

თანამედროვე ტექნოლოგიების გავლენა საბანკო პროდუქტების
განვითარებასა და მომხმარებლის კმაყოფილებაზე

ანა მებალიშვილი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
განათლებისა და ტექნოლოგიების ფაკულტეტზე მაგისტრატურის ხარისხის მინიჭების
მოთხოვნების შესაბამისად*

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება, საბანკო და საფინანსო საქმე

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ალექსანდრე ერგეშიძე, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი

2021

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სადისერტაციო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ანა მებალიშვილი

2021

აბსტრაქტი

საბანკო სექტორში არსებული ფინანსური დაწესებულებები მომხარებლებს სთავაზობენ სხვადასხვა სერვისს და პროდუქციას. დღესდღეობით იმისათვის, რომ მომხარებელმა განახორციელოს მარტივი ფულადი ტრანზაქციები ფინანსური დაწესებულების გარეშე წარმოუდგენელია. საქართველოში ფინანსური დაწესებულებებს შორის მაღალი კონკურენციაა, კომერციულ ბანკებს შორის ეს უფრო მძაფრად არის გამოხატული. საქართველოში ყველა მოქმედი კომერციული ბანკი ცდილობს შეისწავლოს მომხმარებლის მოთხოვნები, მოერგოს ყველა სეგმენტს და შესთავაზოს კონკურენტზე უკეთესი სერვისი და პროდუქტები. მოსმახურების გაუმჯობესებაში კომერციულ ბანკებს ეხმარება თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვა, რაც აუმჯობესებს მომსახურების ხარისხს და დადებითად აისახება მომხმარებლის კმაყოფილებაზე.

ჩვენი თემის ინტენსივობის საგანს წარმოადგენს საბანკო სექტორში თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვის მეშვეობით, როგორც ხდება პროდუქტის და სერვისის გაუმჯობესება, როგორც დამოკიდებულება აქვთ მომხმარებლებს იმ თანამედროვე ტექნოლოგიების და ინოვაციური პროდუქტების მიმართ, რომელსაც სთავაზობს ბანკი. რამდენად დადებითად მოქმედებს მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე. კვლევის დროს გამოიკითხა 187 რესპოდენტი, რომელიც არის სხვადასხვა ასაკის, დასაქმებულები არიან სხვადასხვა სფეროში, გააჩნიათ განსხვავებული სოციალური მდგომარეობა. ვინაიდან დღესდღეობით ბევრ კომპანიებში ცდილობენ დანერგონ ტექნოლოგიები და ამით გააუმჯობესონ სერვისის ხარისხი თემა აქტუალურია. გამოკითხული რესპოდენტებიდან ჩვე გავიგეთ, თუ როგორი დამოკიდებულება აქვთ მომხმარებლებს დისტანციური სერვისების მიმართ, რა პრობლემას და სირთულეებს ხედავენ თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებაში და გავაკეთეთ შესაბამისი დასკვნები. გარდა კვლევისა სამაგისტრო ნაშრომში გამოვიყენეთ, უცხოური და ქართული მასალები, აკადემიური ნაშრომები, მოვიძიეთ სტატიები და კვლევის საფუძველზე მოვამზადეთ შესაბამისი დასკვნა და რეკომენდაციები.

Absract

Financial institutions in the banking sector offer a variety of services and products to customers. Nowadays it is unthinkable for a customer to make simple cash transactions without a financial institution. There is high competition between financial institutions in Georgia, it is more pronounced between commercial banks. Every commercial bank operating in Georgia tries to study the customer requirements, adapt to all segments and offer better services and products than the competitor. The introduction of modern technologies helps commercial banks to improve their services, which improves the quality of service and has a positive impact on customer satisfaction.

The topic of interest of our community is the introduction of modern technologies in the banking sector, how to improve the product and service, what is the attitude of consumers towards the modern technologies and innovative products offered by the bank. How positively it affects customer satisfaction. The study surveyed 187 respondents who are of different ages, are employed in different fields, have different social status. Vinda is now trying to introduce technologies in many companies and thus improve the quality of service The topic is topical. We learned from the respondents what attitude consumers have towards remote services, what problems and difficulties they see in the use of modern technologies, and we made the appropriate conclusions. In addition to the research, we used foreign and Georgian materials, academic papers, found articles and prepared relevant conclusions and recommendations based on the research.