკო საქმიანობის ანალიზი.

დაგეგმვა არის შიდასაბანკო მენეჯმენტის ერთ-ერთი ფუნქციონალური ქვესისტემა, რომლის მიზანს წარმოადგენს სტრატეგიული და მიმდინარე ხასიათის ამოცანების დასმა, რომელთა რეალიზაციამ უნდა უზრუნველყოს მართვის ობიექტის განვითარება სასურველი მიმართულებით. გარე ზემოქმედებების და ბანკის შიდა მდგომარეობის დაგეგმვა ურთიერთკავშირშია, თუმცა სტრუქტურულად ისინი დანაწილებულია და რეალიზაციას ექვემდებარება ნაწილობრივ მარკეტინგის პროცესში (ბანკის განვითარებისა და მარკეტინგის დეპარტამენტი), ნაწილობრივ – დაგეგმვის განყოფილებაში (ეკონომიკური მართვის დეპარტამენტი).

დაგეგმვა საჭიროა გარკვეული პერიოდის განმავლობაში რამდენიმე შემსრულებლის მართვისათვის. ის იკავებს მნიშვნელოვან ადგილს უფროსი ხელმძღვანელობის საქმიანობაში, ნაკლებს – საშუალო

და მინიმალურს – ოპერატიულ დონეზე. მართვის ზედა დონეზე დაგეგმვა ორიენტირებულია ხანგრძლივ პერიოდზე (სტრატეგიული დაგეგმვა). შუა დონეზე – ხორცილდება გეგმების დეტალური დამუშავება უფრო მცირე ვადით (ოპერატიული დაგეგმვა).

დაგეგმვის საფუძველს წარმოადგენს ინფორმაცია – შიდა და გარე. შიდა ინფორმაციისათვის უდიდესი მნიშვნელობა აქვს ინფორმაციულ არხებს, რომლებიც უზრუნველყოფენ ინფორმაციის მოძრაობას როგორც ზემოდან ქვევით (გეგმები), ასევე ქვევიდან ზევით (ანგარიშგება და პიკრველადი ინფორმაცია).

დაგეგმვა, ეფუძნება ანალიზის მონაცემებს, ამზადებს შესაძლო გადაწყვეტებს ჩამოყალიბებული სიტუაციიდან გამოსასვლელად და დასმული მიზნების მისაღწევად.

დაგეგმვის ეტაპზე მუშავდება ბანკის განვითარების სტრატეგია, რომელიც მოიცავს შემდეგ მიმართულებებს: გლობალური ამოცანების დასმა და ბანკის სტრატეგიული მიზნების განსაზღვრა; ბაზრის საწყისი მდგომარეობის განსაზღვრა; სტრატეგიაზე სისტემურად მოქმედი ფაქტორების შეფასება; საშიშროებებისა და შესაძლებლობების შეფასება; სამეურნეო პორტფელის განვითარების სტრატეგია (ანუ კონკურენტული სტრატეგია); რეფულირებად ფაქტორებში სტრატეგიული ცვლილებები; მოსალოდნელი საფინანსო შედეგების განსაზღვრა.

საწყისი ინფორმაციის დაგროვება სტრატეგიული გეგმის შემუშავებისათვის მდგომარეობს: ბანკის პოტენციალური, სასურველი კლიენტების, ბანკის მომსახურების მოთხოვნის გამოვლენაში; ისეთი საბანკო პროდუქტების განსაზღვრაში, რომლებიც აკმაყოფილებენ კლიენტების მოთხოვნებს; გარკვეული კატეგორიის კლიენტებთან მუშაობის მიზანშეწონილობის შეფასებაში; იმ საშუალებების განსაზღვრაში, რომლებიც საჭიროა კლიენტების მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად; ამ საშუალებების მოზიდვის შესაძლებლობების განსაზღვრაში.

გადაწყვეტილები, მომზადებული დაგეგმვის ეტაპზე რეალიზდება რეგულირების ფუნქციის ფარგლებში. ინტეგრირებული საბანკო ინფორმაციული სისტემის დამუშავების რეალურ პირობებში მართვის ფუნქცია არ გამოიყენება, როგორც ძირითადი ნიშანთვისება, ის მხოლოდ ავსებს დანარჩენებს. უფრო გავრცელებულ ნიშანთვისებას წარმოადგენს მართვის ობიექტი.

2.3. ბანკის IT-ს სტრატეგია და მისი კავშირი ბანკის ბიზნეს-სტრატეგიასთან

2.3.1. ბანკის IT - სტრატეგიის ზოგადი დახასიათება

დავახასიათოთ, თუ რას წარმოადგენს ინფორმაციული ტექნოლოგიების დანერგვისა და გამოყენების სტრატეგია ანუ IT-სტრატეგია.

IT-სტრატეგია არის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სფეროში ორგანიზაციის გეგმების დეტალური აღწერა, რომელიც მიმართულია ბიზნეს-სტრატეგიის რეალიზაციის მხარდასაჭერად და კონკურენტული უპირატესობის მისაღწევად ყველაზე ოპტიმალური და ქმედითი მეთოდებით. ის კომპანიები, რომლებიც IT-ის სფეროში სტრატეგიულ დაგეგმარებას აწარმოებენ, აღწევენ IT-მომსახურეობის უფრო მაღალ ხარისხს და დაბალ ფასებს. ეს ორი კრიტერიუმი – ხარისხი და ფასი IT-ის მუშაობის და განვითარების შეფასების საბაზო კრიტერიუმებია.

IT-ის სტრატეგიული დაგეგმარება ზოგადად მრავალმხრივი პროცესია. შეგვიძლია ჩამოვთვალოთ მისი შემადგენელი მიმართულებები: ორგანიზება, შიდა პროცესები, არქიტექტურა, გამოყენებითი სისტემები, პერსონალი, სტანდარტები, სტრატეგიული პარტნიორობა, რისკების კონტროლი, გეგმები, ფინანსები (ნახ.8) [29].

ყოველ ზემოდ მოყვანილ მიმართულებაში განიხილება მიმდინარე სიტუაცია, მიზნები, სტრატეგია, ტაქტიკური მიდგომები დეკლარირებული შედეგების მისაღწევად. ზოგადად, ასეთი სისტემები მხარდაჭერას უწევენ ინფრასტრუქტურას, რომლის საშუალებითაც ხდება კლიენტების შესახებ მონაცემების შეგროვება, მომხმარებელთა შესახებ ინფორმაციის გაანალიზება, კლიენტების დაჯგუფება მათი ქცევის და ინდივიდუალური მოთხოვნილებების საფუძველზე, ცალკეული მომხმარებლებისათვის ან საერთო ინტერესების და მოთხოვნების მქონე ადამიანთა ჯგუფებისათვის პროდუქტებისა და მომსახურების შემუშავება, ინდივიდუალიზირებული მომსახურება.

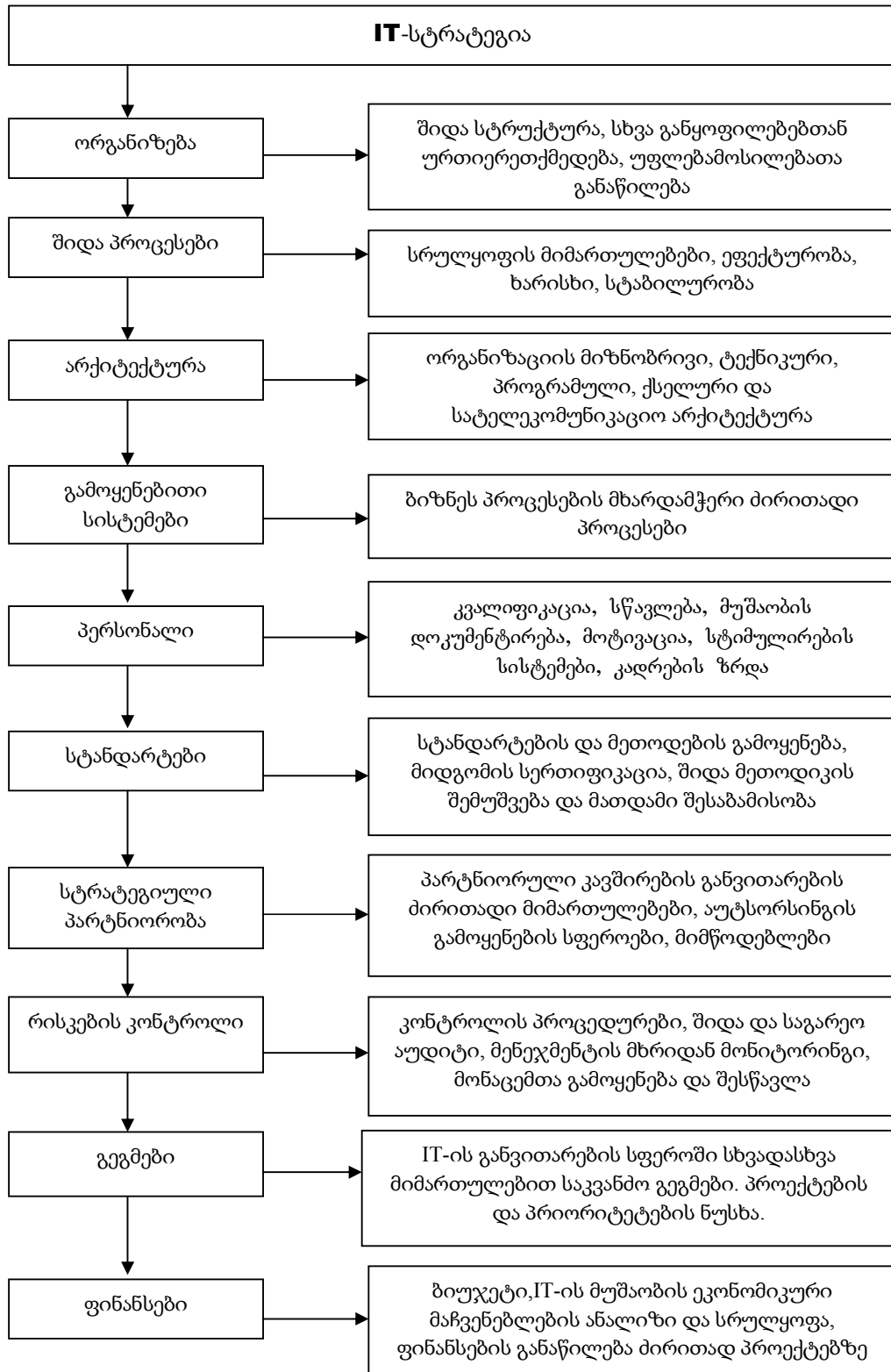
ამასთან ერთად გავრცელებულია IT-სტრატეგია, დაფუძნებული სერვისული ორგანიზაციის პრინციპზე. ეს სტრატეგია მიმართულია შიდა საორგანიზაციო პროცესებისა და ბიზნეს-ქვეგანყოფილებებს შორის ურთიერთქმედებათა მიღწევაზე. ძირითადი იდეა მდგომარეობს იმაში, რომ თუ IT-ის შიდა სამსახური მუშაობაში გამოიყენებს გარე კომპანიების მუშაობის მეთოდებს, მაშინ ეს აამაღლებს მუშაობის ხარისხს, ხოლო დანახარჯები იკლებს. ასეთი სტრატეგია გულისხმობს:

- მარკეტინგისა და ტექნოლოგიური გადაწყვეტილებების გაყიდვებს;

- შიდა მარკეტინგს ანუ მარკეტინგის კანონებზე აგებულ ურთიერთობებს ქვეგანყოფილებებთან, რაც გულისხმობს საკუთარი მიდგომების “მიყიდვას” კოლეგებისათვის;

- ტექნოლოგიური პროექტების ორგანიზაციაში იდენტიფიკაციის უნარს, ტექნოლოგიური ინიციატივების შემუშავებასა და დასაბუთებას, საკუთარი სერვისების მოთხოვნების პროგნოზირებას;

- თვალყურის მიდევნებას ინდუსტრიული და ტექნოლოგიური ტენდენციებისათვის, საკუთარი მუშაობის კონკურენტუნარიანობის ამაღლების მცდელობას;



ნახ.8. ბანკის IT-ის სტრატეგიის ძირითადი კომპონენტები

- დამკვეთის მოთხოვნებისა და ხარისხის სტანდარტების შესაბამისობას;

- სამუშაოების შესრულებისას აუცილებელ დოკუმენტირებას;

- კვალიფიცირებული პერსონალის არსებობას, რომელსაც შეუძლია ახალი სამუშაოს ათვისება, კვალიფიკაციის შეცვლა-ამაღლება და სხვა თანამშრომლის შეცვლა;

- რესურსების შეფასებასა და დაგეგმვას, რაც საჭიროა სამუშაოს შესრულებისთვის და პროექტების ვადების და ეტაპების დასადგენად;

- პერსონალის მართვას IT-ინდუსტრიის სპეციფიკის გათვალისწინებით;

- ისეთ პარტნიორთან მუშაობას, რომელსაც შეუძლია დახმარების აღმოჩენა ისეთ სფეროში, სადაც რესურსების და ცოდნის ნაკლებობაა, ან რომლის მუშაობა ეკონომიკისა და დროის თვალსაზრისით უფრო ეფექტიანია.

სტრატეგიის შემუშავება ინდივიდუალური პროცესია, მაგრამ IT - სტრატეგიებს (ყოველშემთხვევაში, მოწინავე ბანკებში) შეიძლება ბევრი მსგავსი მიდგომები გააჩნდეს, რადგან ამ დროს ითვალისწინებენ მოწინავე გამოცდილებას და IT- განვითარების ზოგად ტენდენციებს ემყარებიან.

2.3.2. IT-მენეჯმენტის ძირითადი ტენდენციები

განვიხილოთ IT-მენეჯმენტის განვითარების ოთხი ძირითადი ტენდენცია [30].

პირველი ტენდენცია არის პროექტების შერჩევის გადაწყვეტის მიღების დროს ეკონომიკური პარამეტრების მნიშვნელობის გაზრდა. ტექნოლოგიური პროექტის დაწყებისას ფორმალური დასაბუთების 80%-ს წარმოადგენს ინვესტიციების დაბრუნების პარამეტრები ან პროექტის ანაზღაურების ვადა.

მეორე ტენდენცია ეხება IT- განყოფილებების როლის შეცვლას. აღინიშნება ბიზნეს-ქვეგანყოფილებებთან თანამშრომლობის ზრდა, ასევე ისეთი ცვლილებები, როგორცაა ცენტრალიზაციის და კონტროლის გაძლიერება, ახალი ტექნოლოგიების და ხერხების დანერგვა.

მესამე ტენდენცია - უმაღლესი ხელმძღვანელების აქტიურობის ზრდა უმაღლესი ხელმძღვანელების აქტიურობის ზრდა IT-გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში.

ბოლო დროს ორგანიზაციები სულ უფრო ხშირად სარგებლობენ აუტსორსინგით. ისინი ცდილობენ გადასცენ თითქმის ყველა არაძირითადი ფუნქციები გარეშე ორგანიზაციებს. IT-ბიუჯეტის 28%-ი ერგება გადაწყვეტილებების და მომსახურების გარე მომწოდებლებს. გარე მომწოდებლებს გადაეცემათ ისეთი ფუნქციები, როგორცაა გამოყენებითი სისტემების შემუშავება, მხარდაჭერა და ექსპლუატაცია IT-გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში.

მეოთხე ტენდენცია არის IT-სამსახურის სტრუქტურის და მისი მუშაობის ძირითადი მაჩვენებლების ცვლილებები, რომელთაგან ძირითადია: ცენტრალიზაციის გაზრდა, ბიზნესის მოთხოვნებისადმი შესაბამისობა, IT-კონტროლის სტანდარტების მზარდი გამოყენება. ბანკების უმრავლესობა ცენტრალიზებულად ახორციელებს მონაცემთა დამუშავებას დანახარჯების შემცირების და პროცესების ეფექტიანობის გაზრდის მიზნით. გარდა ამისა ასეთ გადაწყვეტილებებს სხვა უპირატესობებიც გააჩნია: მართვა, ინფორმაციული უსაფრთხოების კონტროლის გააძვირება; ინფორმაციის დუბლირების არარსებობა; ადჭურვილობის, მომსახურების დანადგარების შემცირება; პერსონალის შემცირება; სისტემური და საბუღალტრო პროცედურების სტანდარტიზაცია.

2.3.3. IT-ის ეკონომიკური ასპექტები

IT საბანკო ბიზნესის არამხოლოდ მნიშვნელოვანი, არამედ ძალიან ხარჯიანი ნაწილიცაა. ზოგიერთ ბანკში IT-ზე დანახარჯები ბიუჯეტის მნიშვნელოვან ნაწილს შეადგენს, ზოგჯერ 30%-საც კი. იმისათვის, რომ ეს დანახარჯები არ იყოს უნაყოფო საჭიროა IT-დანახარჯების ინტეგრირება ბანკის ფინანსური მართვის ზოგად მოდელში.

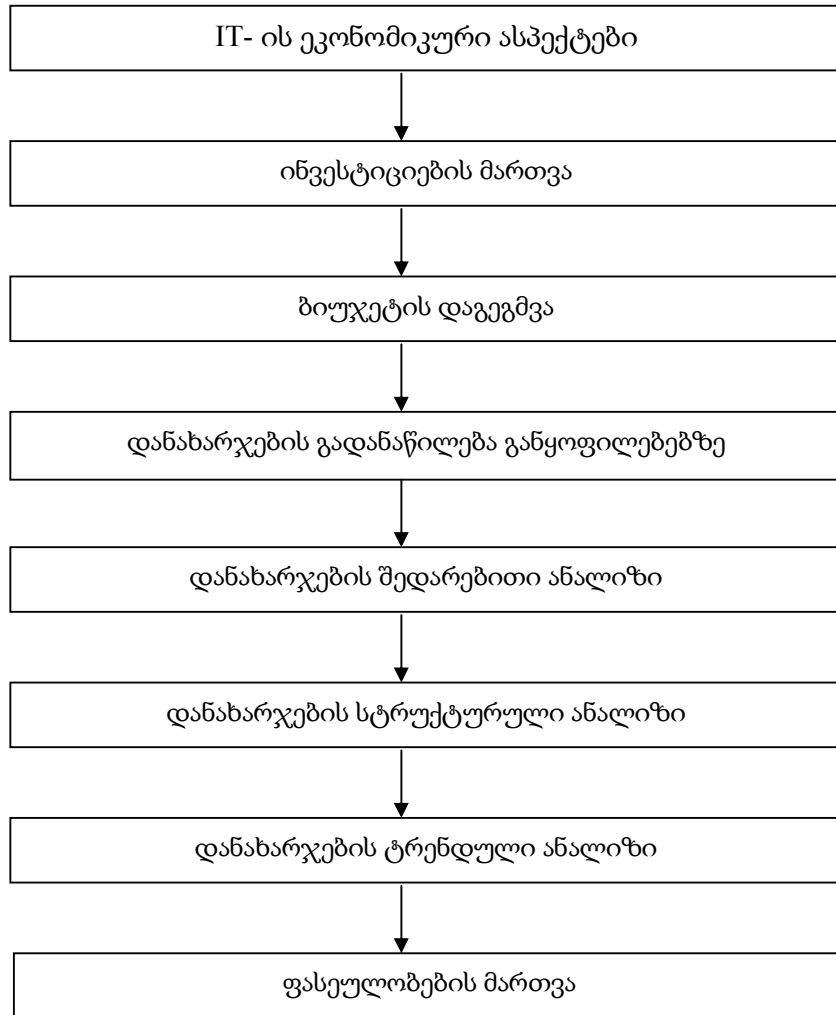
ამასთან დაკავშირებით შეიძლება დავახასიათოთ IT-ის მუშაობის ეკონომიკური საკითხები.

IT-ის მუშაობის ეკონომიკური ასპექტების მართვის სისტემის ელემენტები წარმოდგენილია ნახ.9-ის. გავიხილოთ თითოეული მათგანი.

IT-ინვესტიციების მართვა არის IT-ზე დანახარჯების მართვა. ინვესტიციების მართვა IT-ის დარგში მდგომარეობს IT-პროექტებისა და ორგანიზაციის სხვა საინვესტიციო პროექტების გათანაბრებაში [29]. IT-დანახარჯები განიხილება, როგორც შიდა ინვესტიციები, რომლებიც მოითხოვენ საჭირო დოკუმენტების, გამოთვლების და დასაბუთებების შედგენას. IT-პროექტისათვის საჭიროა ანაზღაურების ვადის, პროგრამის, აღჭურვილობის განსაზღვრა. არც ერთი პროექტი არ უნდა იწყებოდეს შესაბამისი საფინანსო გაანგარიშებების და დასაბუთებების გარეშე. წინააღმდეგ შემთხვევაში არაადეკვატური საფინანსო პოლიტიკა გამოიწვევს ბიუჯეტის დეფიციტს, ინვესტიციის კონფლიქტის რისკს, რესურსების არაეფექტურ გამოყენებას. წინასწარ არდაგეგმვის შემთხვევაში ხელძღვანელობა სათანადოდ ვერ შეაფასებს IT-ინვესტიციების მნიშვნელობას და მიიღებს მმართველობით გადაწყვეტილებას ისე, რომ მას არ ექნება რეალური ინფორმაცია IT-ში ინვესტიციების ზომების შესახებ.

IT-ში ინვესტიციების მართვის განვითარების მიმართულებით პრაქტიკული ნაბიჯები შემდეგია:

– ამ პროცესზე პასუხისმგებელ თანამშრომელთა და ხელმძღვანელთა დანიშვნა;



ნახ.9. ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეკონომიკური ასპექტები

– IT-ინვესტიციების ანაზღაურებადობის გამოთვლის მეთოდის შემუშავება და დანერგვა;

– IT-სფეროში მაჩვენებლების სისტემის დანერგვა და მათი გამოთვლის ალგორითმის შემუშავება;

– ინვესტიციების ალტერნატიული ვარიანტების შეფასება;

– IT-ინვესტიციების არჩევისას დარგში მოწინავე გამოცდილების ანალიზი;

– საინვესტიციო პოლიტიკის დახვეწის მუდმივი პროცესის უზრუნველყოფა.

შემდეგ ეკონომიკურ ასპექტს შეადგენს **ბიუჯეტის დაგეგმვა**. ბიუჯეტირება არის სამუშაოს ცალკეული სფეროების ხარჯების ფორმირების და შესრულების კონტროლის პროცესი. ბიუჯეტის ეფექტური პროცესი მოითხოვს დაგეგმარებას, გეგმის შესრულების შეფასებას და გასავლის კონტროლს. ეფექტური დაბიუჯეტების არარსებობის შემთხვევაში IT-დაგეგმარება შეიძლება არ შეესაბამებოდეს საწარმოს სტრატეგიულ გეგმებს. IT-დაბიუჯეტების დახმარებით IT-შეესაბამისობაში მოდის ბიზნეს-ამოცანებთან.

არსებობს წლის, კვარტლის, თვის ბიუჯეტი. ბიუჯეტი არის ორი სახის: პროგნოზირებადი ანუ გეგმიური ბიუჯეტი, რომელიც ოპერატიული მართვის ფინანსური ორიენტირია, და რეალური ბიუჯეტი, რომელიც აგებულია გარკვეული პერიოდის დასრულებისას მუშაობის შედეგების მიხედვით.

ბიუჯეტის სტრუქტურა აუცილებლად უნდა იყოს ყოველმხრივ დეტალიზებული. ეს შეიძლება იყოს ინდივიდუალურად შემუშავებული შემოსავლების და გასავლების ნიშნების სისტემა.

ნიშნების სისტემა უნდა იყოს თვალსაჩინო და გასაგები, ამიტომ მისი აგებისათვის არ უნდა გამოვიყენოთ საბუღალტრო აღრიცხვის სტანდარტები. ნიშნების რაოდენობა განსაზღვრულია, რადგან ზედმეტი დეტალიზირება ხელს შეუშლის ბიუჯეტის გაგებას და გაფორმებას. შემოსავლების და გასავლების კონკრეტულ მუხლებად დაყოფა დამოკიდებულია IT -ბიუჯეტების არჩეულ მოდელზე.

ბიუჯეტირების მნიშვნელოვანი შემადგენლობა: ბიუჯეტების საბიუჯეტო კონფლიქტების ამოხსნის მექანიზმები, ბიუჯეტებში ცვლლებების შეტანა, ბიუჯეტის კონტროლი.

ბიუჯეტის დაგეგმვის უპირატესობა ის არის, რომ ცალკეული განყოფილებების და, ზოგადად, ბანკის მუშაობის პროცესში იგი არის ფინანსური სახსრების ნაკადების კონტროლის ავტომატური მექანიზმი, ის არეგულირებს და ასტიმულირებს ხარჯების ოპტიმიზაციასა და შემოსავლების ზრდას. ეს მექანიზმი მოქმედებს ცალკეული ხელმძღვანელების და შემსრულებლების აზრთა მიუხედავად. ის თავისთავად მკაცრი კონტროლის გარეშეც ფუნქციონირებს, ამისთვის საკმარისია საბიუჯეტო დისციპლინის დარღვევის შემთხვევაში სერიოზული სასჯელის არსებობა.

შემდეგ განვიხილოთ **დანახარჯების გადანაწილება**. IT -პროცესების რეგულირების ეკონომიკურ მექანიზმს წარმოადგენს IT -დანახარჯების განაწილება ბიზნეს-განყოფილებების მიხედვით. IT-დანახარჯები, რომლებიც მომსახურეობის სტრუქტურას წარმოადგენენ, უნდა განაწილდეს შემდეგ ბიზნეს-განყოფილებებზე:

- ადჟურვილობა;
- პროგრამული უზრუნველყოფა;
- ტელეკომუნიკაციები;
- IT -სპეციალისტების ხელფასი;
- ადმინისტრაციული და სხვა ხარჯები.

ეს მექანიზმი არსებითად ზრდის დანახარჯების გაკონტროლებას ბიზნეს განყოფილებების მიერ, ვინაიდან თუ IT -დანახარჯები მათ საფინანსო რეზულტატს შეამცირებენ, ისინი ნებისით თუ უნებლიეთ ჩაერთვებიან ინვესტირების საკითხებში და მათ ადეკვატურობასა და ეფექტიანობას გააკონტროლებენ.

ერთ-ერთ მთავარ პრობლემას წარმოადგენს IT -მომსახურეობის ღირებულების გამოთვლა განყოფილებებზე გადაანგარიშებით. ეს სირთულე განპირობებულია იმით, რომ საჭიროა IT -მომსახურეობის ღირებულების გაგება რეალური მუშაობის პროცესში, იმისათვის რომ ასეთი განაწილების შედეგები ითვალისწინებდნენ მუშაობის სპეციფიკას და IT-ის

გამოყენებას სხვადასხვა ბიზნეს-პროცესებში. ამიტომ, ხარჯების განაწილება მრავალ ფაქტორს უნდა ითვალისწინებდეს: ოპერაციების მოცულობას, გამოყენებულ პროგრამებს, მხარდაჭერის სამსახურში მიმართვების სიხშირეს, დისკური სივრცის მოცულობას. ერთი განყოფილების ამოცანების ხარჯები არ უნდა განაწილდეს სხვა განყოფილებებზე. ყველაზე იშვიათად პრაქტიკაში წარმოიშვება IT-პერსონალთან დაკავშირებული ხარჯების განაწილება. ბიზნეს-განყოფილებების მიხედვით ხარჯების ასეთი განაწილების გარეშე მთელი სისტემა არაეფექტური და არასრულია. პერსონალის დანახარჯები IT -დანახარჯების ერთ-ერთი დიდი მუხლია.

დასავლურ პრაქტიკაში არსებობს მარტივი ხერხი: ყველა სამუშაოს და ყველა განყოფილებას ენიჭება ციფრული კოდი (Charge Code), IT -მუშაკი რომელიმე სამუშაოს შესრულებისას ანგარიშში აღნიშნავს სამუშაოს კოდს და დახარჯულ დროს. ასეთ ანგარიშებს (Time Sheet) პერიოდულად (ყოველ კვირას) ადგენენ. მარტივი ავტომატიზაციის საშუალებით ხდება მათი ავტომატური დამუშავება და მათ საფუძველზე ხდება საფინანსო ანგარიშგება განყოფილებების ან გარე ორგანიზაციების წინაშე, თუ IT -სამსახური რაიმე მომსახურეობას უწევს გარე ორგანიზაციებს. ასეთი მექანიზმი მეტად სასარგებლოა IT-სპეციალისტების დატვირთვის გასაკონტროლებლად.

არსებობს სხვა მიდგომაც, IT-სამსახურს ენიჭება ბიზნეს-განყოფილების სტატუსი და იგი ყიდის თავის სერვისებს სხვა განყოფილებებზე, თავის დანახარჯებიდან და რენტაბელობიდან გამომდინარე. ამგვარად, ხარჯების ცენტრის მაგივრად IT ხდება შემოსავლების ცენტრი. ამ სქემით საბიუჯეტო ერთეულების შორის ურთიერთქმედება ფინანსური გაანგარიშებით და საბაზრო ურთიერთობების მოდელირებით ხდება. ეს მიდგომა ეფექტურია IT -ის რეგულირებისთვის, რადგან ყველა დანახარჯი IT-ს სხვა განყოფილებებზე გადააქვს და სწორედ დანახარჯები განსაზღვრავენ ყიდვა-არ ყიდვის საკითხს.

IT-ის მუშაობის ფინანსური ასპექტების მართვაში მნიშვნელოვანია დანახარჯების ანალიზი, რომელიც შედგება რამდენიმე კომპონენტისაგან:

– **დანახარჯების შედარებითი ანალიზი** – IT -დანახარჯების შედარება სხვა ორგანიზაციებთან

– **დანახარჯების სტრუქტურული ანალიზი**– ხარჯების ძირითად ბლოკებს შორის შეფარდების ანალიზი და კონტროლი;

– **დანახარჯების ტრადიციული ანალიზი** – დანახარჯების ცვლა დროში და კომპანიის საერთო შემოსავალთან და ოპერაციების მოცულობასთან შედარება.

გაანალიზება ხდება ორგანიზაციის შიგნით დაგროვებული მონაცემების, აგრეთვე საყოველთაოდ აღიარებული საერთაშორისო წყაროების საფუძველზე.

IT -ს შეაქვს თავისი ფასეულობა ბიზნესში. შიდა ფასეულობების გარდა IT-ს გააჩნია უზარმაზარი საგარეო პოტენციალიც. მას შეუძლია პირდაპირი შემოსავლის მოტანა სააქციო ფასის გაზრდის გზით ან კომპანიის კაპიტალიზაციით. ამიტომ IT-მენეჯმენტის ისეთი მიმართულება, როგორცაა IT-ის ფასეულობის მართვა სულ უფრო და უფრო შედის პროგრესული ორგანიზაციების სამუშაო პრაქტიკაში.

IT-ის ფასეულობის მართვა მდგომარეობს IT-გადაწყვეტილებების მიმზიდველობის შეფასებაში მათი ბიზნესზე გავლენის თვალსაზრისით, კაპიტალიზაციაზე მათი გავლენის გათვალისწინებით და ამ მიმზიდველობის გამოყენებაში ეკონომიკური მაჩვენებლების გაუმჯობესებისათვის. მისი დანერგვის ერთ-ერთი სტიმული შეიძლება იყოს აქციების ფასის გაზრდა პროექტის წარმატებით დასრულების შემდეგ.

ბანკის სააქციო ღირებულების გაზრდის მექანიზმები ინფორმაციული ტექნოლოგიების საშუალებით მდგომარეობს შემდეგში:

მარკეტინგული ეფექტი მდგომარეობს იმაში, რომ ინფორმაცია პროექტის დაწყების ან მითუმეტეს წარმატებით დამთავრების შესახებ

არსებითად ზრდის ორგანიზაციის მიმზიდველობას და ქმნის მის პოზიტიურ სახეს. ეს ხდება იმიტომ, რომ ახალი ტექნოლოგიები და პროგრესი აღიქმება როგორც სინონიმური ცნებები;

სტრატეგიული უპირატესობები - ბანკების მიერ თანამედროვე ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენება ანიჭებს მათ სტრატეგიულ უპირატესობას ტექნოლოგიურად ნაკლებად განვითარებული ბანკების წინაშე;

ხარჯების შემცირება - IT -ის დანერგვა ამცირებს ოპერაციულ ხარჯებს და ხარჯებს პერსონალზე, რაც სხვა ფინანსურ მაჩვენებლებზე დადებითად მოქმედებს;

გამჭვირვალობა და კონტროლირებადობა სულ უფრო დიდ მნიშვნელობას იძენს, რადგან ისეთი ნეგატიური მოვლენები, როგორცაა თანამშრომელთა შეცდომები და არასანქცირებული ქმედებები საინფორმაციო სისტემებში იწვევს საგრძნობ ზიანს, რაც ჩვეულებრივ მოვლენად იქცა საბანკო ბიზნესში. ამიტომ, გამჭვირვალობის და კონტროლირებადობის ამაღლებას დიდი ყურადღება ექცევა;

ოპერაციების ეფექტიანობის გაზრდა ხდება ოპერაციების დამუშავების სისწრაფის, ოპერაციების მოცულობის გაზრდის შესაძლებლობით, მუშაობის მოხერხებულობით, პერსონალზე მცირე დამოკიდებულებით, არასტანდარტული სიტუაციების დამუშავებით;

კლიენტთა მომსახურეობის ხარისხის გაზრდა - ეფექტური კომუნიკაციების საშუალებით საჭირო ხდება კლიენტთა მომსახურეობის ხარისხის გაუმჯობესება;

პროდუქტების ასორტიმენტის გაზრდა - ახალი ინფორმაციული ტექნოლოგიები არა მხოლოდ ეხმარებიან ბიზნესს, არამედ მისი განვითარების ელემენტებიც ხდებიან. არასაკმარისად განვითარებულ ბანკებში თანამედროვე ავტომატიზირებული სისტემების დანერგვით უმჯობესდება მათი მუშაობის ტექნოლოგია, ფართოვდება პროდუქტების ასორტიმენტი;

ინფორმაციული უსაფრთხოების დონის ამაღლება - კომპიუტერული ბოროტმოქმედებები სულ უფრო მეტად იკიდებს ფეხს ჩვენს ცხოვრებაში და მათ დიდი ზიანი მოაქვთ ორგანიზაციებისთვის. ამიტომ მათი გამოვლენის და ზარალის თავიდან აცილების ეფექტიანი სისტემა, რომელიც ფუნქციონირებს ბანკში, ზრდის მის მიმზიდველობას.

ამ სიაში შეგვიძლია გამოვყოთ მარკეტინგული ეფექტი, რადგან სხვა პუნქტებთან შედარებით ის თითქმის 100%-იანად მიღწევადია, სხვა პუნქტები კი სათუო მახასიათებლებით ხასიათდება და IT-ს დანერგვის პროცესში მთელი მოცულობით მათი მიღწევა ყოველთვის არ არის შესაძლებელი.

და ბოლოს შეგვიძლია ავღნიშნოთ, რომ IT-ის სწორი გამოყენების ძირითადი დადებითი მხარეები შემდეგია:

- დანახარჯების ოპტიმიზირება;
- ეფექტიანობის და კონტროლირებადობის გაზრდა;
- გამჭვირვალობა;
- ბიზნეს-განყოფილებებთან ურთიერთქმედებების გაუმჯობესება;
- დაბალანსებული განვითარების უზრუნველყოფის და კონკურენტული უპირატესობების მიღწევის შესაძლებლობა.

2.4. თანამედროვე ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა

2.4.1. ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის აუცილებლობა.

ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის საკითხები თანამედროვე ბანკისათვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია.

პირველ რიგში უნდა აღინიშნოს, რომ ბანკი ინფორმაციული უსაფრთხოების თვალსაზრისით არის “მომატებული” რისკის კომპანია.

ბანკი "ცოცხალი" ფულის თავმოყრაა. ამასთანავე ავტომატიზებული საბანკო სისტემა უზრუნველყოფს გადახდების, კრედიტების გაცემის, სახსრების გადაგზავნის და სხვათა პროცესების განხორციელებას. აშკარაა, რომ ასეთი ინფორმაციით უკანონო მანიპულირებამ შეიძლება გამოიწვიოს მნიშვნელოვანი დანაკარგები [29].

მეორე, თანამედროვე ბანკი გვთავაზობს დიდი რაოდენობის სერვისებს დაკავშირებულს ბანკის ინფორმაციული სისტემისადმი დისტანციურ წვდომასთან. ეს არის პერსონალური ინტერნეტ-ბანკინგი, ფინანსური ბაზრებისადმი ინტერნეტ-წვდომის სისტემა, ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის სისტემა და მრავალი სხვა რამ. ამ პოზიციებიდან ბანკი არის საჯარო ქსელების (ინტერნეტის) და კომერციული საფინანსო ქსელების (Western Union, VisaNet, SWIFT და სხვა). "გადაკვეთის" წერტილი.

მესამე, დღეისათვის ბანკები ფლობენ რთულ საინფორმაციო სისტემებს, რომლებიც მოიცავენ "Back-office" და "Front-office" დანართების (გამოყენებითი პროგრამების) დიდ ნაკრებს, ხშირად გეტეროგენულს. ხოლო ამ სისტემების მართვა გართულებილია კომპანიების ტერიტორიული განლაგებით, მრავალრიცხოვანი ფილიალების და ოფისების არსებობით. ამასთან თანამედროვე ბანკის ინფორმაციული სისტემა წარმოადგენს ბანკის თითქმის ყველა ძირითადი ბიზნეს-პროცესების ფუნქციონირების საფუძველს.

და ბოლოს, ბანკში ინახება მოქალაქეების პერსონალური მონაცემები და თავისი კლიენტების - იურიდიული პირების კონფიდენციალური ინფორმაცია.

ყველაფერი ეს მკაცრ მოთხოვნებს უყენებს თანამედროვე ბანკის კორპორაციული ინფორმაციული დაცვის სისტემას, რომელთაგანაც ძირითადია კომპლექსურობა, ინტეგრირებულობა, ფინანსური დანახარჯებისადმი ადეკვატურობა, ლეგიტიმურობა, მართვადობა, მამტაბურობა და მდგრადობა მტყუნებების მიმართ.

მარეგულირებელი ორგანოების მხრიდან ბანკს ასევე წარედგინება მრავალი მოთხოვნა და რეკომენდაციების კომპლექსის შეთავაზება ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფისათვის. მათ რიცხვშია ქვეყნის ინფორმაციული უსაფრთხოების დადგენილებები და ინსტრუქციები, სხვადასხვა საერთაშორისო სტანდარტები მაგალითად: ISO/13569 «Banking and related financial services- Information security guidelines», Basel II მოთხოვნები, საერთაშორისო გადახდების სხვადასხვა მოთხოვნები, მაგალითად სტანდარტი Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) და სხვა.

ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის ძირითად ელემენტებს („საკონტროლო წერტილებს), რომლებიც უნდა შეესაბამებოდნენ მარეგულირებელი ორგანოების მოთხოვნებს და სტანდარტებს, მიეკუთვნება:

- ავტორიზაცია და აუთენტიფიკაცია,
- დაცვა არასანქცირებული წვდომისაგან სისტემებისადმი, მათ შორის შიდა დაცვა ბანკის თანამშრომლების არასანქცირებული წვდომისაგან;
- დაცვა მონაცემთა გადაცემის არხებისა, მონაცემების მთლიანობის და აქტუალობის უზრუნველყოფა კლიენტებთან ინფორმაციის გაცვლის დროს;
- ელექტრონული საბუთების იურიდიული მნიშვნელობის უზრუნველყოფა;
- ინფორმაციული უსაფრთხოების ინციდენტების მართვა;
- ბიზნესის წარმოების უწყვეტობის მართვა;
- ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის შიდა და გარე აუდიტი.

2.4.2. ტიპური შეტევები საბანკო სისტემებზე

აქ განიხილავენ ორი ძირითადი ტიპის შეტევებს:

- შეტევები “front-end” სისტემებზე – ეს არის შეტევები მიმართული ტრანზაქციებით მანიპულირებაზე, მათ შორის ფინანსურითაც. ეს შეიძლება იყოს, მაგალითად, შეტევები ტერმინალებზე (post-ტერმინალებზე და ბანკომატებზე), swift-ტერმინალებზე და სხვა. აღნიშნული ტიპის შეტევებმა არ მიიღეს ფართო გავრცელება, ვინაიდან ტრანზაქციული სისტემების ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა დაფუძნებულია მდგრადი კრიპტოგრაფიული ალგორითმების გამოყენებაზე, როგორც დაშიფრისთვის, ისევე ელექტრონული ხელმოწერისათვის. ერთადერთი, რასაც უნდა მიექცეს ყურადღება ეს არის გასაღებების განაწილების საიმედო სისტემა და ტერმინალების ფიზიკური უსაფრთხოება.
- შეტევები “back-office” სისტემებზე. ეს არის შეტევების ყველაზე პოპულარული სახე და ისინი სრლუდება როგორც გარე ისე შიდა (ინსაიდერების) ბოროტმზრახველების მიერ. შეტევები მიმართულია მონაცემთა ბაზებით მანიპულირებაზე, რომლებიც ხორციელდება, როგორც დანართების (გამოყენებითი პროგრამების) მიერ, ასევე პირდაპირ. აქ შეტევების ტიპები ძალიან ბევრია. მაგალითად, ერთერთი ყველაზე პოპულარული ეს არის “სალიამი“-ს ტიპის შეტევა, როდესაც ანგარიში მრგვალდება სასურველ ოდენობამდე და საჭირო მიმართულებით. წინააღმდეგობისათვის შეიძლება გამოყენებულ იქნეს კონტროლისძიებების ფართო სპექტრი. ეს არის მონიტორინგი და აუდიტი, წვდომის მართვა, ფიზიკური უსაფრთხოება, საორგანიზაციო ღონისძიებები, დაპროექტებლების გარემოსა და საოპერაციო გარემოს გაყოფა და სხვა.

2.4.3. ინფორმაციული უსაფრთხოების საიმედო სისტემის აგება.

უნდა აღინიშნოს, რომ არსებობს სხვადასხვა მიდგომა ინფორმაციული უსაფრთხოების ბიუჯეტის დაგეგმვის მიმართ. არის შემთხვევები, როდესაც ფინანსური დირექტორები და ხელმძღვანელები "ყურადღებას აქცევენ" ინფორმაციულ უსაფრთხოებას მხოლოდ მაშინ, როდესაც საფრთხე ხორციელდება უკვე ინციდენტის სახით. ჩვეულებრივ ასეთ შემთხვევებში იწყება გაცხარებული მუშაობა ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემაში ნაკლოვანებების აღმოსაფხვრელად, ამასთან ერთად იხარჯება ბევრი ფული, ხოლო უმრავლეს შემთხვევებში ეფექტი მეტად უმნიშვნელოა.

ხშირად ინფორმაციულ უსაფრთხოებაზე სახსრები გამოიყოფა IT-ს ქვედანყოფის ბიუჯეტიდან, რაც საერთოდ სწორი არ არის, რადგანაც IT-ს და ინფორმაციული უსაფრთხოების მიზნები სხვადასხვაა: კორპორაციული ინფორმაციული სისტემის მიზანია ბიზნეს-პროცესების IT-ს მხარდაჭერის ხელმისაწვდომობა და ეფექტიანობა, ხოლო ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემა უზრუნველყოფს მონაცემთა კონფიდენციალურობას, მთლიანობას, დაცვის სისტემის შესატყვისობას მოქმედ კანონმდებლობასთან.

როგორც პრაქტიკა აჩვენებს, ინფორმაციულ უსაფრთხოებაზე გამოიყოფა IT-ს ბიუჯეტის 5-10% ინფორმაციული სისტემის განვითარების დონის მიუხედავად. თუმცა ახალგაზრდა ბიზნესისათვის დამახასიათებელია უფრო მაღალი რისკები და ინფორმაციული უსაფრთხოების საკითხები პირველ პლანზე უნდა იდგას (მათ შორის: ინფორმაციის კლასიფიკაცია ბიზნესისათვის მისი კრიტიკულობის მიხედვით, პასუხისმგებლობის განაწილება ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის საკითხებში, სახელშეკრულებო ურთიერთობების ჩამოყალიბება კონფიდენციალურობისა და

მომსახურების დონის შესახებ, ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის პროცესების და ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის ტექნიკური არქიტექტურის აგება).

მსოფლიო წამყვანი კომპანიები ძირითად დარტყმას ახორციელებენ დაცვის პრევენციულ ზომებზე, რისკების ანალიზზე, ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვაზე, მათ შორის უწყვეტი ბიზნესის უზრუნველყოფის პროცესების აგებაზე (disaster recovery), ინციდენტების მართვაზე (incident management) და სხვა. ამ ღონისძიებების მნიშვნელობის გადაჭარბება ძნელია. ვინაიდან თუ "სისტემის გატეხვა" - თავისთავად სახიფათოა, მაშინ ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემის არ არსებობამ შეიძლება მხოლოდ დაამძიმოს ასეთი ინციდენტების შედეგები. ამიტომაც საზღვარგარეთის ფირმები წინასწარ ამუშავებენ საკითხებს, რომლებიც დაკავშირებულია შესაძლო ინციდენტებზე რეაგირებასთან, იმასთან, თუ როგორი ღონისძიებები უნდა ჩატარდეს ინციდენტის აღმოსაფხვრელად, მისი გამოძიების მიზნით, რომ ასეთი სიტუაციები შემდგომში აღარ განმეორდეს. და ასეთი მიდგომა იძლევა თავის შედეგებს. მაგალითად შეიძლება მოვიყვანოთ CardSystems-ის შემთხვევა, როდესაც მოიპარეს ინფორმაცია 40 მლნ პლასტიკურ ბარათზე. მართალია, კომპანია ძლიერ დაზარალდა, მაგრამ გადარჩა.

ჩვენთან, საქართველოში, სამწუხაროდ ძირითადი დაწოლა კეთდება ტექნიკური საშუალებების კომპლექსზე, პირველ რიგში, ქსელური უსაფრთხოების მიზნით, ანუ სხვა სიტყვებით, პერიმეტრის დაცვის მიზნით, რაც სრულადაც არ ნიშნავს ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის აგებას.

პასუხი შეკითხვაზე, რამდენი უნდა დაიხარჯოს ინფორმაციულ უსაფრთხოებაზე, შეიძლება მოგვცეს მხოლოდ რისკების ანალიზმა, სასურველია რაოდენობრივმა, როდესაც კომპანიის ზარალი გამოისახება კონკრეტულ ფულად მნიშვნელობებში.

უნდა გვესმოდეს, რომ ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა - არის უწყვეტი პროცესი, ხოლო გამოყენებული ღონისძიებები უნდა ატარებდეს კომპლექსურ და პრევენციულ ხასიათს. კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი მომენტი: ეფექტური დაცვა შეუძლებელია ორგანიზაციული ღონისძიებების კომპლექსის გარეშე.

უნდა იყოს განსაზღვრული ინფორმაციული უსაფრთხოების მიზნები, ამოცანები, პრიორიტეტები და რისკები, ამ ფაქტორების გათვალისწინებით უნდა ჩამოყალიბდეს მოთხოვნები ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემისადმი, უნდა შემუშავდეს ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკა და მართვის სისტემა, რეგლამენტები, პროცედურები და სხვა. დაცვის ტექნიკური საშუალებების შერჩევა აგრეთვე უნდა ეყრდნობოდეს წინასწარ ჩატარებულ რისკების ანალიზს.

მაშასადამე, ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის აგება მიზანშეწონილია დაიწყოს ბანკის ძირითადი ბიზნეს-პროცესების, ინფორმაციული სისტემის და არსებული ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის ინსტრუმენტების კომპლექსური დიაგნოსტიკური გამოკვლევით. არსებული ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის გამოკვლევა (აუდიტი) იძლევა საშუალებას, დადგინდეს შეესაბამება თუ არა ბანკის ინფორმაციულ-ტექნოლოგიური რესურსების უსაფრთხოების დონე არსებულ მოთხოვნებს, ანუ არის თუ არა უზრუნველყოფილი ინფორმაციული სისტემის რესურსების კონფიდენციალობის, ერთიანობისა და რესურსების წვდომის აუცილებელი პარამეტრები. დიაგნოსტიკური კვლევის პროცესში ტარდება რისკების ანალიზი. ინფორმაციული სისტემის უნარის შესამოწმებლად, შეუძლია მას თუ არა გაუწიოს წინააღმდეგობა არასანქცირებული შეღწევის (წვდომის) მცდელობებს და ინფორმაციაზე ზემოქმედებას, ხანდახან მიზანშეწონილია ჩატარდეს ტესტები შეღწევაზე (წვდომაზე) [29].

დიაგნოსტიკური კვლევის შედეგად გარდა რეკომენდაციებისა და წინადადებებისა შეიძლება მიღებულ იქნას დაპროექტებული ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემა.

ბანკის საინფორმაციო უსაფრთხოების სისტემის დაპროექტების სამუშაოები მოიცავენ შემდეგ ნაბიჯებს:

1. ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის კონცეფციის შემუშავება. ძირითადი მიზნების, ამოცანების, მოთხოვნებისა და ასევე საინფორმაციო უსაფრთხოების სისტემის აგების ზოგადი სტრატეგიის განსაზღვრა, კრიტიკული ინფორმაციული რესურსების იდენტიფიკაცია, მოთხოვნებისა და მიდგომების განსაზღვრა ზემოდაღნიშნული პუნქტების რეალიზაციიდან;
2. ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის შემუშავება;
3. ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემის მოდელის შემუშავება;
4. ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის შექმნის ტექნიკური დავალების მომზადება;
5. ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის მოდელის შექმნა;
6. ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის და მისი არქიტექტურის შექმნის ტექნიკური სამუშაო პროექტის შემუშავება. ხოლო ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის შექმნის ტექნიკური სამუშაო პროექტი მოიცავს შემდეგ დოკუმენტებს:
 - ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის შექმნის ძირითადი ტექნიკური გადაწყვეტილებებისა და ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის ექსპლუატაციისათვის მომზადების საორგანიზაციო ღონისძიებების აღწერა;
 - ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის შერჩეული კომპონენტების დასაბუთება და მათი განთავსების ადგილების განსაზღვრა. შემუშავებული დაცვის პროფილების აღწერა;

- ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის ტექნიკური საშუალებების კომპლექსის სპეციფიკაცია;
 - ინფორმაციული უსაფრთხოების კომპონენტების ფუნქციონირების მომართვა და რეჟიმების განსაზღვრა;
7. დაპროექტებული ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის ტესტირება სტენდზე;
 8. ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის საორგანიზაციო-საბრძანებო დოკუმენტების შემუშავება ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მიზნით (პოლიტიკები, პროცედურები, რეგლამენტები და ა.შ.);
 9. სამუშაო პროექტის შემუშავება (გამოყენებული დაცვის საშუალებებისა და ადმინისტრირების წესების დოკუმენტაციის, ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის ექსპლუატაციაში შეყვანის გეგმის და სხვა. ჩათვლით), ინფორმაციული სისტემის მომხმარებლების და მომსახურე პერსონალის სწავლების დაგეგმვა.

ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის არქიტექტურის დაპროექტების დროს უნდა იყოს გათვალისწინებული, რომ მისი ეფექტურობა შეიძლება იყოს მიღწეული, თუ ყველა მისი კომპონენტი წარმოდგენილია მაღალხარისხოვანი გადაწყვეტილებების სახით, რომლებიც ფუნქციონირებენ, როგორც ერთიანი კომპლექსი და დანაწილებული სისტემების შემთხვევაში გააჩნიათ ცენტრალიზებული მართვა. ინტეგრირებული გადაწყვეტილების აგება უზრუნველყოფს მთელ რიგ უპირატესობას, კერძოდ: ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის ფლობის ღირებულების შემცირებას, ინვესტიციების დაბრუნების (ამოღების) კოეფიციენტის გაზრდას და სისტემის მართვადობის გამუჯობესებას.

ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის არქიტექტურა უნდა ფარავდეს საფრთხეების ძირითად კლასებს და უნდა მოიცავდეს შემდეგ კომპონენტებს:

- ქსელთაშორისო ეკრანირების ქვესისტემას;
- შიდა ქსელური რესურსების დაცვის ქვესისტემას;
- Web-რესურსების დაცვის ქვესისტემას;
- შეჭრის აღმოჩენისა და პრევენციის ქვესისტემას;
- ანტივირუსულ ქვესისტემას;
- ინტერნეტ-გრაფიკის შიგთავსის კონტროლის ქვესისტემას;
- მომხმარებლების აუტენტიფიკაციისა და ავტორიზაციის ქვესისტემას;
- ინფორმაციის კრიფტოგრაფიული დაცვის ქვესისტემას;
- დაცვის საშუალებების პროტოკოლირების, ანგარიშგებისა და მონიტორინგის ქვესისტემას;
- ფიზიკური დაცვის ქვესისტემას;
- სამუშაო სადგურების დაცვის ქვესისტემას;
- ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის ქვესისტემას.

დაპროექტებული სისტემის დანერგვის შემდეგ საჭირო ხდება მისი მხარდაჭერა და თანხლება.

2.4.4. ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის შემუშავება

ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკა უნდა მუშავდებოდეს ქვეყნის ინფორმაციული უსაფრთხოების კანონმდებლობის და ქვეყნის ცენტრალური ბანკის ნორმატიული დოკუმენტების შესაბამისად. ის უნდა მოიცავდეს შემდეგ მიმართულებებს:

- ტერიტორიის არასანქცირებული შეღწევისაგან დაცვა;
- ბანკის დოკუმენტბრუნვაში ინფორმაციის დაცვა;
- ინფორმაციის დაცვა ტექნიკური არხებიდან გადინებისაგან ;
- ტექნიკური საშუალებების ექსპლუატაციის პროცესში შესაძლო საფრთხეები, როდესაც შესაძლებელია გადინება და ინფორმაციის ერთიანობის დარღვევა;

- ტექნიკური საშუალებების მუშაობის უნარის დარღვევა, კერძოდ :
 - ტექნიკური საშუალებებისგან ინფორმაციული სიგნალის გვერდითი ელექტრომაგნიტური გამოსხივება, ელექტრული სიგნალები ან რადიოგამოსხივება, გამოწვეული მაღალსიხშირიანი სიგნალებით, ეთერით ან გამტარებით, ან საწარმოო რადიოტექნიკური მოწყობილობების სიგნალებით (რადიომაუწყებლობის, რადიოლოკაციური სადგურების, რადიოკავშირის საშუალებები და სხვა), მათი ინფორმაციული სიგნალით მოდულაცია (დასხივება, ”თავზე მოხვევა”), ინფორმაციის ხელში ჩაგდების სპეციალური ჩანერგილი ელექტრონული მოწყობილობების რადიოგამოსხივება და ელექტრული სიგნალები, ინფორმაციული სალაპარაკო სიგნალის აკუსტიკური გამოსხივება, დისპლეების ეკრანებიდან და მისი ასახვის სხვა საშუალებებიდან ინფორმაციის დათვალიერება ვიზუალურად და სხვა ოპტიკური საშუალებების გამოყენებით, ტექნიკურ და პროგრამულ საშუალებებზე ზემოქმედება მისი ერთიანობის (მთლიანობის) დარღვევის მიზნით (განადგურება, დამახინჯება), დაცული ინფორმაციის არამიზანდასახული მოხვედრა პირებთან, რომლებიც არ არიან მასთან დაშვებული, მაგრამ რომლებიც იმყოფებიან კონტროლირებადი ზონის ფარგლებში, ტექნიკური საშუალებების გარეშე საუბრების არამიზანდასახული მოსმენა, რომლებიც მიმდინარეობს გამოყოფილ სათავსოში მისი კონსტრუქციების, ვენტილაციის სისტემისა და ჰაერის კონდენციონირების არასაკმარისი ხმის იზოლაციის გამო;

- იმ ინფორმაციის უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, რომელიც გადაიცემა კავშირის არხებისა და შიდა ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის სისტემაში ბანკის ქვეგანყოფილებს შორის;
- კომპიუტერულ ქსელებში ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა;
- ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა გადახდების სისტემაში;
- ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა გადახდების სისტემებში საბანკო პლასტიკური ბარათების გამოყენებით:
 - ტექნოლოგიური ხასიათის ღონისძიებები, რომელთა მიზანი არის გადახდების სისტემის ინფორმაციის გადაცემის პროცედურების და ბარათის მფლობელის იდენტიფიკაციის საიმედოობის ამაღლება;
 - უსაფრთხოების ღონისძიებები პლასტიკურ ბარათებთან ოპერაციების ჩატარების დროს უშუალოდ ქვეგანყოფილებებში, რომლებიც ახორციელებენ მათ გამოშვებას, გაცემას და მომსახურებას,
 - უსაფრთხოების ღონისძიებები ტერმინალური დანადგარების მომსახურების დროს (ბანკომატები, ინფოკიოსკები, ტერმინალები), იმ კანონსაწინააღმდეგო მოქმედებების აღმოფხვრისა და აღმოჩენის ზომების ჩათვლით, რომლებიც ხორციელდება მესამე პირის მიერ მათი ფუნქციონირების პროცესში,
 - შელწევის (წვდომის) რეკვიზიტების (გასაღები, ოპერატორების და ადმინისტრატორების სამსახურეობრივი ბარათები, პაროლები, შეღწევის (წვდომის) უფლებები) განაწილების და მიმაგრების ორგანიზაცია;
- Internet-ის რესურსების გამოყენების დროს ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა:

Internet-ის ქსელის გამოყენება ბანკის თანამშრომლების მიერ,
Internet (Internet-banking)-ის საშუალებით კლიენტების მიერ
ბანკის სერვისების მიღება ,
ელექტრონული ფოსტის გამოყენება როგორც შიდა
კორპორაციულსა, ასევე Internet-ის საშუალებით;

- ავტომატიზირებულ სისტემებში ინფორმაციის უსაფრთხოების უზრუნველყოფა;
- ელექტრონული ინფორმაციის არქივები;
- კომპიუტერული და სატელეკომუნიკაციო დანადგარების განთავსება;
- მომხმარებლების რეგისტრაცია და პაროლების გამოყენება ოპერაციული სისტემების, გამოყენებითი პროგრამული უზრუნველყოფისა და კომპიუტერული ქსელის დონეზე;
- ოპერაციული სისტემების, გამოყენებითი პროგრამული უზრუნველყოფისა და კომპიუტერული ქსელის დონეზე შეღწევის (წვდომის) მართვა;
- ოპერაციული სისტემების, გამოყენებითი პროგრამული უზრუნველყოფისა და კომპიუტერული ქსელებისათვის არასაქნციონირებელი შეღწევის (წვდომის) აღმოფხვრის საშუალებები;
- ვირუსებისაგან და სხვა მავნებელი პროგრამებისაგან დაცვა;
- ოპერაციული სისტემების, გამოყენებითი პროგრამული უზრუნველყოფისა და კომპიუტერული ქსელის უსაფრთხოების მონიტორინგის სისტემები;
- ოპერაციული სისტემების, გამოყენებითი პროგრამული უზრუნველყოფისა და კომპიუტერული ქსელის უსაფრთხოების სკანირების სისტემები;
- ოპერაციული სისტემების, გამოყენებითი პროგრამული უზრუნველყოფისა და კომპიუტერული ქსელის უსაფრთხოების აუდიტის საშუალებები;

- ოპერაციული სისტემის მიერ გამოყენებული პროტოკოლების ანალიზატორები;
- იმ პროტოკოლების ანალიზატორები, რომლებსაც იყენებენ ოპერაციული სისტემები, გამოყენებითი პროგრამული უზრუნველყოფა და კომპიუტერული ქსელის მოწყობილობები;
- ზოგადსისტემური და გამოყენებითი პროგრამული უზრუნველყოფის მიღება-ჩაბარების თანმიმდევრობა;
- ზოგადსისტემურ და გამოყენებით პროგრამულ უზრუნველყოფაზე განახლებების ჩატარება;
- სარეზერვო კოპირება, შენახვა და ინფორმაციის მატარებლების განადგურება;
- პროგრამულ-ტექნიკური კომპექსების უწყვეტი მუშაობის უზრუნველყოფა და აღდგება, საინფორმაციო უსაფრთხოების სამსახურისა და ყველა დონეზე მათი შემადგენლობის შესახებ რეკომენდაციები.

2.4.5. ინფორმაციული უსაფრთხოების აუდიტისა და კონტროლის მეთოდები

აუდიტის პრინციპი წარმოადგენს ინფორმაციული სისტემის მენეჯმენტის განუყოფელ ნაწილს. ინფორმაციული სისტემის აუდიტის მიზანს წარმოადგენს მისი კონტროლი და რისკების ანალიზი, რომელიც დაკავშირებულია დაცვასთან, როგორც გარე ასევე შიდა ფაქტორებისაგან. აუდიტი უნდა იყოს დამოუკიდებელი, სხვა სიტყვებით ინფორმაციული სისტემის მენეჯმენტზე პასუხისმგებელი პირები ვერ იქნებიან მისი აუდიტორები.

აუდიტი და ანალიზი წარმოადგენენ საშუალებას ინფორმაციული სისტემის დაცვაში გარღვევების ან შეცდომების აღმოჩენისათვის, რომელსაც შეუძლიათ გამოიწვიონ მუშაობის დარღვევა.

შეიძლება გამოკვეთილი იყოს შემდეგი ოთხი ტიპის შეცდომა, რომლებსაც უშვებენ ხელმძღვანელები ინფორმაციულ უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით:

1. ბანკის საქმიანობასა და ინფორმაციულ უსაფრთხოებას შორის ურთიერთკავშირის არ გაგება. ბანკის ხელმძღვანელებს ხშირად ესმით ფიზიკური უსაფრთხოების მნიშვნელობა, მაგრამ მნიშვნელობას არ ანიჭებენ ინფორმაციული უსაფრთხოების დაბალ დონეს. მაგალითად, ისეთ განვითარებულ ქვეყანაში, როგორც არის იაპონია, მხოლოდ მენეჯერების 30%-ს ესმის ინფორმაციული უსაფრთხოების მნიშვნელობა. დანარჩენები კი ვერ ხედავენ ინფორმაციის დაცვის აუცილებლობას. არავინ არ უკეთებს ანალიზს, თუ რა ჯდება ყველანაირი სისტემების გატეხვები, ინფორმაციის მოპარვა და კომპიუტერული ვირუსებისაგან მიყენებული ზარალი;
2. არ არსებობს იმის გაგება, თუ რა მატერიალური გამოხატულება აქვს ინფორმაციასა და ბანკის რეპუტაციას;
3. დროებითი, მოკლევადიანი და ხშირად იაფი ღოსძიებების მხარდაჭერა, რომლებიც მიმართულია არსებული პრობლემების გადასაჭრელად;
4. ისეთი აზრის შექმნა, რომ პრობლემა თავად გაქრება, თუ მას არ მიაქცევენ ყურადღებას.

რა თქმა უნდა, შეუძლებელია სრულად დაცული სისტემის შექმნა. შეუზღუდავი ბიუჯეტის და რესურსების არსებობის შემთხვევაშიც კი ყოველთვის რჩება იმის შესაძლებლობა, რომ ვიღაცა იპოვოს ინფორმაციის მიღების არასანქცინირებულ გზას. თუ სრულყოფილი უსაფრთხოების მიღწევა შეუძლებელია, მაშინ ბანკმა უნდა განსაზღვროს უფრო ეფექტური მეთოდი ინფორმაციის დაცვისა არსებული რესურსებიდან გამომდინარე. საბოლოო ჯამში ეს პროცესი დადის რისკი საკითხამდე. მაშასადამე. უფრო ხარისხიანი შედეგის მიღების მიზნით უნდა ჩატარდეს რისკის შეფასების პროცესი.

შეიძლება გამოვყოთ ანალიზის შემდეგი ობიექტები:

სისტემები და პროცესები.

ანალიზის პროცესში განისაზღვრება ინფორმაციული სისტემის ან პროცესის რისკის დონე. რისკის დონიდან გამომდინარე განისაზღვრება მოთხოვნები უსაფრთხოებისა და ინფორმაციის დაცვისადმი. ამ მოთხოვნებიდან გამომდინარე ტარდება ინფორმაციული სისტემის ანალიზი და განისაზღვრება სუსტი ადგილები. ჩატარებული ანალიზის საფუძველზე მუშავდება ტექნიკური და საორგანიზაციო მეთოდები რისკისა კონტროლისათვის და მისი დონის დაწვეისათვის.

უფლებამოსილების განაწილების პრინციპი

აღნიშნული საკითხი მოიცავს შემდეგ ასპექტებს:

- სისტემური ადმინისტრაციის და ინფორმაციული უსაფრთხოების ფუნქციების გაყოფა;
- ყველა ადმინისტრაციული ღონისძიება, ისეთი როგორც არის: მომხმარებლის შექმნა და წაშლა, მათი უფლებების შეცვლა, პაროლების შეცვლა და სხვა, მოითხოვენ დამოუკიდებელ ვერიფიკაციას და პროცესის შექმნას, ეგრეთ წოდებული Maker/Checker process.

ინფორმაციულ სისტემებში ცვლილებების მენეჯმენტის პრინციპი

მოცემული საკითხი მჭიდროდ არის დაკავშირებული უფლებამოსილების გაყოფის პრინციპთან. ინფორმაციულ სისტემას უნდა ჰქონდეს ცვლილებების აღრიცხვის ჟურნალის წარმოების შესაძლებლობა. განვიხილოთ ძირითადი ცვლილებების ტიპები:

- მომხმარებლის მიხედვით, რომელმაც განახორციელეს ცვლილებები;
- ცვლილებების ხასიათის მიხედვით;
- შეცვლილი ობიექტის მიხედვით;

ყველა ცვლილება, ჩატარებული სისტემაში და კლასიფიცირებული, როგორც რისკიანი(მომხმარებლის უფლების შეცვლა.სისტემის მომართვა,

რომელიც დაკავშირებულია მის დაცვასთან და ა.შ.), დამოუკიდებლად უნდა იყოს ვერსიფიცირებული ჟურნალის ანალიზის მეშვეობით. სხვა სიტყვებით, უნდა ჩატრდეს ცვლილების დამოუკიდებელი ანალიზი.

ინფორმაციული სისტემების აუდიტის მეთოდები

სისტემის რისკის დონის ანალიზი ტარდება ინფორმაციის კონფიდენციალობის ხარისხის გათვალისწინებით და მოიცავს შემდეგს:

- სისტემაში ცვლილებების ჟურნალის რეგულარული აუდიტი;
- სისტემაში მომხამრებლების უფლებების პერიოდული ანალიზი;
- სისტემის დაცულობის პერიოდული ანალიზი (AntiVirus, Patches etc);
- მენეჯმენტის პრაქტიკის, პროცედურების, დებულებების და ა.შ. პერიოდული ანალიზი;

2.4.6. თანამედროვე ბანკის ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის აგების რეკომენდაციები

უსაფრთხოების სისტემის აგების დროს მთავარი არის, ის რომ აგებული იყოს მაქსიმალურად ინტეგრირებული სისტემა ინფორმაციული უსაფრთხოების მაღალი მართვის დონისა და მოვლენების თვალყურის მიდევნების უზრუნველყოფის მიზნით.

პირველ რიგში, ყურადღება უნდა მიექცეს შიდა რესურსების დაცვას. აქ მნიშვნელოვანია ტრაფიკთან დაშვების და ტრაფიკის კონტროლის სისტემების განცალკევება. ამისათვის შეიძლება იყოს გამოყენებული ისეთი პროდუქტები, როგორც არის Check Point Interspect და Infowatch.

ინტერნეტ-ბანკინგისა და სატელეფონო ბანკინგის სერვისის არსებობის შემთხვევაში აუცილებელია მკაცრი აუტენტიფიკაციის უზრუნველყოფა, ანუ უნდა იყოს გამოყენებული ორფაქტორიანი აუტენტიფიკაცია, მაგალითად ისეთი ტოკენები, როგორც არის Vasco ან

RSA SecureID. ამასთან ერთად მნიშვნელოვანია ბანკის კლიენტების სამუშაო ადგილების დაცვა ამ მიზნით შეიძლება იყოს გამოყენებული პროდუქტები Check Point Integrity ან Cisco Security Agent. აგრეთვე ყურადღება უნდა მიექცეს ინტერნეტ-ბანკინგის შლუზების დაცვას - აქ შეიძლება იყოს რეკომენდირებული პროდუქტი Check Point Connectra.

გარდა ამისა, უზრუნველყოფილი უნდა იყოს ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის მკაცრი მონიტორინგი და აუდიტი. აქ შეგვიძლია ავღნიშნოთ ისეთი პროდუქტები, როგორც არის Check Point Eventia Analyzer ან CISCO Systems MARS. განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს ბიზნესის წარმოების უწყვეტობასა და კატასტროფის შემდგომ აღდგენის, და აგრეთვე ინფორმაციული უსაფრთხოების ინციდენტების ასპექტებს.

ასეთი ტიპის სამუშაოების ჩატარების დროს ბანკები ზოგ შემთხვევაში მიმართავენ გარე კონსულტანტების დახმარებას. აქ ხშირად წარმოიშვება შემდეგი საკითხი: როგორ უნდა იყოს შერჩეული საიმედო პარტნიორი, რომელსაც შეიძლება ენდოს ბიზნესის ერთ-ერთი ყველაზე კრიტიკული სფერო. პირველ რიგში, კონსულტანტი კომპანია უნდა ფლობდეს კარგ რეპუტაციას ბაზარზე. მეორე, ბანკი დარწმუნებული უნდა იყოს, რომ თავად კომპანიასა და პროექტში მონაწილე თანამშრომლებს გააჩნიათ მუშაობის ფართო გამოცდილება ინფორმაციული უსაფრთხოების სფეროში. მესამე, შემსრულებელს უნდა გააჩნდეს პროგრამულ-აპარატურული საშუალებები ტესტური სტენდების ასაგებად, სამუშაოების ჩასატარებლად ინფორმაციული უსაფრთხოების სისტემის დაპროექტებისა და მოდელირების საკითხში. თუ შემსრულებელს გააჩნია მაღალი პარტნიორული სტატუსი პროგრამულ-აპარატურული კომპლექსების მომწოდებლებთან, ეს წარმოადგენს გარკვეულ გარანტიას კონსულტანტი-კომპანიის გამოცდილებისა, და აგრეთვე იძლევა გაფართოებული მხარადაჭერის და კონსულტაციების უფლებას გადაწყვეტილებების

დამუშავებლებთან, რაც მთავარია, შემსრულებელს უნდა გააჩნდეს მხარდამჭერის ცენტრი, რომელიც მუშაობს 24-საათიან რეჟიმში.

2.5. ინფორმაციული რისკები და მათი მენეჯმენტი

2.5.1. საბანკო რისკების ზოგადი დახასიათება

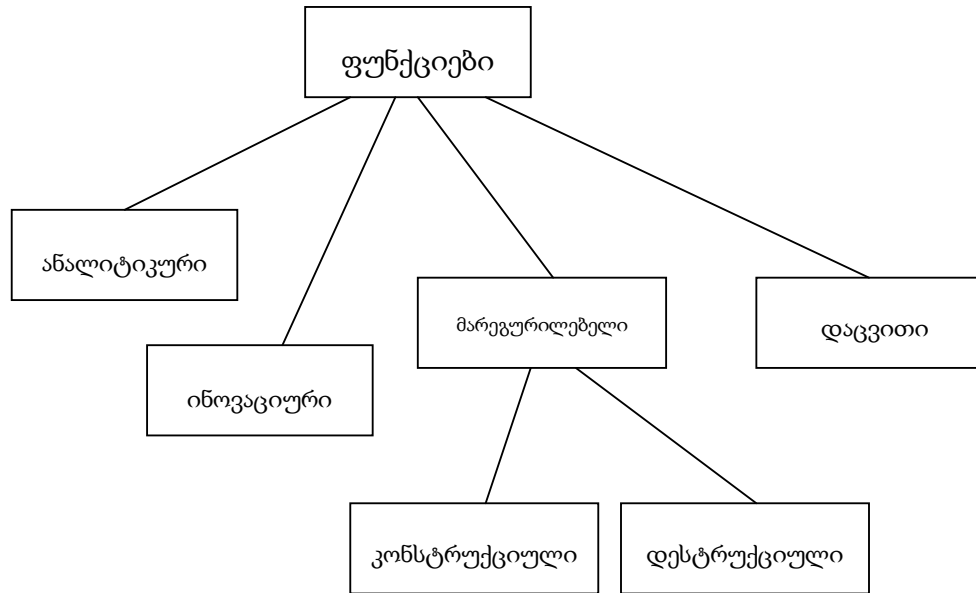
ადამიანის ნებისმიერ საქმიანობას ყველა დროში მუდამ განსაზღვრული რისკის წილი ახლდა, რომელიც ადამიანების გადაწყვეტილების შედეგი იყო, ან მათი სურვილებისა და მისწრაფებებისგან დამოუკიდებლად არსებობდა.

“რისკის” ცნების განსაზღვრების გავრცობით “ეკონომიკური რისკი” შეიძლება განიმარტოს, როგორც განსაზღვრული სამეწარმეო, ფინანსური და არაკომერციული საქმიანობის განხორციელების შედეგად ზარალის წარმოშობის, ან შემოსავლების სრული მოცულობით მიუღებლობის ალბათობა პროგნოზირებულ ვარიანტებთან შედარებით[31].

რისკებთან მიმართებაში შესაძლებელია რამდენიმე ძირითადი ფუნქციის განხილვა, როგორცაა: ანალიტიკური, ინოვაციური, მარეგულირებელი და დაცვითი (ნახ.10) [32].

რისკის ანალიტიკური ფუნქცია მდგომარეობს შემდეგში: შემოსავლიანობის მაქსიმალურად მიღებისა და რისკის დასაშვები დონიდან გამომდინარე, გადაწყვეტილების ყველაზე მისაღები ვარიანტის შერჩევის მიზნით ყველა შესაძლო ვარიანტის ანალიზი უნდა განხორციელდეს.

რისკის ინოვაციური ფუნქცია მდგომარეობს არატრადიციული გადაწყვეტილებების მოძიების აუცილებლობაში, ადამიანის შემოქმედებითი შესაძლებლობების გამომჟღავნებასა და ინოვაციების დანერგვაში.



ნახ.10. რისკის ფუნქციები

რისკის მარეგულირებელი ფუნქციის განხილვისას გამოყოფენ ორ ფორმას: კონსტრუქციულსა და დესტრუქციულს. პირველი ფორმა სარისკო სიტუაციაში მნიშვნელოვანი შედეგის მიღებაზე არის ორიენტირებული, რომელიც წინააღმდეგობებით, ალტერნატივებით, მისი გადაწყვეტის მაღალი განუსაზღვრელობით არის გაჯერებული. მეორე ფორმა კი გამართლებული რისკის პრინციპთან წინააღმდეგობრივი, ავანტიურული, დაუსაბუთებელი გადაწყვეტილებების და ქმედებების მიღებისას ვლინდება.

რისკის დაცვითი ფუნქცია გამოიხატება იმაში, რომ ბიზნესის კონკრეტულ სფეროებში ეკონომიკური რისკის თავიდან აცილების, დაზღვევის, შემცირების ხერხების დამუშავებისას, ფინანსური, ორგანიზაციული საქმიანობის შედეგების მაქსიმალურად დაცვა ხორციელდება.

როგორც ავლნიშნეთ, რისკი ადამიანური საქმიანობის ნებისმიერი სფეროს განუყოფელი ნაწილია მათ შორის საბანკო სისტემის.

საბანკო საქმიანობის არსიდან გამომდინარე, როგორც მოსალოდნელი, ისე მოულოდნელი რისკი არის პოტენციური მოვლენა,

რომელმაც შეიძლება მნიშვნელოვანი გავლენა იქონიოს ბანკის მოგებასა და კაპიტალზე (როგორც პოზიტიური ისე ნეგატიური), ასეთმა რისკმა შეიძლება თავი იჩინოს ბანკის მიერ რაიმე ახალი საქმიანობის განხორციელებისას.

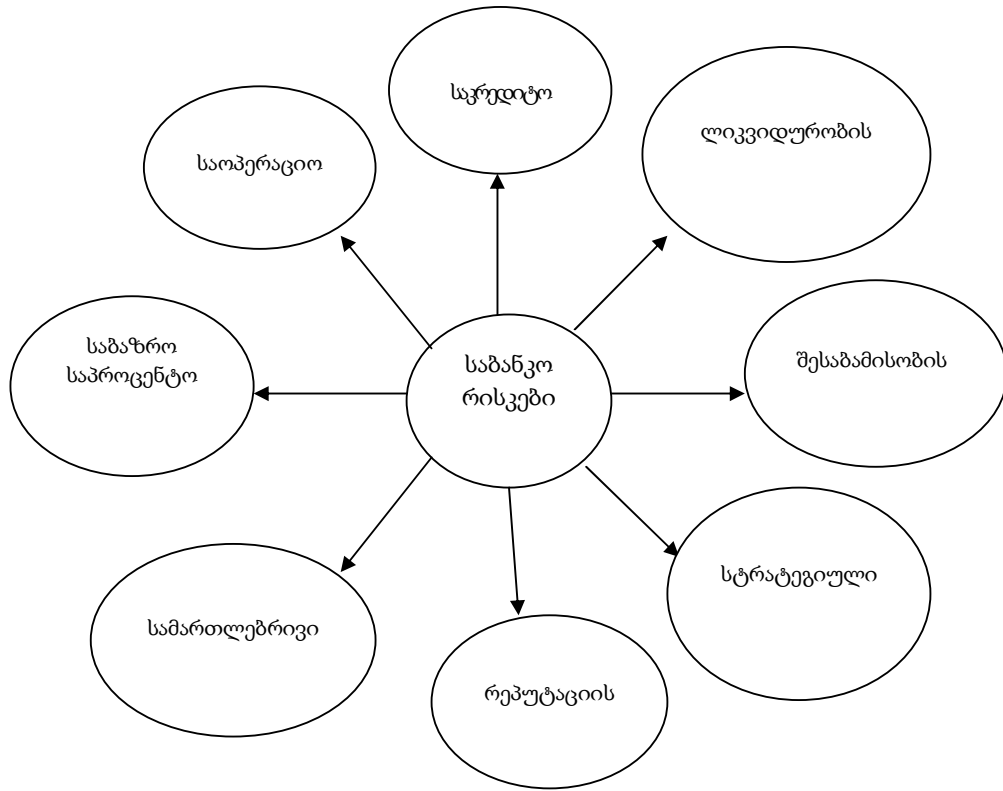
არსებობს საბანკო რისკების კლასიფიკაციისადმი განსხვავებული მიდგომები. საბანკო საქმიანობის შესწავლის შედეგად შეიძლება გამოიყოს შემდეგი სახის ძირითადი რისკები: ნახ.11. **საკრედიტო, საბაზრო და საპროცენტო, ლიკვიდურობის, საოპერაციო, სამართლებრივი, რეპუტაციის, სტრატეგიული, შესაბამისობის** [32]. განვიხილოთ თითოეული მათგანი.

საკრედიტო რისკი არის კონტრაგენტი პარტნიორის მიერ ვალდებულების შეუსრულებლობით ან გაკოტრებით გამოწვეული რისკი. საკრედიტო რისკი ბანკს შეიძლება წარმოეშვას თავის კლიენტებთან სხვადასხვა საქმიანობიდან, როგორცაა კრედიტების გაცემა, სახაზინო და საინვესციო საქმიანობა, ვაჭრობის დაფინანსება და სხვა. საკრედიტო რისკის სტრატეგიის და პოლიტიკის დამტკიცებისა და რეგულარულ (მინიმუმ წელიწადში ერთხელ) განხილვაზე პასუხისმგებელია ბანკის სამეთვალყურეო საბჭო.

დირექტორატი პასუხისმგებელია საკრედიტო რისკის სტრატეგიისა და პოლიტიკის განხორციელების და პროცედურების შემუშავებისთვის, რომელთა საფუძველზე მოხდება საკრედიტო რისკის განსაზღვრა, შეფასება, მონიტორინგი და კონტროლი. პოლიტიკამ და პროცედურებმა, თუ ისინი სწორად იქნება შემუშავებული და განხორციელებული, ხელი უნდა შეუწყოს ჯანსაღი დაკრედიტების სტანდარტებს, საკრედიტო რისკის მონიტორინგს, პრობლემური სესხების დადგენას და ამოღებას.

ბანკმა უნდა დაადგინოს და მართოს ყველა ახალი პროდუქტისა და საქმიანობისთვის დამახასიათებელი საკრედიტო რისკი და უზრუნველყოს, რომ მათ დანერგვასა და დამუშავებამდე ახალი

პროდუქტებისა და საქმიანობის შედეგად მიღებულმა რისკებმა სათანადო კონტროლი გაიაროს. ამასთან წინასწარ უნდა იქნეს მიღებული რისკების მართვის კომიტეტის რეკომენდაციები და დირექტორატის თანხმობა.



ნახ.11. საბანკო რისკების კლასიფიკაცია

საკრედიტო ოპერაციებისა და მიზნობრივი დაფინანსების საკრედიტო რისკის შეფასებისას მხედველობაში უნდა იქნეს მიღებული დებიტორის ფინანსური მდგომარეობა, კერძოდ კი ის, თუ რამდენად სწრაფად დაფარვის უნარი აქვს მას. აგრეთვე ყურადღება ექცევა მის მიერ წარმოდგენილ გირაოსა და გარანტიებს.

დებიტორის რისკის შეფასებისას გათვალისწინებულ უნდა იქნეს დებიტორის გარემოს ანალიზი, ბიზნეს-პარტნიორების მახასიათებლები,

აქციონერთა და მენეჯმენტის ხარისხი, ბოლო ფინანსური ანგარიშგებების მდგომარეობა, ფულადი ნაკადების პროექტი, ბიზნესგეგმის ხარისხი და სხვა დოკუმენტები, რომლებიც შეიძლება სასარგებლო იყოს დებიტორის მდგომარეობისა და კრედიტუნარიანობის კომპლექსური ანალიზის ჩასატარებლად.

ბანკს უნდა ქონდეს პრობლემური სესხების მართვის პროცედურები, მათ შორის წერილობითი სისტემა, რომელიც აღმოაჩენს და გამოავლენს პრობლემურ სესხებს, და უნდა გააჩნდეს უნარი ეფექტიანად გამოიყენოს ეს პროცედურები. თუ ბანკს ამოსაღები აქვს მნიშვნელოვანი რაოდენობის პრობლემური სესხები, მაშინ ბანკმა უნდა განაცალკევოს პრობლემური სესხების გადაჭრის და კრედიტების შესახებ გადაწყვეტილების მიმღები სამსახურის ფუნქციები. თითოეული სტრატეგია და პრობლემური სესხების გადაჭრის შედეგები ადმინისტრირებული უნდა იქნეს მონაცემებში, რომელსაც კრედიტების გაცემის ან რესტრუქტურისაციის ფუნქციით გამოიყენებენ.

საბაზრო რისკი არის ბანკის საბალანსო და ბალანსგარეშე პოზიციის მიხედვით საბაზრო ფასის ცვლილებით გამოწვეული ზარალის რისკი.

საბაზრო რისკი შეიძლება წარმოიშვას ბანკის მიერ განხორციელებული სხვადასხვა სახის საქმიანობიდან, როგორცაა: ინვესტიციები ფასიან ქაღალდებში, სხვა კომპანიათა კაპიტალში წილობრივი მონაწილეობა, სესხების გაცემა, სავალო ინსტრუმენტების გამოშვება, ვაჭრობის დაფინანსება და სხვა.

ამ ჯგუფში ასევე შეგვიძლია განვიხილოთ სავალუტო რისკი, რომელიც წარმოადგენს უცხოური ვალუტის გაცვლითი კურსის ცვლილებით გამოწვეულ ბანკის უცხოურ ვალუტაში ფორმირებული აქტივების გაუფასურების რისკს.

საპროცენტო რისკი არის პოტენციური ზარალი, რომელიც გამოწვეულია საბაზრო-საპროცენტო განაკვეთებში ცვლილების შედეგად.

ლიკვიდურობის რისკი ბანკს შეიძლება წარმოემვას თავის კლიენტებთან სხვადასხვა საქმიანობიდან, როგორცაა კრედიტების გაცემა, სახაზინო და საინვესტიციო საქმიანობა, ვაჭრობის დაფინანსება და სხვა.

ლიკვიდურობის რისკის მართვა უკიდურესად მნიშვნელოვანია იმის გათვალისწინებით, რომ ლიკვიდურობის პრობლემები შეიძლება დამანგრეველი იყოს არა მარტო ბანკისთვის, არამედ მთლიანად საბანკო სექტორისთვის.

ლიკვიდურობის რისკის მართვის პოლიტიკა პერიოდულად უნდა შეფასდეს, განახლდეს და ფეხდაფეხ მიჰყვეს ბანკის ლიკვიდურობის მდგომარეობის, დანიშნულების, ბიზნეს-სტრატეგიისა და მთლიანი კაპიტალის ცვლილებებს, ასევე აუცილებელია ბანკმა ზუსტად განსაზღვროს და გააანალიზოს ლიკვიდურობის რისკის მატარებელი საბანკო პროდუქტები, ოპერაციები და საქმიანობა.

ბანკს უნდა ქონდეს გაუთვალისწინებელი მოვლენების დაფინანსების გეგმა, რათა თავიდან აიცილოს ლიკვიდურობის ნებისმიერი შესაძლო დანაკლისი, რომელმაც შეიძლება ბანკის მიერ სხვა მხარეების ვალდებულებებთან დაკავშირებული დეფოლტი გამოიწვიოს.

საოპერაციო რისკი არის ზარალის რისკი არაადეკვატური შიდა პროცესების, ადამიანთა ქმედებების, სისტემების და გარეფაქტორების შედეგად. საოპერაციო რისკმა შეიძლება გამოიწვიოს პირდაპირი ან არაპირდაპირი ფინანსური დანაკარგები და მოგების მიღების შესაძლებლობის დაკარგვა. იგი შეიძლება ახასიათებდეს ბანკის ნებისმიერ საქმიანობას, როგორცაა კრედიტების გაცემა, სახაზინო საინვესტიციო და საოპერაციო საქმიანობა, მომსახურება, ვაჭრობის დაფინანსება, საკრედიტო და სავალლო ინსტრუმენტები, ინფორმაციული ტექნოლოგიები და ინფორმაციული სისტემის მართვა, აგრეთვე ადამიანური რესურსების მართვა.

ბანკს უნდა ქონდეს საანგარიშსწორებო რისკის შეფასების პროცედურები განსაკუთრებით მაშინ, თუ რისკი წარმოიქმნება სავალუტო ოპერაციებიდან და ვაჭრობის დაფინანსებიდან.

ბანკმა რეგულარულად უნდა გამოიყენოს პრინციპი – ”იცნობდე შენს კლიენტს”, რომელიც უნდა შეესაბამებოდეს მის საოპერაციო რისკს, გამაგრებული უნდა იყოს სათანადო და ეფექტიანი შიდა კონტროლის სისტემით და, განსაკუთრებით, ბანკის მიერ შიდა მაქინაციების წინააღმდეგ გატარებული ღონისძიებებით.

ბანკმა უნდა დაადგინოს და გააანალიზოს ფაქტორები, რომლებიც იწვევს ყველა საქმიანობისთვის, პროდუქტის, პროცესის და ინფორმაციული სისტემისთვის დამახასიათებელ საოპერაციო რისკს, ეს გამოწვეული იქნება გარე და შიდა ფაქტორებით, რომლებიც უარყოფით გავლენას ახდენს ბანკის მიერ დასახული მიზნების განხორციელებაზე.

მას შემდეგ, რაც ბანკი დაადგენს კონკრეტული საქმიანობისთვის დამახასიათებელ საოპერაციო რისკებს, მან უნდა შეაფასოს ის პარამეტრები, რომლებიც გავლენას ახდენს საოპერაციო რისკზე მათ შორის რაოდენობა და სიხშირე შემდეგთან დაკავშირებით: სისტემის შეცდომები, ადმინისტრირების შეცდომა, დარღვეული ურთიერთობა კლიენტთან, ბუღალტრული შეცდომები, დაგვიანებები და შეცდომები ანგარიშსწორებაში, მაქინაციები, ფალსიფიცირებული ბუღალტრული აღრიცხვა, სტრატეგიული მარცხი.

ბანკმა მუდმივად უნდა განახორციელოს საოპერაციო რისკის მონიტორინგი ყველა იმ საოპერაციო რისკთან დაკავშირებით, რომელიც შეიძლება მთავარი საქმიანობის შედეგად გაჩნდეს, ასევე მუდმივად უნდა განიხილოს ის ფაქტორები, რომლებიც იწვევს საოპერაციო რისკს და ამ რისკებით გამოწვეული ზარალის გავლენა. ბანკს უნდა ქონდეს საოპერაციო რისკის კონტროლის ან შეფასების პოლიტიკა და პროცედურები, რომელიც შესაბამისი იქნება ბანკის ოპერაციების კომპლექსურობასთან. საოპერაციო რისკის კონტროლისას ბანკმა

შეიძლება შეიმუშავოს საოპერაციო რისკის შეფასების პროგრამა, დაზღვევა და ზოგიერთი საბანკო ოპერაციის შესახებ მონაცემების მიღება სისტემიდან.

უნდა ითქვას, რომ თანამედროვე ბანკის საქმიანობა წარმოდგენილია ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და სისტემების გამოყენების გარეშე. უფრო მეტიც, ბანკის წარმატება და კონკურენტუნარიანობა პირდაპირ არის დაკავშირებული თანამედროვე ინფორმაციულ ტექნოლოგიებთან და სისტემებთან. ამასთან ერთად IT-სთან და ინფორმაციულ სისტემებთან დაკავშირებულია მთელი რიგი რისკები. ამიტომაც საჭირო ხდება ინფორმაციული ტექნოლოგიების პროცესების უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, რისკების ანალიზი, კონტროლი და მართვა.

ინფორმაციული სისტემის კონტროლმა უნდა უზრუნველყოს:

- ინფორმაციული სისტემის უსაფრთხოების რეგულარული შეფასება;
- სარეზერვო პროცედურები, რათა უზრუნველყოფილ იქნეს ბანკის მუდმივი მუშაობა და თავიდან იქნეს აცილებული ნებისმიერი სახის შეფერხება;
- სარეზერვო პროცედურებისა და გაუთვალისწინებელ მოვლენათა დაფინანსების გეგმის არსებობა, რომელიც რეგულარულად იქნება ტესტირებული;
- ინფორმაციის რეგულარული მიწოდება დირექტორატისთვის;
- ანალიზის, პროგრამებისა და მონაცემთა დამუშავების შესახებ ინფორმაციის და დოკუმენტების შენახვის შესაძლებლობა;

ბანკმა რეგულარულად უნდა განიხილოს პროცედურები, დოკუმენტები და მონაცემთა დამუშავების სისტემა, გაუთვალისწინებელ მოვლენათა დაფინანსების გეგმა და სხვა ოპერაციული საკითხები, რომ მინიმუმამდე იქნეს დაყვანილი ისეთი შეცდომები, რომლებმაც შეიძლება საოპერაციო რისკის წინაშე დააყენოს ბანკი.

სამართლებრივი რისკი არის სამართლებრივი სისუსტეებით გამოწვეული რისკი, მას სხვა ფაქტორებთან ერთად იწვევს სამართლებრივი მოქმედებები, კანონებსა და ნორმატიულ აქტებში დამხმარე დებულებების უქონლობა.

ბანკს უნდა ქონდეს და განახორციელოს ახალი საქმიანობისთვის დამახასიათებელი სამართლებრივი რისკის ანალიზის პროცედურები. ასევე უნდა ქონდეს ისეთი სტრუქტურა ან ყავდეს თანამშრომელთა ჯგუფი, რომელთა ფუნქცია იქნება “სამართლებრივი ზედამხვედველობის” განხორციელება იმ პირების მიმართ, რომლებიც სამართლებრივ ანალიზსა და რჩევებს სთავაზობენ ორგანიზაციის ყველა დონეზე მომუშავე პირებს. საჭიროა ბანკში ეთიკის კოდექსის არსებობა, რომელსაც ყველა თანამშრომელი გამოიყენებს ორგანიზაციული სტრუქტურის ყველა დონეზე, რათა გაუმჯობესდეს შესაბამისობა შიდა პოლიტიკას, პროცედურებსა და საბანკო საქმიანობის მარეგულირებელ ნორმატიულ აქტებს შორის.

ბანკმა რეგულარულად უნდა დააკისროს სანქციები იმ პირებს და თანამშრომლებს, რომელთა მხრიდან დადასტურდება შეცდომები, როგორც ბანკის მიერ დადგენილი პოლიტიკისა და პროცედურების, ინსტრუმენტების, წესების, ისე საბანკო საქმიანობის მარეგულირებელი ნორმატიული აქტების და ბანკის ეთიკის კოდექსის ნორმების დარღვევა.

სამართლებრივი რისკი ახასიათებს სხვადასხვა საქმიანობას, მათ შორის საკრედიტო, სახაზინო, საინვესტიციო და საოპერაციო საქმიანობას და მომსახურებას, ვაჭრობის დაფინანსების, საინფორმაციო ტექნოლოგიების და მენეჯმენტის საინფორმაციო სისტემისა და ადამიანური რესურსების მართვას.

რეპუტაციის რისკი არის რისკი, რომელსაც სხვა ფაქტორებთან ერთად იწვევს ბანკის ოპერაციებთან დაკავშირებით უარყოფითი საჯარო განცხადებების გაკეთება, ან ბანკის უარყოფითად წარმოდგენა.

ბანკს უნდა ქონდეს და უნდა განახორციელოს სათანადო საკომუნიკაციო პოლიტიკა მედიაში უარყოფითი სტატიების, საჯარო პუბლიკაციების და ნეგატიური ინფორმაციის აღკვეთასთან დაკავშირებით, რომელიც მიზნად ისახავს ნეგატიური ტენდენციების განვითარებას ბანკის წინააღმდეგ. ამ პოლიტიკამ სხვა ფაქტორებთან ერთად უნდა მოიცვას ეფექტიანი მედიასტრატეგია, რაც ნეგატიურ მედიასტრატეგიას დაუპირისპირდება.

ბანკმა უნდა გააუმჯობესოს შესაბამისობა მოქმედ კანონებსა და ნორმატიულ აქტებთან, რაც რეპუტაციის რისკის ნაწილია. ბანკმა უნდა გაატაროს დაუყოვნებლივი ღონისძიებები, რათა გადაჭრას კლიენტურის ნებისმიერი პრობლემა და დავა, რამაც შეიძლება გაზარდოს ბანკის რეპუტაციის რისკი, მათ შორის ბანკს მუდმივი კონტაქტი უნდა ქონდეს კლიენტურასთან ან მხარეებთან (მსესხებლებთან) და უნდა აწარმოოს ბრალდებები და სამართლებრივი სახის საჩივრები. ბანკმა უნდა ითანამშრომლოს მხარეებთან რათა გააკონტროლოს რეპუტაციის რისკი.

სტრატეგიული რისკი არის რისკი, რომელსაც სხვა ფაქტორებთან ერთად იწვევს ბანკის სტრატეგიის სუსტ დაგეგმვასა და ცუდ განხორციელებას. ბანკის სუსტი ბიზნეს-გადაწყვეტილებები ან ბანკის მიერ რეაგირების არმობდენა გარე ცვლილებებზე.

შესაბამისობის რისკი არის საკანონმდებლო და რეგულაციური სანქციების ფინანსური დანაკარგების ან ბანკის რეპუტაციის დაკარგვის რისკი, რომელიც შეიძლება გამოიწვიოს კანონმდებლობის, წესების და სტანდარტების შეუსრულებლობამ, როგორც წესი, კანონებთან, ნორმატიულ აქტებთან და საკანონმდებლო დებულებებთან მიმართებაში.

შესაბამისობის რისკი საბანკო რისკების განუყოფელი ნაწილია, და ამ ჯგუფში შედის ისეთი რისკები, როგორცაა, მაგალითად: კაპიტალის მინიმალურ მოთხოვნასთან, შემოსავლიანი აქტივების ხარისხთან, აქტივების შესაძლო დანაკარგების რეზერვთან და დაკრედიტების

ლიმიტებთან დაკავშირებული საკრედიტო რისკი, სავალუტო პოზიციისთვის დამახასიათებელი საბაზრო რისკი, წლიური სამუშაო გეგმისთვის და ბანკის ბიუჯეტისთვის დამახასიათებელი სტრატეგიული რისკი და კონკრეტულ დებულებებთან დაკავშირებული სხვა რისკები.

ბანკმა უნდა უზრუნველყოს შესაბამისობის რისკის ეფექტიანი მართვა, სრულყოფილი პოლიტიკისა და მისი განხორციელების თაობაზე სათანადო პროცედურების, ასევე კვალიფიციური ადამიანური რესურსების და გამართული კონტროლის სისტემის გამოყენებით.

კომერციული ბანკების რისკების მართვა უნდა განხორციელდეს სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული განრიგის შესაბამისად. ამასთან დაკავშირებით ბანკმა უნდა გაატაროს დაუყოვნებლივი ღონისძიებები რისკების მართვის მომზადებასთან დაკავშირებით, მათ შორის დაადგინოს ბანკის შიდა მდგომარეობა, ამის შედეგები გამოყენებულ უნდა იქნეს რისკების მართვის სამოქმედო გეგმის მოსამზადებლად. ბანკმა რისკების მართვა უნდა განახორციელოს ეტაპობრივად. საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა შეიძლება მოითხოვოს, რომ ბანკმა კორექტივები შეიტანოს თავის სამოქმედო გეგმაში, თუ ეს ბანკი სრულად არ აკმაყოფილებს საქართველოს ეროვნული ბანკის მოთხოვნებს. ბანკს მოეთხოვება რისკების მართვის მიმდინარეობის შესახებ ანგარიშის წარდგენა საქართველოს ეროვნული ბანკისთვის სამოქმედო გეგმის თვითოეული ეტაპის დასრულებიდან არაუგვიანეს 10 კალენდარული დღის განმავლობაში.

რისკის მართვის გამოყენება საბანკო ზედამხედველობის თვალსაზრისით დააჩქარებს ბანკის შესაძლო ზარალის შეფასებას, რამაც შესაძლოა ნეგატიური გავლენა იქონიოს ბანკის კაპიტალზე. აღნიშნულის გათვალისწინებით ბანკებს მოეთხოვებათ კვარტალური პერიოდულობით შეაფასონ რისკების მართვა და შედეგები ფინანსურ ანგარიშგებასთან ერთად წარუდგინონ საქართველოს ეროვნულ ბანკს. ეს ანგარიში უნდა მოიცავდეს შედარებას გასულ კვარტალთან. მასში ასევე

უნდა აისახოს ყველა შესაბამისი რისკის დონე და დინამიკა ბანკის ბიზნეს-საქმიანობის კომპლექსურობის შესაბამისად. რისკის პროფილის შესახებ ეროვნულ ბანკში წარმოდგენილი ანგარიში უნდა იყოს აღნიშნულ საკითხზე და რისკის მართვის კომიტეტისთვის გადაცემული ანგარიშის იდენტური. საბანკო რისკების მართვის ადეკვატურობის მიმოხილვის დროს უნდა განისაზღვროს, აღნიშნული პროცესი იდენტურია თუ არა. თუ დადგინდა რომ ბანკის მიერ რისკების მართვა არ არის ადეკვატური ან ეფექტიანი ბანკის განსაკუთრებული რისკის პროფილისთვის ბანკს საქართველოს ეროვნულმა ბანკმა უნდა გაუწიოს ინტენსიური და სპეციალური ზედამხედველობა.

2.5.2. ინფორმაციული რისკები

ჩვენ უკვე მრავალჯერ ავღნიშნეთ, რომ თანამედროვე ბანკი წარმოდგენელია ინფორმაციული სისტემებისა და ტექნოლოგიების გარეშე. ფინანსური სისტემის კონკურენტუნარიანობის ზრდის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი ხდება ინოვაციების, თანამედროვე საბანკო ინფორმაციული და კომპიუტერული ტექნოლოგიების ფართო დანერგვა და გამოყენება. მაგრამ, დადებითი გავლენის გარდა, რომელსაც ახდენს ინფორმაციული ტექნოლოგიები საბანკო საქმიანობაზე, არ შეიძლება არ ავღნიშნოთ ის ნეგატიური შედეგები, რომელიც მოყვება მათ გამოყენებას. მაგალითად, ინფორმაციული სისტემა მისი მწყობრიდან გამოსვლის შემთხვევაში გახდა საკმაოდ სერიოზული წყარო ფინანსური დანაკარგებისა. ამ დანაკარგების შედეგი შეიძლება გახდეს ბანკის მიერ თავისი ფუნქციების შესრულების უნარის როგორც ნაწილობრივი, ასევე სრული დაკარგვა [33].

ბანკის ნორმალური მუშაობის დამოკიდებულებამ ინფორმაციული სისტემის მდგრად მუშაობაზე საქმე მიიყვანა რისკის ახალი სახეობის – ინფორმაციული რისკის გამოჩენასთან. ამ რისკის სიახლე გამოიხატება

იმაში, რომ პირველად ტექნოლოგიები, რომლებიც უზრუნველყოფენ საბანკო ოპერაციების ჩატარებას, განსაზღვრავენ საბანკო მომსახურებობის ჩატარებას (მიწოდებას), რაც თავის მხრივ იწვევს კლიენტების მომსახურების წარმატებული ჩატარების დამოკიდებულებას ინფორმაციული სისტემის უწყვეტ და უშეცდომო მუშაობაზე.

ჩვენ უკვე განვიხილეთ რისკები. ეხლა შეიძლება დავუბრუნდეთ რისკების კლასიფიკაციას, რათა განვსაზღვროთ ინფორმაციული რისკების ადგილი საბანკო რისკების ნუსხაში და მათთან ბრძოლის შესაძლებლობები.

ზოგადად საბანკო რისკები შეიძლება განვასხვავოთ ერთმანეთისაგან ადგილით, დროთ და წარმოშობის მიზეზით, რაც გავლენას ახდენს მათი მართვის მეთოდების შერჩევაზე.

საბანკო რისკები შეიძლება იყოს კლასიფიცირებული შემდეგი ნიშანთვისებებით:

- სხვა რისკებთან კავშირის მიხედვით. აქ გამოყოფენ: არაკორელირებულ – კორელირებულ, ჩანაცვლებად – არა ჩანაცვლებად, მარტივსა და რთულს (შედგება რამდენიმე რისკისაგან).
- შედეგების მასშტაბების შეფასებით: კატასტროფული, კრიტიკული, მნიშვნელოვანი, საშუალო, უმნიშვნელო, მცირე,
- მართვის შესაძლებლობის მიხედვით: ცხადი, დაფარული, გაზომვადი, პროგნოზირებადი, არაპროგნოზირებადი, გადაცემადი, არაგადაცემადი, მართვადი, არამართვადი, პირდაპირი, ირიბი.
- რისკის წყაროს მიხედვით: სისტემატური და ინდივიდუალური;
- ეკონომიკური შედეგების მიხედვით: ბანკროტობის რისკი, კაპიტალის დაკარგვის, შემოსავლის დაკარგვის, დაკარგული მოგების, არაეფექტური ინვესტიციების.

რისკები ასევე შეიძლება იყოს კლასიფიცირებული შემდეგ ნაირად:

- წარმოქმნის დროის მიხედვით(რეტროსპექტიული, მიმდინარე და პერსპექტიული);
- წარმოქმნის მიზეზების მიხედვით (პოლიტიკური და ეკონომიკური);
- აღრიცხვის ხასიათის მიხედვით (შიდა და გარე);
- წარმოქმნის სფეროების მიხედვით (საწარმოო, კომერციული და ფინანსური).

ზემოდაღნიშნულის გათვალისწინებით შესაძლებელია საბანკო რისკების შემდეგი ნუსხის მოყვანა, რომელიც ასახავს არა მარტო მათი წარმოქმნის წყაროს, არამედ გამოვლენის ადგილსაც (ფაქტიურად, ეს არის კლასიფიკაცია მართვის მეთოდების მიხედვით): საკრედიტო რისკი, ლიკვიდურობის რისკი, საპროცენტო განაკვეთის ცვლილების რისკი, საბაზისო რისკი, სავალუტო რისკი, საბაზრო რისკი, ინფლიაციის რისკი, არაგადახდისუნარიანობის რისკი, სტრატეგიული რისკი, ტექნოლოგიური რისკი, დანერგვითი რისკი, არაშესაფერისობის რისკი, რეპუტაციის დაკარგვის რისკი და ოპერაციული რისკი. დაწვრილებით განვიხილოთ ბოლო რისკი.

ოპერაციული რისკი - ეს არის ბანკის ოპერაციების ჩასატარებელად გაწეული ხარჯებისა და მათი შედეგების შეუსაბამობის რისკი. ოპერაციული რისკი ჩადებულია ბანკის პოტენციალურ უნარში აწარმოოს ფინანსური მომსახურება მომგებიანად. ამ დროს თანაბრად მნიშვნელოვანია, როგორც მომსახურების მიწოდება, ასევე ხარჯების კონტროლის უნარი, რომლებიც დაკავშირებულია მომსახურების მიწოდებასთან. ოპერაციული რისკი ნაწილობრივ მიეკუთვნება ტექნოლოგიურ რისკს და შეიძლება იყოს ტექნოლოგიის არასწორი მუშაობის ან იმ სისტემის მწყობრიდან გამოსვლის შედეგი, რომელიც მხარს უჭერს ბანკის საოპერაციო განყოფილებას.

მაშასადამე, ინფორმაციული ტექნოლოგიები, არიან რა ბანკის წარმატებული განვითარების წამყვანი ფაქტორები, ამავდროულად არიან რისკისა და ფინანსური დანაკარგების წყაროები, კომპიუტერული

სისტემის არამუშამდგომარეობაში ყოფნამ თუმცა რამდენიმე საათის განმავლობაში შეიძლება გამოიწვიოს სერიოზული ფინანსური დანაკარგები და უფრო ხანგრძლივი პერიოდის განმავლობაში – ეჭვის ქვეშ დააყენებს ბანკის არსებობას.

ინფორმაციული სისტემების მწყობრიდან გამოსვლამ შეიძლება გამოიწვიოს:

- ფინანსური ზარალი იმის გამო, რომ დროულად ვერ მუშავდება ანგარიშები, გვიანდება გადახდები, ირღვევა აღრიცხვა და ა.შ.;
- შეუგრძნებელი ზარალი, რომელიც დაკავშირებულია ოპერაციების შესრულებაში დაყოვნებებთან, დამკვეთის კეთილგანწყობის დაკარგვასთან, არასასურველი ინფორმაციის გავრცელებასთან ბანკის არასტაბილური მუშაობის შესახებ, იმიჯის გაუვარესებასთან, კონკურენტუნარიანობის დაცემასთან და ბაზარზე წილის შემცირებასთან; იურიდიულ პასუხისმგებლობასთან ვალდებულებების შეუსრულებლობის გამო.

აქედან გამომდინარე ინფორმაციული სისტემების რისკი ბოლო დროს გახდა ერთ-ერთი ისეთი სახეობა, რომლის არგაათვალისწინებამ შეიძლება გამოიწვიოს არა მარტო შემოსავლების შემცირება, არამედ ბანკის არსებობის შეწყვეტა.

2.5.3. ინფორმაციული რისკის მენეჯმენტი

რისკის მენეჯმენტი არის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი სფერო თანამედროვე მართვაში, რომელიც დაკავშირებულია მენეჯერების სპეციფიურ საქმიანობასთან განუსაზღვრელობის, ვარიანტების შერჩევის რთულ პირობებში. რისკის მართვა წარმოადგენს მრავალსაფეხურიან პროცესს, რომელშიც შეიძლება იყოს გამოყოფილი შემდეგი ეტაპები: [33]:

- რისკის ანალიზი - საწყისი ეტაპია, რომლის მიზანს წარმოადგენს აუცილებელი ინფორმაციის მიღება ობიექტის სტრუქტურის, თვისებების და არსებული რისკების შესახებ;

- რისკზე ზეგავლენის მეთოდების შერჩევა მათი შედარებითი ეფექტურობის შეფასების პირობებში – ამ ეტაპზე წარმოებს რისკის შეფასება, რომლის არსი დაიყვანება გამოვლენილი რისკების რაოდენობრივ აღწერამდე და მათი ისეთი მახასიათებლის განსაზღვრამდე, როგორც არის შესაძლო ზარალის ალბათობა და ზომა;

- გადაწყვეტილებების მიღება – ამ ეტაპზე შესაძლებლობა ჩნდება ჩამოყალიბდეს რისკების კომპლექსის მართვის ზოგადი სტრატეგია;

- გავლენა რისკზე – ამ ეტაპზე წარმოებს რისკზე უშუალო ზემოქმედების პროცესი, რომელიც შეიძლება იყოს წარმოდგენილი შემდეგი სამი ხერხით:

1. რისკის შემცირება – გულისხმობს შესაძლო ზარალის ზომების შემცირება ან არასასურველი მოვლენების დადგომის ალბათობის შემცირება. უფრო ხშირად შემცირება მიიღწევა წინასწარი ორგანიზაციულ-ტექნიკური ღონისძიებების ჩატარებით;

2. რისკი შენახვა – ნიშნავს ნებისმიერ მოქმედებებზე უარის თქმა, რომლებიც მიმართულია ზარალის კომპენსაციაზე, და ასევე სპეციალური სარეზერვო ფონდების შექმნა, რომლებიდანაც ჩატარდება ზარალის კომპენსაცია არასასურველი სიტუაციების შემთხვევაში;

3. რისკის გადაცემა – ნიშნავს რისკზე პასუხისმგებლობის გადაცემას მესამე პირებზე რისკი არსებული ღონის შენარჩუნებით;

- შედეგების კონტროლი და კორექტირება – წარმოადგენს შერჩეული სტრატეგიის რეალიზაციის საბოლოო ეტაპს ახალი ინფორმაციის გათვალისწინებით. კონტროლი მდგომარეობს მენეჯერებისგან ინფორმაციის მიღებაში მომხდარი ზარალის და მისი მინიმინიზაციისათვის გატარებული ღონისძიებების შესახებ.

ძირითად მიდგომად მოცემულ მომენტში რისკების მართვისადმი ინფორმაციული სისტემების გამოყენების შემთხვევაში წარმოადგენს ის, რომლის დროსაც სისტემა განიხილება, როგორც ობიექტი, რომელიც მოითხოვს დაცვას თავდასხმისაგან, ანუ ყველა შეფასების და მართვის მეთოდი, რომელიც მუშავდება ამ მიდგომის ფარგლებში თავის მთავარ მიზნად ისახავს უსაფრთხოების უზრუნველყოფას, როგორც თავად სისტემისათვის, ასევე იმ ინფორმაციისათვის, რომელიც ინახება მასში.

შეგვიძლია გამოვყოთ საბანკო ინფორმაციული სისტემის რამდენიმე თავისებურება, რომელიც უარყოფითად მოქმედებს ინფორმაციულ უსაფრთხოებაზე:

- ღია არქიტექტურის პრინციპზე რეალიზაცია, რომელშიც ყველაზე სუსტ ადგილს წარმოადგენს ქვესისტემებს შორის კავშირები;

- რეალიზაცია კორპორატიულ ქსელში შესაძლო გამოყენების გათვალისწინების გარეშე (საბანკო ინფორმაციული სისტემის დაშორებული ობიექტების ურთიერთქმედება კომპუტაციის ხაზების გამოყენებით), რაც იწვევს დიდ დამატებით დანახარჯებს:

- პაროლებით დაცვის არაეფექტურობა გამოყენებული კრიპტოგრაფიული საშუალებებისა და აუტენტიფიკაციის ალგორითმების მიუხედავად;

- მონაცემთა ბაზების საშუალებით ბიზნეს-ლოგიკის რეალიზაციის შესაძლებლობა, რაც ქმნის მონაცემთა ბაზაზე ზემოქმედების არხს. პრობლემა რთულდება იმით, რომ პროცედურები ხშირად ინახება არა ბანარული კოდების სახით, რომლებიც შეიძლება იყოს დაცული მთლიანობის კონტროლის საშუალებებით, არამედ მონაცემებთან ერთად, და მათი გამოყოფის საშუალებები არ არსებობს;

- საბანკო ინფორმაციული სისტემა წარმოადგენს გამოყენებით პროგრამას და ფუნქციონირებს ოპერაციული სისტემის მართვის ქვეშ ყველა მისი თავისებურების და ნაკლის გათვალისწინებით.

საბანკო ინფორმაციული სისტემის უსაფრთხოების უზრუნველყოფის ნებისმიერი ღონისძიების მიზანს წარმოადგენს მფლობელების და კანონიერი მომხმარებლების დაცვა მათთვის მატერიალური და მორალური ზარალის მიყენებისაგან, სისტემაზე შემთხვევითი და წინასწარ დაგეგმილი ზეგავლენის შედეგად.

საბანკო ინფორმაციული სისტემის უსაფრთხოებაში იგულისხმება მისი დაცულობა შემთხვევითი და დაგეგმილი ჩარევისაგან მისი ფუნქციონირების ნორმალურ პროცესში, აგრეთვე ძარცვის, მოდიფიკაციისა ან მისი კომპონენტების დაშლისაგან, ანუ მისი უნარი გაუწიოს წინააღმდეგობა სხვადასხვა დაუშვებელ მოქმედებებს.

ინფორმაციის უსაფრთხოების საშიშროებებს შეგვიძლია მივაკუთნოთ:

- კონფიდენციალური ინფორმაციის გახსნა;
- ინფორმაციის შეცვლა ან არასანქცონირებული ცვლილებების შეტანა მონაცემთა ბაზაში;
- ინფორმაციის არასანქცონირებული გამოყენება;
- ინფორმაციის შეცდომით გამოყენება;
- ინფორმაციის არასანქცონირებული გაცვლა;
- ინფორმაციაზე უარის თქმა;
- მომსახურებაზე უარის თქმა.

უსაფრთხოების უზრუნველყოფაში დამატებით სირთულეებს იწვევს ლოკალური და გლობალური ქსელების გამოყენება. სიძნელეები შეიძლება დაკავშირებული იყოს:

- კომპიუტერის მეხსიერებაში და მის ცალკეულ ინფორმაციულ მატარებლებზე ინფორმაციის დამახსოვრებასთან;
- ინფორმაციის უტყურობის უზრუნველყოფასთან მისი არხების საშუალებით გადაცემის დროს;
- ინფორმაციის იდენტიფიკაციის უზრუნველყოფასთან კავშირის არხებით გადაცემის დროს.

თავად უსაფრთხოების ღონისძიებებს მივყავართ:

- დაცულ სისტემასთან მუშაობის მომატებული სირთულესთან;
- დაცული სისტემის ღირებულების ზრდასთან;
- დამატებით დატვირთვასთან სისტემურ რესურსებზე;
- დამატებითი პერსონალის მოზიდვის აუცილებლობასთან,

რომელიც პასუხისმგებელია დაცვის სისტემებზე.

გარდა ამისა, ობიექტის დაცულობა არ უნდა უშლიდეს ხელს მის სასარგებლო გამოყენებას, ვინაიდან თავად ბანკი არ არის დახურული სისტემა, ის არსებობს კლიენტებთან, ბანკ-კორესპოდენტებთან, ბირჟებთან, ანუ გარე სამყაროსთან კავშირების გამო. მაშასადამე, დაცვის სისტემის დაპროექტების დროს ბანკმა უნდა ეძებოს დაცულობასა და ინფორმაციული სისტემის ღია ხასიათს შორის ოპტიმალური შეფარდება.

არსებობს ინფორმაციული ტექნოლოგიების უსაფრთხოების შეფასების კრიტერიუმები (Information Technology Security Evaluation Criteria, ITSEC), რომლებიც განიხილავენ ინფორმაციული უსაფრთხოების შემდეგ შემადგენელ კომპონენტებს: კონფიდენციალობა, მთლიანობა, წვდომა.

ITSEC გამოყოფს შემდეგ ფუნქციებს, რომლებიც უზრუნველყოფენ ინფორმაციის დაცულობას: იდენტიფიკაცია და აუტენტიფიკაცია; დაშვების მართვა; აუდიტი; ობიექტების განმეორებითი გამოყენება; ინფორმაციის სიზუსტე; მომსახურების საიმედოობა; მონაცემთა გაცვლა.

სხვა ალტერნატიული მიდგომა ინფორმაციული რისკების პრობლემისადმი გულისხმობს მიდგომას, რომლის დროსაც ინფორმაციული სისტემები განიხილება როგორც საკრედიტო ორგანიზაციების ხიფათის წყარო.

დავიწყეთ ამ მიდგომის განხილვა ინფორმაციული რისკის განმარტების განხილვით. ინფორმაციული რისკი შეიძლება იყოს განმარტებული, როგორც ზარალის ალბათობა კომპიუტერული

ტექნოლოგიების გამოყენების გამო სატნდარტული საბანკო ოპერაციების ჩატარების დროს.

ცხადია, რომ მომატებული საშიშროება, რომელიც მოდის ინფორმაციული რისკისაგან, პირდაპირ არის დაკავშირებული საბანკო ინფორმაციული სისტემების განვითარებასა და გავრცელებასთან, რომლებიც მიეკუთვნება რთული სისტემების რიგს და აგრეთვე მათ გამოყენებასთან კომერციული ბანკის მუშაობის ყველა მონაკვეთზე.

ინფორმაციული რისკის შეფასებისა და მართვისათვის უნდა ჩატარდეს ამოცანების კომპლექსის დეკომპოზიცია, რომელიც გადაიჭრება საბანკო ინფორმაციული სისტემის მიერ. ამ შემთხვევაში, ჩავთვლით რა, რომ ნებისმიერი საბანკო ოპერაცია წარმოადგენს ტექნოლოგიას და შედგება ელემენტებისაგან, შეგვიძლია ჩავატაროთ ინფორმაციული რისკის დეკომპოზიცია დამოუკიდებელი ელემენტების მიერ. გამოვყოთ შემდეგი რისკის სახეობები:

1. ტექნიკური რისკი – ეს არის ინფორმაციული რისკის წარმოშობის ალბათობა ტექნიკის მწყობრიდან გამოსვლის გამო (მაგალითად, ქსელის პრობლემები [34,35]). ასეთი რისკის დეკომპოზიცია წარმოებს ტექნიკური საშუალებების პარკთან შესაბამისობაში და აქ გამოყოფენ შემდეგ რისკებს:

- სერვერების მწყობრიდან გამოსვლის რისკი;
- ქსელის მწყობრიდან გამოსვლის რისკი;
- სამუშაო სადგურის გაფუჭების რისკი;
- გარე კომუნიკაციების მწყობრიდან გამოსვლის რისკი;

2. პროგრამული რისკი – ინფორმაციული რისკის წარმოქმნის ალბათობა პროგრამულ უზრუნველყოფაში შეცდომის გამო. ის შეიძლება იყოს დაყოფილი შემდეგ შემადგენელ კომპონენტებად:

- საბანკო პროგრამულ უზრუნველყოფაში შეცდომის გამოჩენის რისკი;

- ქსელურ ოპერაციულ სისტემაში შეცდომის გამოჩენის რისკი;
- სამუშაო სადგურის ოპერაციულ სისტემაში შეცდომის გამოჩენის რისკი;
- მონაცემთა ბაზაში შეცდომის გამოჩენის რისკი;

3. ინფორმაციული შემადგენელის რისკი – ეს არის ოპერაციის შესრულებლობის რისკი შეტანილ ინფორმაციაში არსებული შეცდომის გამო. აქ გამოყოფენ შემდეგ სახეობებს:

- ინფორმაციის არასისრულის რისკი – წარმოიშვება იმ შემთხვევაში, როდესაც შეტანილი ინფორმაცია არასაკმარისია ოპერაციის ჩასატარებლად;
- სინტაქსური რისკი – რისკი, რომელიც დაკავშირებულია არასწორი სიმბოლოების მითითებასთან ან შეცდომებთან სიტყვებში, რომლებიც ხელს უშლიან ოპერაციის ჩატარების შესრულებას;
- სემანტიკური რისკი – შეინაარსობრივი ხასიათის რისკი. მაგალითად შეცდომა პირადი ანგარიშის ნომერში;

4. შემსრულებლის რისკი – ეს რისკი დაკავშირებულია ადამიანურ ფაქტორთან და შეიძლება იყოს დაყოფილი შემდეგ სახეობებად:

- არადროული ზემოქმედება მომხმარებელზე;
- მომხმარებელზე ზემოქმედება შეცდომით;
- ბოროტმოქმედის ზემოქმედების რისკი;

5. ტექნოლოგიური რისკი – ეს რისკი მდგომარეობს იმაში, რომ მოცემული ოპერაციის შესრულების წესებისა და მეთოდების გამო ის ვერ შესრულდება დროულად და სწორად. რისკი შეიძლება დაიყოს შემდეგ კომპონენტებად:

- გამოყენებული ტექნოლოგიის რისკი – სარისკო სიტუაციის შექმნა იმ ოპერაციის შესრულების ტექნოლოგიის გამო, რომელიც განიხილება მოცემულ

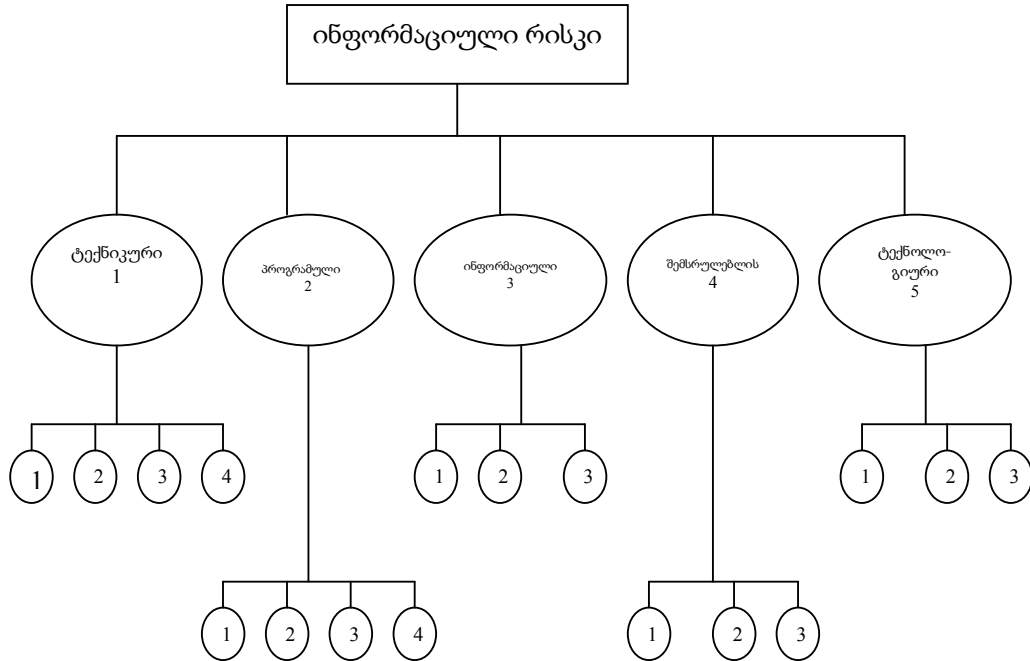
მომენტში. მოცემულ რისკზე შეიძლება ვიქონიოთ გავლენა ტექნოლოგიაში ცვლილებების შეტანით;

- პარალელურად მოქმედი ტექნოლოგიების რისკი - სარისკო სიტუაციის წარმოქმნა იმ ტექნოლოგიების გამო, რომლებზედაც შეუძლებელია ზეგავლენა მიმდინარე ამოცანის გადაჭრის ფარგლებში;
- გარე სამყაროს შეცვლის რისკი – ეს არის ბანკის გარე სამყაროში ცვლილებების რისკი, როლებიც გამოიწვევენ ყველა ტექნოლოგიის შეცვლას.

მაშასადამე, ინფორმაციული რისკის დეკომპოზიცია გრაფიკულად შეიძლება იყოს წარმოდგენილი გრაფის სახით, სადაც წვეროები იქნება გარკვეული სახეობის რისკები. ასეთი გრაფის მაგალითი, რომელსაც უწოდებენ რისკების ხეს, მოყვანილია ნახ.12-ზე [36].

თუ აგებულია რისკების ხე, შესაძლებელია ყველაზე გამოსადეგი მეთოდების განხილვა ინფორმაციული რისკის შესაფასებლად, მაგალითად, ფაქტორული და კომპონენტური ანალიზის მეთოდები. უნდა აღინიშნოს, რომ შედეგებზე ფაქტორების რაოდენობრივი გავლენის ანალიზის თეორია საკმაოდ განვითარებულია. ის მოიცავს: დიფერენციალური აღრიცხვის განტოლებებს, განზოგადოებულ მაჩვენებელზე გავლენის განსაზღვრის ინდექსურ მეთოდს და ა.შ. მაგალითად შეგვიძლია მოვიყვანოთ ამოცანები, სადაც ძირითადი ყურადღება ეთმობა მაჩვენებლების შორის კავშირების არსებობის, მომართულობისა და ინტენსიურობის შესწავლას და გამოიყენება ფაქტორული და კომპონენტური ანალიზი.

ბანკის საქმიანობის და მართვის პრინციპებისა და მექანიზმების ადაპტაციის უზრუნველსაყოფად საჭიროა, პირველ რიგში, გამოყენებული იყოს ოპერაციული რისკებისადმი მართვის მიდგომა – როგორც ძირითადი ინსტრუმენტი ბანკის ფუნქციონირების ეფექტურობის ამოცანების გადასაჭრელად.



ნახ.12. ინფორმაციული რისკების ხე

შეიძლება ითქვას, რომ ოპერაციული რისკები არის ორგანიზაციის მართვის ხარისხის ინდიკატორი. ოპერაციული რისკების მართვისადმი მიდგომები და ტექნოლოგიები წარმოადგენენ ინტეგრირებულ შეხედულებას ბანკში არსებულ საოპერაციო რისკებისადმი და უზრუნველყოფენ მოქმედებებს, რომლებიც მიმართულია, ერთის მხრივ, მმართველი ორგანოების მოთხოვნების დაკმაყოფილებაზე და მეორეს მხრივ – ბანკის უწყვეტი ფუნქციონირების უზრუნველყოფაზე.

ოპერაციული რისკების მართვის საკითხი, როგორც ბიზნესის ზრდის და ბიზნეს-პროცესების ოპტიმიზაციის ინსტრუმენტი გულისახმობს გარკვეულ შემადგენელ კომპონენტებს, რომელიც მიმართულია პროცესების მონიტორინგზე, ვიწრო ადგილების გამოვლენაზე, როგორც რაოდენობრივი ასევე ხარისხობრივი პარამეტრების მიხედვით, და აგრეთვე თანამშრომლების მაქსიმალურ მხარდაჭერაზე რთულ სიტუაციებში, რომლებიც დაკავშირებულია პოტენციალურ ფინანსურ და არაფინანსურ დანაკარგებთან, რომელიც

რეპუტაციული რისკის შემთხვევაში შეიძლება აღმოჩნდეს ბანკისათვის გაცილებით უფრო არსებითი.

პირველ რიგში, რისკები უნდა ფასდებიდეს სტატისტიკურ-მათემატიკური მეთოდების საშუალებით ეკონომიკურ-მათემატიკური მოდელირების ინსტრუმენტების და თანამედროვე ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებით, უპირველეს რიგში ავტომატიზირებული ინფორმაციულ-ანალიტიკური კომპექსების გამოყენებით.

მეორე, კაპიტალის საკმარისობის განსაზღვრისათვის და ბანკის ოპერაციული რისკების შემცირების მიზნით ბანკებს სჭირდებათ მაღალხარისხიანი აღრიცხვის სისტემა.

მესამე, ბანკებს უყენებენ მოთხოვნებს “საბაზრო დისციპლინის” დაცვის თვალსაზრისით, ინფორმაციის გახსნისადმი და მეთოდოლოგიისადმი.

მეოთხე, საჭიროა პრინციპიალური ცვლილებები რისკების მართვის ორგანიზაციულ სისტემაში. რისკების მართვა უნდა მოიცავდეს ბანკის ყველა სტრუქტურულ ქვეგანყოფილებას, რისკის აღრიცხვა უნდა ტარდებოდეს ბანკის საქმიანობის ყველა ეტაპზე და ყველა სფეროში.

მეხუთე, ანგარიშგების ახალი ფორმების შემოღება, საანგარიშგებო ფორმებში ისეთი ინფორმაციის ჩართვა, როგორც არის ბანკის სტრატეგია და მეთოდოლოგია, ფუნქციების გადაცემა თანამედროვე ეტაპზე მოითხოვს ანგარიშგების სისტემის დანერგვას მძლავრი პროგრამულ-აპარატურული კომპექსების ბაზაზე.

მაშასადამე, თანამედროვე ინტეგრირებული საბანკო სისტემის აგება უნდა მოიცავდეს რამდენიმე ეტაპს: დაწყებული რისკების მართვის ზოგადი კონცეპციით, მეთოდოლოგიური უზრუნველყოფის კვლევისა და დამთავრებული – ავტომატიზირებული სისტემის შემუშავებით და მმართველობითი ანგარიშგების აგებით.

სტრუქტურულად, რისკების მართვის სისტემა შეიძლება იყოს ორგანიზებული ინტეგრირებული პლათფორმის სახით, რომელშიც

იქნება აქტივების/პასივების მართვის მოდული, რომლის ბაზარზეც გარკვეული თანმიმდევრობით იქნება აგებული სხვადასხვა რისკების მართვის მოდულები: საკრედიტო, საპროცენტოს, სავალუტო, საფონდო, ლიკვიდურობის, საოპერაციო.

რისკების მართვის საბანკო სისტემების აგების პროცესში შეიძლება იყოს გამოყენებული ისეთი ინსტრუმენტები, როგორც არის რეიტინგების სისტემა (საკრედიტო სკორინგი, კლასიფიკატორებისა და ინდიკატორების სისტემა), მათემატიკური მოდელირება (რაოდენობრივი ანალიზი, რისკის შეფასების მოდელები, ოპტიმიზაციური მოდელები), სტრატეგიის შერჩევა (ხეჯირების სტრატეგია, სცენარული მოდელირება, ოპტიმიზაციის სტრატეგია და იმუნიზაციის პორთფელი) და სხვა.

რისკების მართვისადმი მოცემული მიდგომა შეუძლებელია იყოს რეალიზებული თანამედროვე პროგრამული კომპლექსების გარეშე.

3. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეფექტიანობის შეფასების მოდელის აგება

3.1. არამკაფიო მოდელების გამოყენება

დღეისათვის არამკაფიო მოდელირება თანამედროვე მაღალ ტექნოლოგიებში წარმოადგენს ერთ-ერთ საინტერესო და პერსპექტიულ სფეროს. ამ ახალი ტექნოლოგიის აქტუალურობა, პირველ რიგში, განპირობებულია თანამედროვე რეალური სისტემების და პროცესების მათემატიკური და ფორმალური მოდელების სირთულის გაზრდის ტენდენციით, რაც გამოწვეულია სურვილით, გაიზარდოს მოდელების ადეკვატურობა და გათვალისწინებული იყოს სულ უფრო დიდი რაოდენობა განსხვავებული ფაქტორებისა, რომელშიც გავლენას ახდენენ გადაწყვეტილებების მიღების პროცესზე განუსაზღვრელობის პირობებში.

მოდელების აგების ტრადიციულ მეთოდებს სასურველ შედეგებამდე არ მივყავართ, როდესაც გადასაჭრელი პრობლემის საწყისი აღწერა თავიდანვე არის არაზუსტი და არასრული, ხოლო მისწრაფებამ მივიღოთ ოდნავ რთული რეალური სიტუაციისათვის ამომწურავი ინფორმაცია, ზუსტი მათემატიკური მოდელის ასაგებად, შეიძლება მიგვიყვანოს დროის, საშუალებების სერიოზულ ხარჯვასთან და ეს სურვილი შეიძლება შეუსრულებელიც კი იყოს.

თავად ბანკი და ასევე საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიები წარმოადგენენ რთულ ობიექტს, რომელთა დახასიათება შეუძლებელია ერთადერთი მაჩვენებლით. გარდა ამისა, როგორც ჩვენ ადრე უკვე ავლნიშნეთ, თანამედროვე საზოგადოებისათვის, რომელშიც ფუნქციონირებენ ბანკები, დამახასიათებელია მომატებული კონკურენცია, სერიოზული ეკონომიკური კრიზისები, რომელიც ატარებს გლობალურ ხასიათს, ამიტომაც მათი არსი შეფასებისა და მოდელირებისათვის ძალიან რთულია ტრადიციული მეთოდების გამოყენებით [37].

საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის ხარისხი შეიძლება შეფასებული იყოს მრავალი კრიტერიუმით და ფაქტორით, ისეთებით, როგორც არის საიმედოობა, ეფექტიანობა, მონაცემთა დამუშავების ორგანიზება, კონკურენტუნარიანობა, ტექნოლოგიურობა, სტანდარტიზება, პრაქტიკულობა, მობილურობა, მხარდაჭერა, კლიენტების ლოიალობა და ა.შ.

არსებობს მეთოდები, რომლებიც საშუალებას იძლევა ხარისხიანად შეფასდეს ზოგიერთი ჩამოთვლილი ფაქტორი, მაგალითად საიმედოობა და ეფექტიანობა, მაგრამ იმისათვის რომ შეფასდეს სხვა ფაქტორები, მაგალითად, კონკურენტუნარიანობა, პრაქტიკულობა, მობილურობა, მხარდაჭერა, კლიენტების ლოიალობა ასეთი მეთოდები არ არსებობს. ასეთი ფაქტორების შესაფასებლად შემოთავაზებულია ექსპერტული მეთოდების გამოყენება, რომელიც დაფუძნებულია არამკაფიო მოდელებზე [38].

3.2. საბანკო ტექნოლოგიების ხარისხის ექსპერტული შეფასებების მეთოდი

საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის შესაფასებლად შეიძლება გამოყენებული იყოს ქვევით მოყვანილი ექსპერტული შეფასებების მეთოდიკა, რომელიც შედგება შემდეგი ნაბიჯებისაგან:

1. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების მოდელის შემუშავება;

2. ექსპერტების ჯგუფის შერჩევა და ფორმირება;

3. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების შეფასების მრავალკრიტერიუმიანი ექსპერტული მეთოდის გამოყენება:

ა) ექსპერტების გამოკითხვის ჩატარება, ფაქტორების შერჩევა და რანჟირება;

ბ) თითოეული ექსპერტისათვის არამკაფიო მნიშვნელობების მიკუთვნების ფუნქციის აგება საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების შესაფასებელი ხარისხის კრიტერიუმებისათვის;

გ) საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის კრიტერიუმებისათვის რიცხვითი მნიშვნელობის გამოთვლა;

დ) განზოგადოებული რიცხვითი მნიშვნელობის გამოთვლა ხარისხის თითოეული კრიტერიუმისათვის;

ე) საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების აღქმადი ხარისხის განზოგადოებული საშუალოშეწონილი შეფასების გაანგარიშება;

ვ) საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების მოსალოდნელი ხარისხის განზოგადოებული საშუალოშეწონილი შეფასების გაანგარიშება;

ზ) საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის გლობალური კოეფიციენტის მნიშვნელობის გაანგარიშება;

თ) ხარისხის კოეფიციენტის გაანგარიშება თითოეული კრიტერიუმისათვის;

4. ექსპერტების აზრების შეთანხმებულობის შეფასება;

განვიხილოთ თითოეული ზემოდ ჩამოთვლილი ეტაპი.

3.3. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების და საბანკო სერვისების ხარისხის კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების მოდელის შემუშავება

საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და სერვისების ხარისხის კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების სისტემის აგება ჩვენ შეგვიძლია დავყოთ ორ ამოცანად:

1. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების სისტემის აგება;

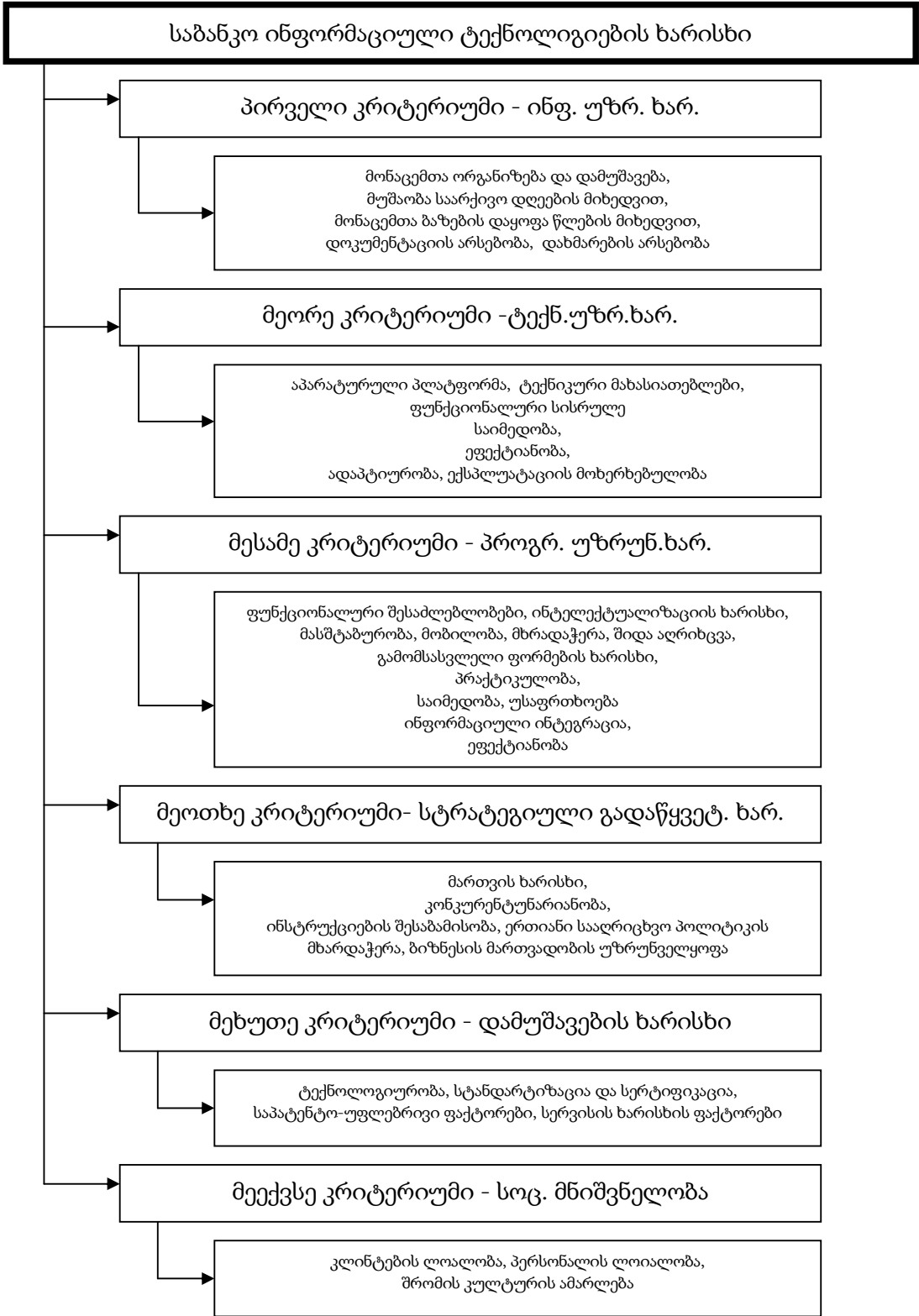
2. საბანკო სერვისების ხარისხის კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების სისტემის აგება.

საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგია წარმოადგენს რთულ სისტემას, რომლის პრინციპიალურ თავისებურებას წარმოადგენს ხარისხის ერთადერთი კრიტერიუმის გამოყოფის შეუძლებლობა, რომელიც სრულად დაახასიათებს მის თავისებურებას. სხვადასხვა წყაროებში არსებული მასალის შესწავლის შედეგად შეიძლება შემოთავაზებული იყოს ყველაზე მნიშვნელოვანი კრიტერიუმები და ფაქტორები, რომელიც წარმოადგენილია ნახ.13-ზე.

მოდელში შეგვიძლია გავაერთიანოთ ექვსი ძირითადი კრიტერიუმი:

1. ინფორმაციული უზრუნველყოფის ხარისხი;
2. ტექნიკური უზრუნველყოფის ხარისხი;
3. პროგრამული უზრუნველყოფის ხარისხი;
4. სტრატეგიული გადაწყვეტილებების ხარისხი;
5. დამუშავების ხარისხი;
6. სოციალური მნიშვნელობა;

თითოეული კრიტერიუმი შეიძლება შეფასებული იყოს გარკვეული რაოდენობის ფაქტორებით. ფაქტორების რაოდენობა შეიძლება იყოს საკმაოდ ფართო: რამდენიმე ერთეულიდან - რამდენიმე ათეულამდე და ასეულამდეც კი. თითოეული ფაქტორი თავის მხრივ შეიძლება დაახასიათებული იყოს გარკვეული რაოდენობის მაჩვენებლებით, ხოლო თითოეული მაჩვენებელი - ქვემაჩვენებლით, რომელიც შეიძლება გაიზომოს რაოდენობრივი, ხარისხობრივი ან კატეგორიების მეტრიკებით. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, კრიტერიუმების, ფაქტორების, მაჩვენებლების მთელი სიმრავლე წარმოადგენს იერარქიული ხის ხტრუქტურას. ხის უფრო დაბალი დონის ელემენტები განსაზღვრავენ უფრო მაღალი დონის ელემენტების ხარისხს. განსაკუთრებით უნდა აღინიშნოს, რომ შემოთავაზებული იერარქია არ არის მკაცრი (ანუ დაბალი დონის ელემენტები შეიძლება ახდენდნენ გავლენას არა მარტო ერთ ელემენტზე ზედა დონიდან). ჩვენ განვიხილათ მხოლოდ ორი დონის იერარქიას. როგორც ჩვენ უკვე ავღნიშნეთ, შემდეგ აგებული უნდა იყოს საბანკო



ნახ.13. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის კრიტერიუმები და ფაქტორები

ინფორმაციული ტექნოლოგიების კრიტერიუმებისა და მაჩვენებლების სისტემა. ვინაიდან პროგრამული უზრუნველყოფა წარმოადგენს საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ძირითად შემადგენელ ნაწილს და ახდენს ყველაზე დიდი გავლენას მის ხარისხზე, შემდეგ ეტაპზე განვიხილოთ კრიტერიუმებისა და მაჩვენებლების მოდელის აგება საბანკო პროგრამული უზრუნველყოფისთვის.

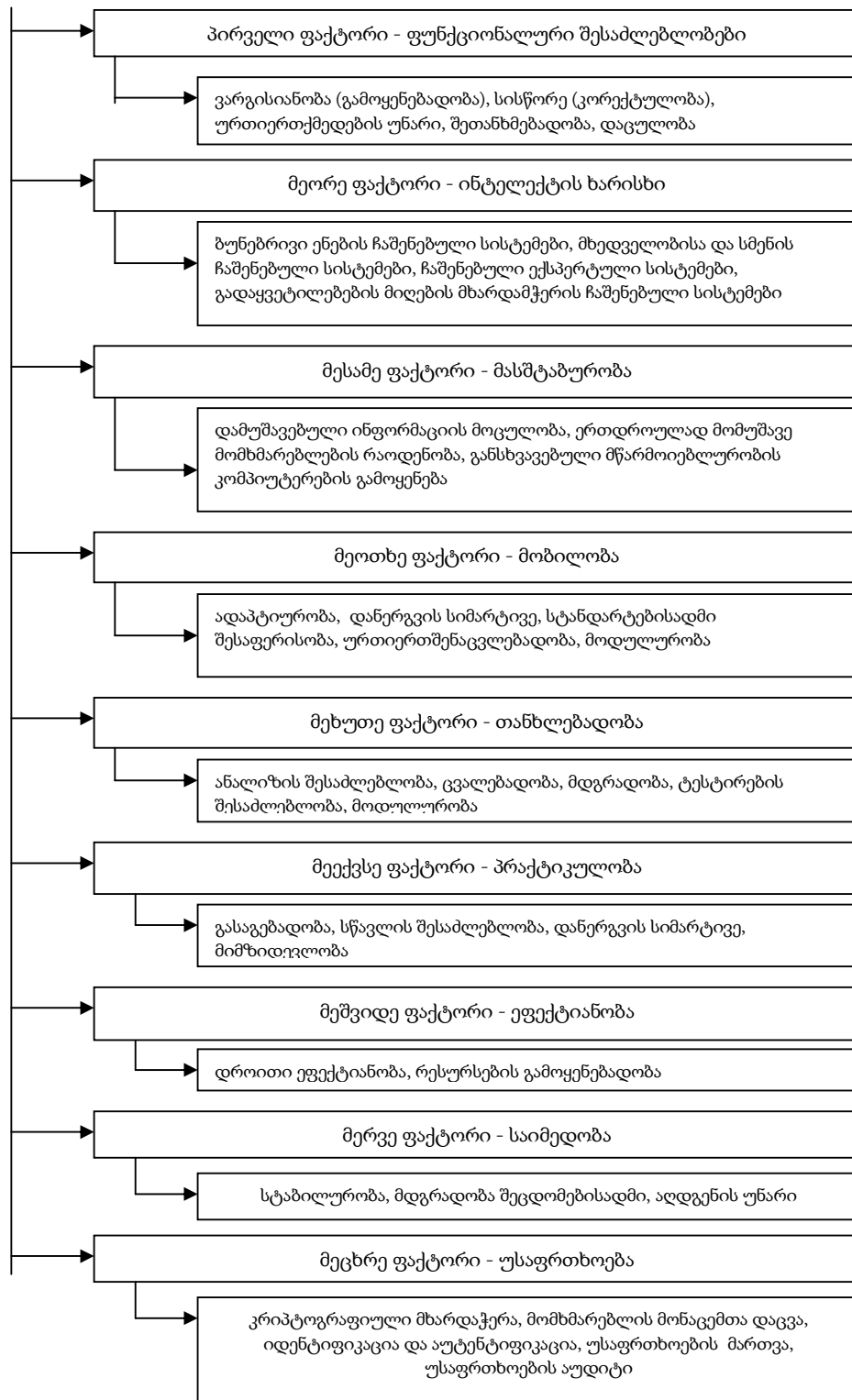
უნდა აღინიშნოს, რომ საბანკო პროგრამული უზრუნველყოფა წარმოადგენს რთული ინფორმაციული სისტემის საფუძველს, რომელთა პრინციპიალური თავისებურება არის ხარისხის მხოლოდ ერთი ფაქტორის გამოყოფის შეუძლებლობა, რომელიც სრულად დაახსიათებს მის თავისებურებას. საბანკო სპეციფიკის შესწავლის შედეგად შეიძლება გამოყოფილი იყოს ყველაზე მნიშვნელოვანი ფაქტორები და მაჩვენებლები საბანკო პროგრამული უზრუნველყოფისათვის, რომელიც მოყვანილია ნახ.14.-ზე.

აქ გამოვყოფთ შემდეგ ძირითად ფაქტორებს [39]:

- 1 - ფუნქციონალური შესაძლებლობები;
- 2 - ინტელექტუალიზაციის ხარისხი;
- 3 - მასშტაბურობა;
- 4 - მობილობა;
- 5 - თანხლებადობა;
- 6 - პრაქტიკულობა;
- 7 - ეფექტურობა;
- 8 - საიმედოობა;
- 9 - უსაფრთხოება;

ჩვეულებრივ საბანკო პროგრამული უზრუნველყოფის ხარისხის დახასიათების მიზნით განიხილება პირველი 8 ფაქტორი. ჩვენს მიერ დამატებულია კიდევ უსაფრთხოება, რაც პასუხოს იმ ამოცანას, რომ სხვა მნიშვნელოვან ფაქტორებთან ერთად, შეფასებულ იქნას საიმედოობა და უსაფრთხოება, რომელიც მნიშვნელოვანია ბანკისათვის საბანკო კრიზისის

პროგრამული უზრუნველყოფის ხარისხი



ნახ.14. საბანკო პროგრამული უზრუნველყოფის ხარისხის ფაქტორები და მაჩვენებლები

პირობებში მისი საიმედოობისა და მდგრადობის უზრუნველყოფის მიზნით. თითოეული ფაქტორი შეიძლება ხასიათდებოდეს მაჩვენებლების გარკვეული ნაკრებით. რაც შეეხება საბანკო მომსახურებას და მისთვის კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების სისტემის აგებას - დღეისათვის საბანკო მომსახურების უმრავლესობა მიეწოდება კლიენტებს მოწინავე ინფორმაციული ტექნოლოგიების საშუალებით. მომსახურების ნაწილი წარმოებს ბანკის თანამშრომლის ურთიერთობით (ურთიერთქმედებით) ამ ინფორმაციულ ტექნოლოგიასთან, ხოლო მეორე ნაწილი - კლიენტის ურთიერთქმედებით ინფორმაციულ ტექნოლოგიასთან. ჯერ-ჯერობით მეორე ნაწილი მოიცავს საბანკო მომსახურების არც ისე მნიშვნელოვან ნაწილს.

ამიტომაც, თანამედროვე ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული საბანკო მომსახურების ხარისხის შეფასება, წარმოადგენს საკმაოდ დიდ ინტერესს, ვინაიდან ეს საშუალებას იძლევა ერთდოულად გაირკვეს საბანკო მომსახურების ხარისხის დონე, ინფორმაციული ტექნოლოგიების ცალკეული მოდულების ხარისხის მდგომარეობა და კლიენტების დამოკიდებულება მათადმი.

ისევე როგორც, წინა შემთხვევაში აქაც საჭიროა საბანკო მომსახურების ხარისხის დასადგენად განისაზღვროს კრიტერიუმებისა და მაჩვენებლების ჩამონათვალი, რომლებიც ადეკვატურად ახასიათებენ მის თავისებურებას. საბანკო მომსახურების პრინციპიალურ თავისებურებას წარმოადგენს ასევე ის, რომ მისი დახასიათება ერთადერთი კრიტერიუმის საშუალებით შეუძლებელია. შესაძლებელია შეფასდეს საბანკო მომსახურების ხარისხი შემდეგი შვიდი კრიტერიუმით: საიმედოობა, უსაფრთხოება, ეფექტიანობა, პრაქტიკულობა, მობილობა, თანხლებადობა, დამაჯერებლობა (ნახ.15.). ჩვეულებრივ გამოიყენება ექვსი, მაგრამ აქაც, მსგავსად წინა შემთხვევისა, იმის გათვალისწინებით, რომ შეფასება უნდა წარმოებდეს საბანკო მომსახურების კრიზისის პირობებში, მაშინ დაემატა კიდევ ერთი კრიტერიუმი - უსაფრთხოება.

თითოეული კრიტერიუმი შეიძლება იყოს დახასიათებული მაჩვენებლების გარკვეული ნაკრებით, რომელთა რაოდენობა შეიძლება საკმაოდ მერყეობდეს რამდენიმე ერთეულიდან - ათობით და ასობითამდე. ერთი მაჩვენებელი შეიძლება ახდენდეს გავლენას რამდენიმე კრიტერიუმზე.

მოკლედ დავახასიათოთ მოყვანილი მაჩვენებლები:

- მდგრადობა შეცდომების მიმართ - მტყუნებათშორის ნამუშევარი ავტომატური რესტარტის არსებობის შემთხვევაში,

- დასრულებულობა - მტყუნებათშორის ნამუშევარი რესტარტის არარსებობის შემთხვევაში;

- მზადყოფნის დონე - დრო, რომელიც საჭიროა მომსახურების დაწყებისათვის;

- გამტარუნარიანობა - ერთი ტიპის მომსახურების რაოდენობა დროის ერთეულში;

- გაგებადობა - მკაფიო, თვალსაჩინო ხასიათი და სადემონსტრაციო შესაძლებლობების არსებობა;

- შესწავლებადობა - შესწავლისა შრომისტევადობა და ხანგრძლივობა;

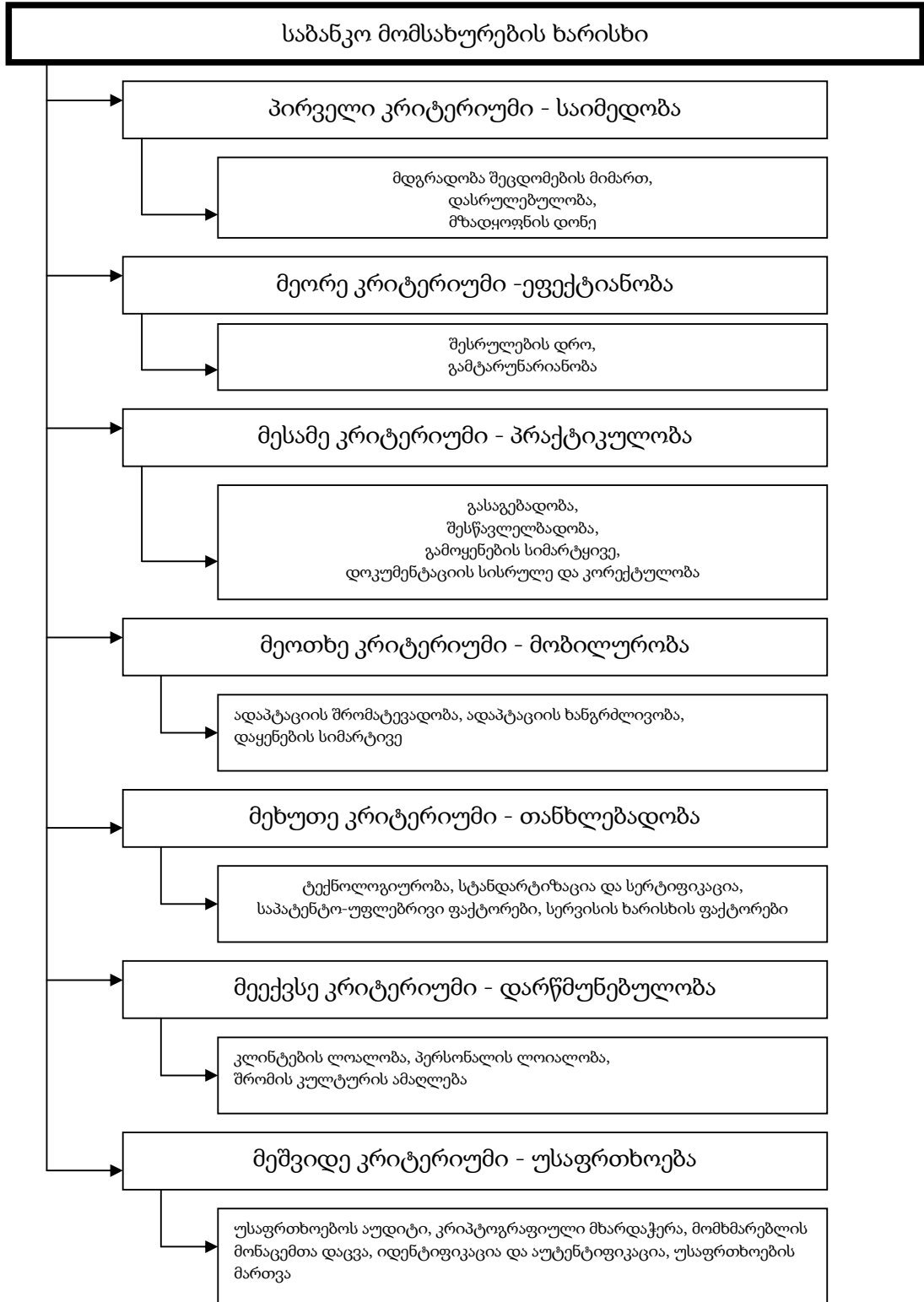
- გამოყენების სიმარტივე - ფუქნციების მართვის სიმარტივე და კომფორტულობა მუშაობაში;

- დაყენების სიმარტივე - ინსტალაციის შრომატევადობა და ხანგრძლივობა;

- ანალიზის შესაძლებლობა - მომსახურების მიღების შესაძლებლობის გაკონტროლება ყველა ეტაპზე;

- სტაბილურობა - მდგრადობა ნეგიტური გამოვლენებების მიმართ ცვლილებების შემთხვევაში;

- კლიენტების ლოიალობა - კლიენტის კეთილგანწყობილი დამოკიდებულება.



ნახ.15. საბანკო მომსახურების ხარისხის კრიტერიუმები და მაჩვენებლები

საბანკო სერვისის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან კრიტერიუმად შეიძლება ჩაითვალოს უსაფრთხოება. ამასთან დაკავშირებით შეიძლება განვიხილოთ ისეთი ფაქტორები როგორც არის: მთლიანობა, წვდომადობა, კონფიდენციალურობა. აღნიშნული ფაქტორების დასახისათებლად, კი შეიძლება გამოვიყენოთ შემდეგ მარკვერები: უსაფრთხოების აუდიტი, კრიპტოგრაფიული მხარდაჭერა, მომხმარებლის მონაცემთა დაცვა, იდენტიფიკაცია და აუტენტიფიკაცია, უსაფრთხოების მართვა.

3.4. ექსპერტების ჯგუფის შერჩევა და ფორმირება

ექსპერტიზის შედეგებზე საგრძნობ გავლენას ახდენს კვალიფიციური ექსპერტების არსებობა. ექსპერტების შერჩევის პროცედურა მოიცავს სამ სტადიას:

- ექსპერტების რაოდენობის განსაზღვრა;
- ექსპერტების სიის შედგენა;
- ექსპერტების თანხმობის მიღება მათი სამუშაოებში მონაწილეობის თაობაზე.

თითოეული ცალკეული ამოცანისათვის ექსპერტული ჯგუფის რაოდენობრივი შემადგენლობის საკითხი გადაიჭრება ცალ-ცალკე. ექსპერტების რაოდენობა უნდა იყოს საკმარისად დიდი იმისათვის, რომ მათ შეეძლოთ გაითვალისწინონ დასმული ამოცანის არსებითი თავისებურებანი და მათ მიერ ნაპოვნი გადაწყვეტილება იყოს რა შეიძლება უფრო ზუსტი. მაგრამ ექსპერტებისა ძალიან დიდი რაოდენობა იწვევს აზრების არაშეთანხმებულობას, მაგალითად, იმ ექსპერტების გამო, რომლებსაც არა გააჩნიათ საკმარისი კვალიფიკაცია მოცემულ საკითხში, რის გამოც წარმოიშვება სირთულეები ექსპერტიზის ორგანიზებაში. აღნიშნულის გათვალისწინებით ითვლება, რომ ექსპერტთა რაოდენობა ჯგუფში უნდა შეადგენდეს 10-20 კაცს.

ბანკის თანამშრომლები მათი საბანკო ინფორმაციულ ტექნოლოგიასთან ურთიერთქმედების საფუძველზე შეიძლება დავყოთ ორ ჯგუფად:

- თანამშრომლები, რომლებიც დაკავებულები არიან საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ექსპლუატაციით (არიან უმრავლესობაში) ;
- თანამშრომლები, რომლებიც დაკავებულები არიან საბანკო ინფორმაციული სისტემის თანხლებით (უმცირესობაში არიან).

პირველ ჯგუფში უნდა შედიოდნენ ისეთი თანამშრომლები, როგორებიც არიან: ფილიალის ხელმძღვანელი, სტრუქტურული განყოფილებების ხელმძღვანელები, ეკონომისტები, ბუღალტრები და მოლარე - კონტროლერები. მეორე ჯგუფში უნდა შედიოდნენ: პროგრამისტები, ელექტრონიკის სპეციალისტები, მონაცემთა ბაზების ადმინისტრატორები, სისტემური ადმინისტრატორები.

3.5. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის შეფასების მრავალკრიტერიუმიანი ექსპერტული მეთოდი

საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის შეფასების მრავალკრიტერიუმიანი ექსპერტული მეთოდის გამოყენება, როგორც ჩვენ უკვე ავღნიშნეთ ზევით, მოცავს მთელ რიგ ნაბიჯს. განვიხილოთ ეს ნაბიჯები.

3.5.1. ექსპერტების გამოკითხვის ჩატარება, ფაქტორების შერჩევა და მათი რანჟირება

მოცემული ეტაპი წარმოადგენს მკლევარებისა და ექსპერტების მუშაობის მთავარ ეტაპს. ანკეტირება ამ შემთხვევაში არის ყველაზე ეფექტური და

ყველაზე გავრცელებული გამოკითხვის ფორმა, ვინაიდან საშუალებას იძლევა შეხამებული იყოს ექსპერტების ინფორმაციური უზრუნველყოფა და მათ მიერ პრობლემის დამოუკიდებელი შეფასება.

თითოეული ექსპერტისათვის იდება ანკეტა, რომელიც მოიცავს სამ ცხრილს (ცხრილები 1,2,3), მათი შევსების წესებით. გარდა ამისა, ყველა ექსპერტმა უნდა მიიღოს ფაქტორების სია თითოეულის მკაფიო ფორმულირებით.

ექსპერტების ამოცანას წარმოადგენს ცხრილი 3-ის შევსება.

თავად ამოცანის ფორმულირება ხდება შემდეგ ნაირად. მოცემულია საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების თვისებების სიმრავლე K , რომელსაც უწოდებენ კრიტერიუმებს, და განსაზღვრულია ხარისხის კერძო ფაქტორების F ჩამონათვალი. თითოეული კრიტერიუმი i ($i = \overline{1, K}$) განისაზღვრება ფაქტორების გარკვეული ნაკრებით S_i ($(S_i \subset F)$), ამავდროულიად თითოეული ფაქტორი შეიძლება მიეკუთვნებოდეს რამდენიმე კრიტერიუმს.

შემდეგ, თითოეულ ექსპერტს M ეძლევა შეთავაზება თავის შეხედულებისამებრ აირჩიოს ფაქტორები $\{F_l | l = \overline{1, M}; F_l \subset F\}$ და ჩაატაროს მათი რანჟირება მათი მნიშვნელოვნების კლების მიხედვით ორ მეზობელ ფაქტორს შორის ლოგიკური ნიშნების განთავსებით \geq (მეტი ან ტოლი), $>$ (მეტი), ან \gg (ბევრად მეტი).

ამ ჯაჭვში შეიძლება არ იყოს განთავსებული ყველა ფაქტორი, და თავსდება მხოლოდ დამუშავებული ექსპერტის თვალსაზრისიდან გამომდინარე (მაგრამ არა ნაკლები 50%-ისა საერთო რაოდენობისა) (ცხრილი 3). ცხრილი 3 შევსების გამარტივების მიზნით წინასწარ უნდა იყოს ანალოგიურად შევსებული ცხრილი 2 კრიტერიუმების რანჟირებით მათი მნიშვნელოვნების შემცირების თანმიმდევრობით (ცხრილი 2).

ცხრილი 1.საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების კრიტერიუმები და ფაქტორები

კრიტერიუმის ნომერი/დასახელება	ფაქტორის დასახელება	ფაქტორის პირობითი აღნიშვნა	კრიტერიუმის ნომერი/დასახელება	ფაქტორის დასახელება	ფაქტორის პირობითი აღნიშვნა
1.ინფორმაციული უზრუნველყოფის ხარისხი	მონაცემთა ორგანიზება და დამუშავება	F1	ს4.ტრატეგიული გადაწყვეტილებების ხარისხი	მართვის ხარისხი	F25
	მუშაობა საარქივო დღეების მიხედვით	F2		კონკურენტუნარიანობა	F26
	მონაცემთა ბაზების დანაწილება წლების იხედვით	F3		ინსტრუქციის შესაბამისობა	F27
	დოკუმენტაციის არსებობა	F4		ერთიანი სააღრიცხვო პოლიტიკის მხარდაჭერა	F28
	დახმარების არსებობა	F5		ბიზნესის მართვადობის უზრუნველყოფა	F29
2. ტექნიკური უზრუნველყოფის ხარისხი	აპარატურული პლატფორმა	F6	5.დამუშავების ხარისხი	ტექნოლოგიურობა	F30
	ტექნიკური მახასიათებლები	F7		სტანდარტიზაცია და სერტიფიცირება	F31
	ფუნქციონალური სისრულე	F8		საპატენტო-უფლებრივი ფაქტორები	F32
	საიმედობა	F9		სერვისის ხარისხის თვისებები	F33
	ეფექტიანობა	F10	6.სოციალური მნიშვნელობა	კლიენტების ლოიალობა	F34
	ადაპტიურობა	F11		პორსონალის ლოიალობა	F35
	ექსპლუატაციის სიმარტივე	F12		შრომის კულტურის ამაღლება	F36
3.პროგრამული უზრუნველყოფის ხარისხი	ფუნქციონალური შესაძლებლობები	F13			
	ინტელექტუალიზაციის ხარისხი	F14			
	მასშტაბურობა	F15			
	მობილობა	F16			
	თანხლებადობა	F17			
	შიდა აღრიცხვა	F18			
	გამოსასვლელი ფორმების ხარისხი	F19			
	პრაქტიკულობა	F20			
	საიმედობა	F21			
	უსაფრთხოება	F22			
	ინფორმაციული ინტეგრაცია	F23			
ეფექტიანობა	F24				

ცხრილი 2. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის კრიტერიუმების მნიშვნელოვნება

კრიტერიუმის ნომერი	პირობა	კრიტერიუმის ნომერი	პირობა	კრიტერიუმის ნომერი	პირობა	კრიტერიუმის ნომერი	პირობა	კრიტერიუმის ნომერი	პირობა	კრიტერიუმის ნომერი
3	>=	2	>	4	>=	6	>	1	>>	5

ცხრილი 3. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ფაქტორების მნიშვნელოვნება

ფაქტორის პირობითი აღნიშვნა	პირობა	ფაქტორის პირობითი აღნიშვნა	პირობა	ფაქტორის პირობითი აღნიშვნა	პირობა	ფაქტორის პირობითი აღნიშვნა	პირობა	ფაქტორის პირობითი აღნიშვნა	პირობა
F13	>=	F21	>	F17	>	F20	>=	F23	>=
F15	>	F14	>=	F9	>=	F10	>=	F18	>
F19	>	F8	>=	F11	>=	F12	>	F7	>
F6	>	F27	>=	F24	>=	F25	>	F34	>=
F33	>	F1	>=	F4	>>	F29	>=	F32	>
F30	>>	F31							

ცხრილი 3-ის მონაცემები უნდა იყოს ინტერპრეტირებული შემდეგნაირად: ექსპერტის აზრით ეს ნიშნავს, რომ ხარისხის ფაქტორი F13 დამუშავებულია ყველაზე უკეთესად და ფაქტორი F31 ყველაზე ცუდათ. ამასთან ერთად საბანკო ინფორმაციულ ტექნოლოგიებში ფაქტორი F13 შესრულებულია ცოტა უკეთ, ვიდრე ფაქტორი F21, როდესაც ფაქტორი F4 დამუშავებულია გაცილებით უკეთ, ვიდრე ფაქტორი F 29 და გაცილებით უარესად, ვიდრე F13 პირველი რანჟირებულ რიგში. ამაზე ექსპერტების ამოცანა სრულდება.

3.5.2. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის შეფასებადი კრიტერიუმების არამკაფიო მნიშვნელობების მიკუთვნების ფუნქციების აგება თითოეული ექსპერტისათვის

I- კრიტერიუმის მნიშვნელობის მისაღებად გამოიყენება მასინთეზირებული ფუნქცია:

$$k_i = \sum_{j=1}^{S_j} p_j f_j \quad (1)$$

სადაც

p_j - ნორმირებული წონის კოეფიციენტებია;

f_j - j - ფაქტორის მნიშვნელობა

S_i - i - კრიტერიუმის მახასიათებელი ფაქტორების რაოდენობა.

უნდა მივიღოთ, რომ ფაქტორების მნიშვნელობები f_j და შესაბამისად, ხარისხის კრიტერიუმების სიდიდეები k_i ფორმულა (1)-ში არის არამკაფიო. არამკაფიო მნიშვნელობები გამომდინარეობს ექსპერტების აზრის მოცემის ხერხიდან, რომელიც მითითებულია წინა პუნქტში.

ალფა-ჭრილის მეთოდის და ფორმულების, რომლებიც იძლევა თითოეული L -ექსპერტისათვის მიკუთვნების სამკუთხედის ფუნქციას, საშუალებით განისაზღვრება მიკუთვნების ფუნქცია თითოეული i - კრიტერიუმისათვის:

$$\mu_{k_{il}}(x) = L\left(\left(x - \sum_{j=1}^{S_i} m_{jl} p_{jl} + \sum_{j=1}^{S_j} \alpha_{jl} p_{jl}\right) / \sum_{j=1}^{S_i} \alpha_{jl} p_{jl}\right) \quad (2)$$

თუ

$$\sum_{j=1}^{S_i} m_{jl} p_{jl} - \sum_{j=1}^{S_j} \alpha_{jl} p_{jl} \leq x \leq \sum_{j=1}^{S_i} m_{jl} p_{jl} ;$$

$$\mu_{k_{il}}(x) = 1, \quad (2)$$

თუ

$$x = \sum_{j=1}^{S_i} m_{jl} p_{jl} ;$$

$$\mu_{k_{il}}(x) = R\left(\left(\sum_{j=1}^{S_i} m_{jl} p_{jl} + \sum_{j=1}^{S_j} \beta_{jl} p_{jl} - x\right) / \sum_{j=1}^{S_i} \beta_{jl} p_{jl}\right) \quad (2)$$

თუ

$$\sum_{j=1}^{S_i} m_{jl} p_{jl} \leq x \leq \left(\sum_{j=1}^{S_j} m_{jl} p_{jl}\right) + \sum_{j=1}^{S_i} \beta_{jl} p_{jl} ,$$

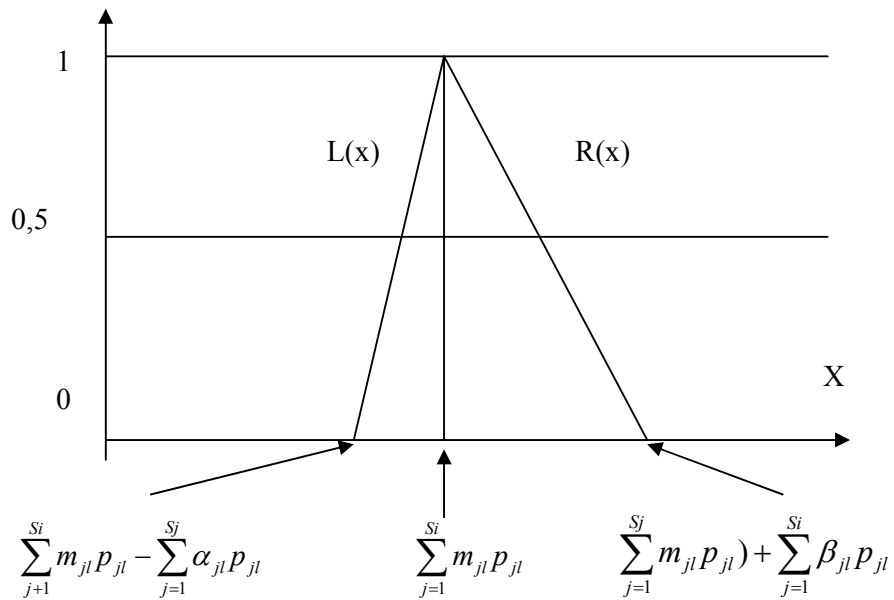
სადაც

L და R - მიკუთვნების ფუნქციის მარცხენა და მარჯვენა საზღვრების ნიშნებია;

m_{jl} - სამკუთხედის წვეროს (აბსცისას) კოორდინატია;

α_{jl} და β_{jl} - სამკუთხედის საფუძველის მარცხენა და მარჯვენა მონაკვეთები აბსცისის ღეძზე (ნახ.16.);

$i = \overline{1, K}; l = \overline{1, M}$



ნახ.16. I -ექსპერტის i -კრიტერიუმის მიკუთვნების ფუნქცია

პარამეტრები m_{jl} , α_{jl} და β_{jl} განისაზღვრება ექსპერტების აზრის დამუშავების გზით, რომლებიც წარმოდგენილია ლოგიკური პირობებით და ხარისხის ფაქტორების რანჟირებით. p_{ji} წონის კოეფიციენტები ფორმულებში (2) ნორმირებულია და გამოითვლება შესაბამისი ფაქტორის პოზიციის ნომრის გათვალისწინებით ფაქტორების რანჟირებულ რიგში, რომელიც მოცემულია ექსპერტის მიერ.

3.5.3. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის რიცხოვრივი მნიშვნელობების მიღება

საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხის რიცხოვრივი მნიშვნელობების მიღება L -ექსპერტისათვის შეიძლება ვაწარმოოთ, როგორც ყველა ფაქტორის მიკუთვნების ფუნქციის სიმბიმის ცენტრის განსაზღვრა შემდეგი ფორმულით:

$$C_i = \frac{\left(\sum_{l=1}^K \int_{m_{il}-\alpha_{il}}^{m_{il}+\beta_{il}} \mu_{k_{il}}(x) dx \right)}{\left(\sum_{l=1}^K \int_{m_{il}-\alpha_{il}}^{m_{il}+\beta_{il}} \mu_{k_{il}}(x) dx \right)} \quad (3)$$

3.5.4. ხარისხის თითოეული კრიტერიუმის განზოგადოებული რიცხვითი მნიშვნელობის გაანგარიშება

ყველა ექსპერტის აზრის გათვალისწინებით ხარისხის თითოეული კრიტერიუმის C_i განზოგადოებული რიცხვითი მნიშვნელობის გაანგარიშება შესაძლებელია ფორმულით:

$$C_i = \frac{\left(\sum_{l=1}^M \int_{m_{il}-\alpha_{il}}^{m_{il}+\beta_{il}} \mu_{k_{il}}(x) dx \right)}{\left(\sum_{l=1}^M \int_{m_{il}-\alpha_{il}}^{m_{il}+\beta_{il}} \mu_{k_{il}}(x) dx \right)} \quad (4)$$

3.5.5. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის აღქმადი ხარისხის განზოგადოებული საშუალოშეწონილი შეფასების გაანგარიშება

საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის აღქმადი ხარისხის საშუალოშეწონილი შეფასების გაანგარიშება ყველა ექსპერტის აზრის გათვალისწინებით შეიძლება ვაწარმოოთ შემდეგი ფორმულით:

$$C_b = \sum_{l=1}^M W_l C_{bl} , (5)$$

სადაც

W_l - l -ექსპერტის ნორმირებული წონაა;

C_{bl} - l -ექსპერტის მიერ აღქმადი ხარისხის მნიშვნელობა (განისაზღვრება ფორმულა 3-ით).

3.5.6. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის მოსალოდნელი ხარისხის განზოგადოებული საშუალოშეწონილი შეფასების გაანგარიშება

საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის მოსალოდნელი ხარისხის საშუალოშეწონილი შეფასების გაანგარიშება ყველა ექსპერტის აზრის დამუშავების შედეგად შეიძლება იყოს მიღებული შემდეგი ფორმულით:

$$C_o = \sum_{l=1}^M W_l C_{ol} , (6)$$

სადაც,

C_{ol} - l -ექსპერტის მოსალოდნელი ხარისხის მნიშვნელობა (გაანგარიშება ხდება ფორმულა 3-ით).

3.5.7. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის ხარისხის გლობალური კოეფიციენტის გაანგარიშება

ხარისხის გლობალური კოეფიციენტის Q_G გაანგარიშებისათვის შეიძლება გამოყენებული იყოს ადაპტირებული მეთოდიკა SERVQUAL (შემოკლებული აბრევიატურა “service quality”) შემდეგი სახით:

$$Q_G = C_b - C_o, \quad (7)$$

3.5.8. ხარისხის კოეფიციენტის გამოთვლა თითოეული კრიტერიუმისათვის

ხარისხი კოეფიციენტის Q_i გამოთვლა თითოეული კრიტერიუმისათვის ყველა ექსპერტის აზრის გათვალისწინებით შეიძლება ვაწარმოოთ ფორმულით:

$$Q_i = C_{bi} - C_{oi}, \quad (8)$$

სადაც

C_{bi} - ყველა ექსპერტის აზრის გათვალისწინებით i -ური კრიტერიუმის ხარისხის აღქმადი მნიშვნელობა (გამოანგარიშება ხდება ფორმულით 4);

C_{oi} - ყველა ექსპერტის აზრის გათვალისწინებით i -ური კრიტერიუმის ხარისხის მოსალოდნელი მნიშვნელობა (გაანგარიშება წარმოებს ფორმულა 4-ის თანახმად).

ასე ჩვენ ვღებულობთ საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიის ხარისხის რიცხობრივ მნიშვნელობას, გაანგარიშებულს კრიტერიუმების ერთობლიობის საფუძველზე.

3.5.9. ექსპერტების აზრის შეთანხმებულობის შეფასება

აქ არსებობს განსხვავებული მიდგომები ექსპერტების აზრის შეთანხმებულობის შეფასებისადმი. ფაქტორების რაოდენობის f

ექსპერტების რაოდენობის m და დაკავშირებული რანგების არ არსებობის გათვალისწინებით, ექსპერტების აზრის შეთანხმებულობის ხარისხი განისაზღვრება კონკორდაციის კოეფიციენტის W და X^2 კრიტერიუმის საშუალებით, რომელშიც შეადგენენ:

$$W = \frac{12S}{m^2(f^3 - f)}; \quad (9)$$

$$X^2 = \frac{12S}{mf(f+1)} \quad (10)$$

დასკვნები

1. საბანკო საქმიანობის შეფასება უნდა წარმოებდეს ბანკის ეფექტიანობის შეფასებით;
2. არ არსებობს ეფექტიანობის შეფასების ერთიანი სისტემა, მაგრამ კარგად განვითარებულ ქვეყნებში - ბანკის ეფექტიანობა ფასდება ბანკის აქციების ღირებულების და ბიზნესის ღირებულების ზრდით; ხოლო ნაკლებად განვითარებულ ქვეყნებში ეს შეიძლება შესრულდეს მომგებიანობისა და რენტაბელურობის შეფასებით;
3. კრიზისი პირობებში ბანკის საქმიანობის შეფასებაში პირველ პლანზე გამოდის მისი საიმედოობისა და მდგრადობის შეფასება;
4. საკრედიტო ორგანიზაციის საფინანსო მდგრადობა წარმოადგენს კომპლექსურ მაჩვენებელს, რომელიც ასახავს ბანკის საიმედოობის მაჩვენებელს გარე ზეგავლენების მიმართ. ის მოიცავს ბანკის, როგორც საბანკო სისტემის ელემენტის მდგომარეობის შემდეგი მაჩვენებლების შეფასებას: კაპიტალის სტრუქტურა და მისი საკმარისობა რისკების დასაფარავად, ბალანსის ლიკვიდურობის დონე, აქტივების სტრუქტურა და ხარისხი, რისკების მართვის პოლიტიკა (გათვალისწინებული რისკების სტრუქტურა, მმართველობითი გადაწყვეტილებების მიღების პროცედურა), რისკ-მენეჯმენტის ორგანიზების ხარისხის კონტროლი;
5. ბანკის საიმედობა და მდგრადობა პირდაპირ დამოკიდებულია ინფორმაციული ტექნოლოგიების ხარისხზე, რაც გამომდინარეობს ბანკის ბიზნეს და ინფორმაციული ტექნოლოგიების სტრატეგიის შინაარსიდან და მათ შორის კავშირიდან;
6. ბანკის სტრატეგია მიმართულია კლიენტებზე და საბანკო სერვისების კლიენტებთან მიწოდების ახალი გზების მოძიებაზე. ორივე ეს ტენდენცია რეალიზებადია მხოლოდ ინფორმაციული ტექნოლოგიების საფუძველზე;
7. ბანკის ინფორმაციული ტექნოლოგიების სტრატეგია მხარს უნდა უჭერდეს ბანკის ეფექტიანი ბიზნესის წარმოებას;

8. ბანკის საქმიანობის ეფექტიანობის უზრუნველყოფაში დიდ როლს თამაშობს ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეფექტიანობა და ხარისხი; აღნიშნულ საკითხში მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების საიმედობასა და ეფექტიანობას;
10. საბანკო სერვისების ხარისხი გარდა სხვა პარამეტრების დამოკიდებულია საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების უსაფრთხოებაზე და საიმედობაზე;
11. არამკაფიო სიმრავლეების თეორიის მეთოდების გამოყენება საშუალებას იძლევა შეფასდეს ბანკის საქმიანობა განუსაზღვრელობის პირობებში, რომელიც გამოწვეულია ეკონომიკური კრიზისებით და მომატებული კონკურენციით;
12. კრიტერიუმების, ფაქტორებისა და მაჩვენებლების სისტემა საშუალებას იძლევა გათვალისწინებული იყოს ერთდროულად მრავალი მაჩვენებელი და არა მარტო ერთი კონკრეტული. ამ სისტემის საფუძველზე გამოიყენება ექსპერტული შეფასებების მრავალკრიტერიუმიანი მეთოდი;
13. მრავალკრიტერიანი ექსპერტული შეფასებების მეთოდის საშუალებით შესაძლებელია შეფასდეს როგორც საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების და სისტემების, ასევე საბანკო სერვისის ხარისხი;
14. საბანკო ინფორმაციული ტექნოლოგიების და სერვისების ხარისხის შეფასების პროცესში გათვალისწინებულია საიმედობა და უსაფრთხოება, რომლებიც გადამწყვეტ როლს თამაშობენ ბანკის უსაფრთხოებისა და მდგრადობის უზრუნველყოფაში;
15. არამკაფიო სიმრავლეებზე დაფუძნებული მრავალკრიტერიანი ექსპერტული შეფასებების მეთოდის გამოყენება გამართლებულია კრიზისების პერიოდში და მომატებული კონკურენციის პირობებში, როდესაც არ არის მკაფიოდ განსაზღვრული ბანკის საქმიანობის პირობები.

გამოყენებული ლიტერატურა

1. Роуз Питер С. Банковский менеджмент. Предоставление финансовых услуг/ Пер. с англ. – М.: Дело Лтд, 2005
2. Деньги. Кредит. Банки: Учебник для ВУЗов / Е.Ф. Жуков, Л.М. Максимова, А.В. Печникова и др.; под ред. Е.Ф. Жукова. – М.: ЮНИТИ, 2007.
3. Садков В., Овчинникова О. Банковские системы развитых стран: история, современность, перспективы. М.: «Прогресс», 2008
4. Атажанов Б.А. Финансовый анализ деятельности кредитных организаций // Аудит и финансовый анализ. – 2008. - №3. – с. 54-78.
5. ცაავა გ. თანამედროვე ფული და საბანკო სისტემის პრობლემები/ თბილისი/ ჟურნალი”სოციალური ეკონომიკა”, №1, 2002
- 6 გ. ცაავა. საბანკო და ფინანსური მენეჯმენტი. ტომი I. “ანალიზი, პრობლემები, სრულყოფის გზები”. თბილისი. 2002
7. П.В.Конюховский. Микроэкономическое моделирование банковской деятельности. Санкт-Петербург. Питер. 2001. 224 стр.
8. გ. ცაავა. საბანკო და ფინანსური მენეჯმენტი. ტომი II.”ფინანსური საქმიანობის ანალიზის რაოდენობრივი მეთოდები. თბილისი. 2002
9. Комплексный анализ финансово-экономических результатов деятельности банка и его филиалов / Л.Т. Гиляровская, С.Н. Паневина. – СПб.: Питер, 2008.
10. Хмелев А.О. Качество кредитной организации // Деньги и кредит. – 2009. - №11. – с. 9-17.
11. В.М. Усоскин. Современный коммерческий банк. Управление операциями. Москва. Антидор. 1998. 320 стр.
12. Никонова И., Шамгунов Р. Стратегическое управление в банках / www.bdm.ru.
13. Ю.Г.Одегов, Т.В.Никонорова, Д.А.Безделов. Банковский менеджмент. Управление персоналом. Москва. Экзамен. 448 стр
14. А.Д.Шеремет, Г.Н.Щербакова. Финансовый анализ в коммерческом банке. Москва. Финансы и статистика. 2002

15. Под общей редакцией проф. Н.В.Одегина. Банковский контроль и аудит. Москва. Финансы и статистика. 2002. 496 стр.
16. Под общей редакцией Н.В.Фадеевиной. Банковский контроль и аудит. Москва. Финансы и статистика. 2002
17. Комплексный анализ финансово-экономических результатов деятельности банка и его филиалов / Л.Т. Гиляровская, С.Н. Паневина. – СПб.: Питер, 2008.
18. გცაავა. საბანკო საქმე. “აფხაზეთის მეცნიერებათა აკადემია”. თბილისი, 2005
19. О.И.Лаврушин. Банковское дело. Москва. Финансы и статистика. 2012.
20. Жарковская Е.П., Арендс И.О.. Банковское дело: курс лекций. Москва. Обегა –Л. 2003
21. Тютюник А.В. Реинжинеринг в кредитных организациях. Управление и аналитическая разработка. «БДЦ-Пресс», 2003
22. გ.ხატიაშვილი, მ.თევდორაძე, თ.ლომინაძე. თანამედროვე ბანკის ელექტრონული სერვისების დახასიათება და ანალიზი. ჟურნალი “ქართული საინჟინრო სიახლეები”. #3(59), 2011
23. გ.ხატიაშვილი, მ.თევდორაძე, თ.ლომინაძე.საბანკო ელექტრონული სერვისების განვითარების ტენდენციები, პერსპექტივა და რისკები. ჟურნალი “ინტელექტი”. #3(41), 2011
24. О.С.Рудакова, И.В.Рудаков. Банковские электронные услуги. Москва. ЮНИТИ. 111 стр.
25. მ.თევდორაძე, მ.გედევანიშვილი, ს.გოგოლაძე. კორპორაციული ინფორმაციული სისტემების კლასიფიკაცია. სტუ, მართვის ავტომატიზებული სისტემები, შრომები, #2 (5), თბილისი, 2008. 103-113 გვერ-ები
26. Л.А.Широков. Информатизация банковской деятельности. Москва. МГИУ. 2002. 160 стр.
27. Е.П.Козлова, Е.Н.Галагнина. Бухгалтерский учет в коммерческих банках. Москва. Финансы и статистика. 1999. 640 стр

28. И.А.Киселева. Коммерческие банки. Модели и информационные технологии в процедурах принятия решений. Москва. УРСС. 2002. 400 стр.
29. А.В.Тютюнник, А.С.Шевелев. Информационные технологии в банке. Москва. «БДЦ-Пресс»,2003. 368 стр.
30. მ.თევდორაძე, მ.გედევანიშვილი, ს.გოგოლაძე,მ.ბუჩუკური. ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სტრატეგიის შემუშავება ბანკში. სტუ, მართვის ავტომატიზებული სისტემები, შრომები, #2 (5), თბილისი, 2008. 114-123 გვერ-ები
31. გ.ცაავა, თ.აბრამია, დ.ცაავა. რისკოლოგია. ფინანსური და საბანკო საკრედიტო რისკების მენეჯმენტი. “აფხაზეთის მეცნიერებათა აკადემია”.თბილისი, 2007
32. Н.Бакрадзе, М.Тевдორაძე, С.Гогоლაძე, М.Гедевანიшвили, Т.Манагаძე. Классификация и характеристика банковских рисков. პერიოდული სამეცნიერო ჟურნალი ”ინტელექტი”, #2(40), 2011, თბილისი.155-159გვ
33. ინგოროყვა ა., ჩხაიძე ზ.ნ ცაავა გ., საბანკო ინფორმაციული სისტემები და ტექნოლოგიები. სტუ, 2009. 400გვ.
34. Тевдორაძე М., Лолашвили Н.Ш., Лобжანიძე Л.Т., Мгебришვილი Л.А., Гогоლაძე С.Н., Ломинаძე Т.Н.. К вопросу менеджмента развития иерархической структуры корпоративной сети. Девятая Международная научно-практическая конференция «Исследование, разработка и применение высоких технологий в промышленности» 22-23, 04, 2010, Санкт-Петербург, Россия. стр.267
35. Тевдორაძე М., Лолашвили Н.Ш., Ломинаძე Т.Н., Лобжანიძე Л.Т., Мгебришვილი Л.А., Гогоლაძე С.Н.. Об одном подходе к управлению потоками с точки зрения качества обслуживания компьютерной сети большой нагрузки. Девятая Международная научно-практическая конференция «Исследование, разработка и применение высоких технологий в промышленности» 22-23, 04, 2010, Санкт-Петербург, Россия. стр. 268

36. Тевдორაძე, Гогоლაძე С., Гедევანიშვილი М., Мгебришვილი Л. Информационные технологии и банковские риски. საერთაშორისო სამეცნიერო-ტექნიკური კონფერენცია "მართვის ავტომატიზებული სისტემები და თანამედროვე საინფორმაციო ტექნოლოგიები", საქართველო, თბილისი, სტუ, 20-22 მაისი 2011, შრომები. 259-263სტრ
37. ს.გოგოლაძე, მ.თევდორაძე, მ.გედევანიშვილი, მ.სალთხუციშვილი, ა.ბაჯიაშვილი. თანამედროვე ბანკის ბიზნეს- და IT-სტრატეგია ფინანსური კრიზისის პირობებში.სტუ, მართვის ავტომატიზებული სისტემები, შრომები, 2013
38. Володько Л.П., Базака Л.Н., Дэвиз Н.В. Нечеткая оценка качества банковских услуг. Молодой ученый.2013. №5, с.276-283
39. მ.თევდორაძე, მ.სალთხუციშვილი, ს.გოგოლაძე, მ.გედევანიშვილი. საბირჟო ინფორმაციული სისტემის აგებისა და ფუნქციონირების პრინციპები. საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის დაარსებიდან 90 წლისთავისადმი მიძღვნილი საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია"21 საუკუნის მეცნიერებისა და ტექნოლოგიების განვითარების ძირითადი პარადიგმები".სექტემბერი, 2012, თბილისი, საქართველო.207გვ.