ციფრული ბანკინგის როლი ქართულ საბანკო სექტორში და მისი შედარება ტრადიციულ ბანკინგთან

ნინო ბუბუნაური

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

ბიზნეს ადმინისტრირება, საბანკო და საფინანსო საქმე

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: მაია მელიქიძე, მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2022

განაცხადი

როგორც წარდგენილი დამაგისტრო 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.

ნინო ბუბუნაური

08.05.2022

აბსტრაქტი

სამყაროში, სადაც ინოვაციებსა და ციფრულ ტექნოლოგიებს უდიდესი წვლილი მიუძღვით ნებისმიერი ბიზნესის წარმატებაში, საბანკო სექტორისთვისაც ძალიან მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე ზრუნვისა და ხარისხიანი მომსახურების მიზნით, თავის საქმიანობაში დანერგოს ციფრული არხებით მომსახურება.

ჩატარებული კვლევის მთავარი საკვლევი საკითხები არის ის, თუ რა დამოკიდებულება არსებობს მომხმარებელთა შორის ბანკების გაციფრულების მიმართ, მომსახურების რომელ ტიპს ანიჭებენ უმეტესად უპირატესობას და რატომ, რა სირთულეები შეხვედრიათ ციფრული არხების გამოყენების პროცესში და როგორია მათი მოლოდინები ამ პროცესთან დაკავშირებით.

ჩატარებული კვლევა დამყარებულია რაოდენობრივ და თვისებრივ მეთოდებზე. კვლევა ჩატარებულია როგორც მომხმარებელთა შორის, ასევე შესწავლილია საბანკო სექტორის წარმომადგენელთა პოზიციაც.

კვლევის მიზანია განისაზღვროს ციფრული ბანკინგის როლი ქართულ საბანკო სექტორში, როგორია უკუკავშირი მომხმარებლებსა და ბანკებს შორის და რამდენად ითვალისწინებს ბანკი თავისი მომხმარებლის მოთხოვნებს.

საბოლოოდ, ჩატარებული კვლევა და ნაშრომის საკვლევი საკითხი სრულ თანხვედრაშია და კვლევის შედეგად დადგინდა, რომ ქართულ საბანკო სექტორში და მთლიანად საზოგადოებაში საკმაოდ დიდი როლი აქვს ციფრულ ბანკინგს.

საძიებო სიტყვები: ციფრული ბანკი, ტრადიციული ბანკი, ინტერნეტ ბანკი, მობაილ ბანკი, პანდემია, ბლოკჩეინი.

Abstract

In a world where innovative and digital technologies are increasingly contributing to the business leader, it is also very important for the banking organization to provide the necessary customer support and high quality control in its operations and services through digital energy channels.

The main research questions of the research are what is the attitude of consumers towards the digitization of banks, which type of service they prefer the most and why, what difficulties they encountered in the process of using digital channels and what are their expectations regarding this process.

The research is based on quantitative and qualitative methods. The survey was conducted among consumers, as well as the position of representatives of the banking sector.

The aim of the study is to determine the role of digital banking in the Georgian banking sector, what is the feedback between customers and banks and to what extent the bank meets the needs of its customers.

In the end, the concordance of the research and the paper ended and the results showed that digital banking has a big role in Georgian banking and society as a whole.

Keywords: digital banking, traditional banking, internet banking, mobile banking, pandemic, blockchain.