

Innovations and development prospects in Georgian banking system
Digital transformation in banking: mobile payment services in Georgia

Ana Mamatsashvili

*Master Project/ Thesis is submitted for Ilia State University, Faculty of Business,
Technology and Education, Business School.*

Project supervisor: Irine Guruli, Associate Professor, PhD

Ilia State University

Tbilisi 2023

Declaration

As the author of this paper, I declare that this thesis presented for the degree of Master of Business Administration is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literatures and resources. I confirm that this thesis has been composed entirely by myself, that the work contained herein is my own except where explicitly stated otherwise in the text, and that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Ana Mamatsashvili

June 15, 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Mamatsashvili', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a prominent loop at the end.

Acknowledgment

The researcher would like to acknowledge that all responsibilities regarding the research, including any flaws and limitations, rest solely with the researcher and do not implicate the supervisor or participants in any manner. The researcher takes full accountability for the study and its outcomes.

The researcher expresses deep gratitude to all the individuals who participated in the research by completing the questionnaire. Their valuable contributions and willingness to share their insights were integral to the success of the study. The researcher would like to express sincere gratitude to the supervisor, Prof. Irine Guruli, for their guidance, expertise, and unwavering support throughout the research journey. Their valuable input and mentorship played a crucial role in shaping the research and ensuring its completion. And finally, a great appreciation to all people that helped through the research process.

Abstract

The digital transformation in the banking sector has revolutionized the way financial services are delivered to customers. This paper focuses on the emergence and growth of mobile payment services in Georgia as a key component of the digital transformation in the country's banking industry. The research analyses the drivers underlying the creation of mobile payment systems and their effects on consumers.

Using a quantitative research approach, survey data is collected from a sample of banking customers in Georgia to gain insights into their experiences and perceptions of mobile payment services. In this study, a sample of 300 respondents was employed to collect data using a single-quantitative approach—a questionnaire. The survey investigates factors such as convenience, security, and user satisfaction related to mobile payment adoption.

The findings and analysis led to the conclusion that mobile payment services are growing increasingly popular among Georgian consumers due to their comfort, accessibility, and capacity to adapt to shifting consumer preferences. The study also highlights the challenges faced by users, with security concerns and technical issues being identified as significant barriers to adoption.

The research comes to the conclusion that by giving users a digital platform to access and manage their financial activities, mobile payment services have changed the banking scene in Georgia. The findings offer useful information for understanding the consequences of the banking sector's digital transformation as well as the potential and difficulties presented by mobile payment services for financial institutions, policymakers, and stakeholders.

Key words: digital transformation, banking, mobile payment services, Georgia, convenience, security, customer satisfaction.

აბსტრაქტი

საბანკო სექტორში ციფრულმა ტრანსფორმაციამ შეცვალა ფინანსური პროდუქტების მიწოდების გზები. ნაშრომი ყურადღებას ამახვილებს მობილური გადახდების სისტემის ზრდაზე, როგორც ციფრული ტრანსფორმაციის ძირითად კომპონენტზე ქვეყნის საბანკო ინდუსტრიაში. კვლევა ანალიზებს მობილური გადახდის სისტემების შექმნის.

თეზისში გამოყენებულია რაოდენობრივი კვლევა, მონაცემები შეგროვებულია ონლაინ გამოკვითხვებით და რესპოდენტები არიან საქართველოს საბანკო სექტორის მომხმარებლები. აღნიშნული კვლევა მიზნად ისახავს, გაეცნოს მომხმარებლების გამოცდილებასა და ცნობადოვას მობილური გადახდის სერვისების მიმართ. გამოკითხულია 300 რესპოდენტი და გამოკვლეულია შემდეგი ფაქტორები- მოხერხებულობა, უსაფრთხოება და მომხმარებლის კმაყოფილება მობილურ გადახდებთან დაკავშირებით.

საქართველოს ბაზარზე ციფრული საფულე დღითი დღე სულ უფრო პოპულარული ხდება, რაც განპირობებულია პროდუქტების ხელმისაწვდომობითა და კომფორტით. კვლევა ასევე ხაზს უსვამს გამოწვევებს, მნიშველოვან ბარიერებს რომელთა წინაშეც დგას მომხმარებლები მობილური გადახდების დროს- უსაფრთხოება და ტექნიკური საკითხები.

ცალსახად შეიძლება ითქვას, რომ მობილური გადახდების სისტემამ შეცვალა საბანკო სექტორის ფუნქციონირების ასპექტები და განვითარების ვექტორები. დასკვნები მკაფიოდ გადმოგვცემს საბანკო სექტორში ციფრული ტრანსფორმაციით გამოწვეულ შედეგებს. ასევე, მობილური გადახდის სერვისების განვითარების შედეგად გამოწვეულ სირთულეებს და პოტენციალს, რამაც შეიძლება გავლენა იქონიოს როგორც ფინანსურ ინსტიტუტებზე, ასევე დაინტერესებულ მხარეებზე.