

ქართულ საბანკო-საფინანსო სისტემაში დიჯიტალიზაციის მიმდინარე
პროცესი და მათი შედარება გლობალურ ბაზარსა და ონლაინ-სავაჭრო
სეგმენტთან

ირაკლი მათოშვილი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრის
(საბანკო და საფინანსო საქმეში) აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების
შესაბამისად*

სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელი: მაია ხელაძე, მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021წ.

განაცხადი

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

ირაკლი მათოშვილი

18/06/2021

ნაშრომში გამოყენებული გარკვეული მონაკვეთები აღებულია 2020-2021 წლის გაზაფხულის სემესტრში აკადემიური წერის კურსის ფარგლებში ჩემ მიერ შესრულებული სიმულაციური სამაგისტრო ნაშრომიდან - ქართულ საბანკო-საფინანსო სისტემაში დიჯიტალიზაციის მიმდინარე პროცესი და მათი შედარება გლობალურ ბაზარსა და ონლაინ-სავაჭრო სეგმენტთან.

სარჩევი

აბსტრაქტი	iv
Abstract	vi
შესავალი	1
კვლევის მეთოდოლოგია	5
ლიტერატურის მიმოხილვა	9
<i>მომხმარებელთა კმაყოფილების ზრდის თანამედროვე მიდგომები</i>	11
<i>ინტერნეტ-სავაჭრო სექტორი</i>	12
<i>ბანკები და დიჯიტალიზაცია</i>	13
თეორიული ჩარჩო	16
<i>მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევის თანამედროვე მიდგომები</i>	16
<i>ინტერნეტ-სავაჭრო სექტორი</i>	19
<i>ბანკები და დიჯიტალიზაცია</i>	22
შედეგები	31
დასკვნა	38
ბიბლიოგრაფია	41
დანართი #1	42
დანართი #2	43
დანართი #3	44
დანართი #4	45

აბრევიატურების ჩამონათვალი:

Amazon - ონლაინ პლატფორმაზე მოქმედი სავაჭრო მაღაზია;

დიჯიტალიზაცია - გაციფრულების პროცესი;

ონლაინ შოფინგი - ონლაინში საქონლისა და მომსახურების შეძენა;

Visa; MasterCard - პლასტიკური ბარათების მწარმოებელი უმსხვილესი საფინანსო და ფინტექ კომპანიები;

ლოქდაუნი - ე.წ. ჩაკეტვა;

ფინტექ - ფინანსური ტექნოლოგიები;

რანდომიზებული - შემთხვევითობის პრინციპით შერჩეული კვლევის ობიექტი;

ინტერფეისი - საიტის/აპლიკაციის ვიზუალური მხარე;

Cloud - ონლაინ პლატფორმა, სადაც ხდება დიდი მოცულობის ინფორმაციის ატვირთვა-გაზიარება.

აბსტრაქტი

ნაშრომი შეისწავლის საბანკო სისტემაში დიჯიტალიზაციის ტენდენციის აქტუალობას საქართველოში. დღეს არსებული კვლევების უმრავლესობა განვითარებული ქვეყნების საბანკო-საფინანსო მაგალითზე არსებობს, გარდა თეორიული მასალისა, მსოფლიოს წამყვანმა ბანკებმა პრაქტიკაშიც დაიწყეს გაციფრულების განხორციელება. ნაშრომში განხილულია ზოგადი მიდგომები, თუ როგორ ხედავენ დიჯიტალ ბანკების მომავალს და რამდენად მომგებიანია საფინანსო ორგანიზაციებისთვის ამ ცვლილების განხორციელება.

მსოფლიოს წამყვანი კომპანიების მიმდინარე პროცესების პარალელურად განვიხილავთ, რამდენად მზად არის ქართული ბაზარი - კომპანიები და მომხმარებელი სრულად დიჯიტალ პლატფორმაზე გადასვლისთვის, გავლენა იქონია თუ არა პანდემიამ ამ პროცესის დაჩქარებაში?

რადგან გვაქვს სრულად დიჯიტალ მომსახურების დიდი სეგმენტი მსოფლიო ბაზარზე, როგორცაა ონლაინ-სავაჭრო მიმართულება, განვიხილავთ ამ სეგმენტის გიგანტის „Amazon“-ის მაგალითზე, თუ რამდენად მომზადებული დახვდა პანდემიას, ასევე მის მიერ გამოყენებულ მეთოდებს შეფერხების აღმოსაფხვრელად და მომსახურების გასაუმჯობესებლად დანერგილ ინიციატივებს. ამ კუთხით ჩავუღრმავდებით, თუ რა მაგალითს იღებს საბანკო სისტემა ონლაინ-სავაჭრო სეგმენტისგან დიჯიტალიზაციის პროცესში და პანდემიის პირობებში აქვთ თუ არა ერთნაირი კურსი ალებული.

რადგან ყველა ბიზნესის მთავარი მიზანი კმაყოფილი და ლოიალური მომხმარებელია, კვლევაში ასევე განვიხილავთ მომხმარებელთა ზრუნვისა და კმაყოფილების თანამედროვე მიდგომას, როგორცაა მათი ჩართულობა კომპანიის საქმიანობის, კერძოდ პროდუქტებისა და მომსახურების შექმნის პროცესში. გამოკვლეულია, თუ რამდენად აქვთ გათავისებული ეს მიდგომები ქართულ ბაზარზე, კონკრეტულად, რა ფორმით ცდილობენ მომხმარებელთა ჩართულობას შიდა პროცესებში და სამომავლო მიმართულებისა და პრიორიტეტების არჩევისას საბანკო

სისტემა მომხმარებელთა ქცევასა და მოლოდინებს უფრო ითვალისწინებს, თუ მსოფლიო ბაზარზე არსებულ ტენდენციას.

კვლევის თეორიული ჩარჩო არაერთი თანამედროვე მკვლევარის ნაშრომის ანალიზისგან შედგება, გარდა მათი ნაშრომებისა, გამოყენებულია უახლესი სტატიები, კომპანიების ფინანსური ანგარიშები და დასკვნები. კვლევის პრაქტიკული ნაწილი გამოკითხვისა და ინტერვიუებისგან შედგება. ამ უკანასკნელში ვიგებთ როგორ შეიცვალა მომხმარებელთა მოთხოვნები პანდემიის პერიოდში, რა ამბიციური გეგმები აქვთ საფინანსო და ონლაინ-სავაჭრო ორგანიზაციებს, რომლის შედეგადაც შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ ეს ორი განსხვავებული მიმართულება შესაძლოა უახლოეს მომავალში კონკურენტებად იქცეს. რაოდენობრივი გამოკითხვის საშუალებით მომხმარებლები გვიზიარებენ თავიანთ სურვილებსა და მოლოდინებს, როგორც მიმდინარე პროდუქტების, ასევე სამომავლო შემოთავაზებების კუთხით.

სამიუბო სიტყვები: დიჯიტალიზაცია, საბანკო სექტორი, ონლაინ-სავაჭრო სექტორი, პანდემია, მომხმარებელთა კმაყოფილება.

Abstract

The paper examines the current trend of digitalization in the banking system in Georgia. Most of the research available today is based on the banking-financial example of developed countries. The paper discusses general approaches how they see the future of digital banks and how profitable it is for financial institutions to implement this change.

In parallel with the current processes of the world's leading companies, we are discussing how ready the Georgian market is - companies and consumers to move to a fully digital platform? Did the pandemic affect the acceleration of this process?

Because we have a large segment of fully digital services in the global marketplace, such as online commerce, we consider the example of the giant company in this segment, Amazon, how prepared it was to face a pandemic, what delays it had, and what innovations it was implementing to improve services. In this regard, we will delve into what example the banking system takes from the online shopping segment in the process of digitalization and whether they have taken the same course in a pandemic.

It is an axiom, that the main goal of all businesses is satisfied and loyal customers, the study also discusses a modern approach to customer care and satisfaction, such as their participation in the company, in particular the creation of products and services. The paper examines how much they have mastered these approaches in the Georgian market, specifically in what form they try to involve consumers in internal processes and in choosing future directions and priorities.

The theoretical framework of the research consists of the analysis of the papers of a number of modern researchers, in addition to their papers, the latest articles, financial statements of companies and conclusions are used. The practical part of the research consists of surveys and interviews. In the latter we learn how consumer demand has changed during the pandemic, what ambitious plans financial and online trading organizations have, and we can conclude that these two different directions may become competitors in the near future. Through quantitative

surveys, users share their wishes and expectations with us, both in terms of current products and future offers.

Keywords: Digitalization, Banking, Online Commerce, Online shopping, Pandemic, Customer Care