

*Role of Banking Sector in E-commerce Development and Customers Satisfaction and Readiness
towards Online Purchasing: Evidence from Georgia*

Master Project/ Thesis is submitted for Ilia State University, Faculty of Business,

Technology and Education, Business School.

Project Supervisor:

Dr. Nino Patariaia, Full professor of Innovations Management

Ilia State University

Tbilisi

2023

Declaration

As the author of this paper, I declare that this thesis is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literature and resources. I declare that this thesis was composed 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.

Master's student: Nino Tsnobiladze

June 16, 2023,

Signature:

A small, square image containing a handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to read 'Nino Tsnobiladze'.

Contents

Declaration	II
List of abbreviation	IV
აბსტრაქტი.....	V
Abstract	VIII
<i>Chapter 1</i> Introduction.....	1
1.1 Background of the study.....	1
1.2 Types of E-commerce.....	2
1.3 A key role of banks in the implementation of e-commerce.....	3
1.3 Problem Statement.....	6
1.4 Purpose and significance of Study.....	9
1.5 Overarching goals	10
1.6 Objectives questions.....	10
CHAPTER 2 LITERATURE REVIEW.....	111
2.1 Introduction	111
2.2 E-commerce history	122
2.3 The role of banks in e-commerce.....	13
2.4 Financial technology.....	144
2.5 Digital transformation in Banking Industry.....	166
2.6 E – Strategy Adopted.....	19
2.7 Banks’ changing reaction to e-commerce	20
2.8 Challenges in the Execution of Online business inside the Financial Business	222
2.9 E-commerce sector in Georgia	23
2.10 Foreign e-commerce in Georgia.....	24
2.11 E-commerce development prospects.....	266
2.12 Conclusion	288
<i>Chapter 3: Methodology</i>	32
3.1 Research Design.....	32
3.2. Sampling procedure and profile of respondents.....	34
3.3 Data collection instrument and methods	40
3.4 Data analysis procedures.....	42

3.5 Methodological limitations and strength	42
3.6 Advantages and disadvantages	44
3.7 Chapter summary.....	46
<i>Chapter 4: Results</i>	47
4.1. Introduction	47
4.2 Descriptive analysis.....	47
4.3 Correlation analysis.....	53
4.4 Regression analysis.....	55
4.4 Assumptions' Consequences.....	57
4.5. Summery	66
Chapter 5	68
5.1 Discussion of descriptive analyses.....	68
5.2 Study comparisons	69
Chapter 6: Conclusion and Recommendations:.....	72
Bibliography	76

List of abbreviation

GEL	Georgian Lari
ISU	Ilia State University
SPSS	Statistical Packages for the Social Sciences
SMI	Semi-Structured Interview
XLS	Microsoft Excel Binary File format

აბსტრაქტი

ფინანსებისა და ტექნოლოგიების გადაკვეთამ, განაპირობა ინტერნეტის ფართო გამოყენება, რამაც გამოიწვია ციფრული გადახდის სხვადასხვა ტექნოლოგიების გაჩენა. აღნიშნული ტექნოლოგიური წინსვლა საგადახდო ინდუსტრიაში ემსახურება ფინანსური ინკლუზიის მიღწევის ფუნდამენტურ საფუძველს, იგი უზრუნველყოფს ყველას წვდომას ფინანსურ სერვისებზე. თუმცა, მიღწეული უწყვეტი პროგრესისა და ციფრული გადახდის ლანდშაფტზე გადასვლის პოტენციალის მიუხედავად, რომელიც მოიცავს მთელ მოსახლეობას, არსებობს კრიტიკული საკითხები, რომლებიც უნდა გადაიჭრას უფრო შეუფერხებელი, ინკლუზიური და მდგრადი უნაღდო საზოგადოების შესაქმნელად.

აღნიშნული კვლევა მიზნად ისახავს წარმოადგინოს ვრცელი ლიტერატურის მიმოხილვა ელექტრონული კომერციის განვითარებაზე, კონკრეტულად ფოკუსირება მოახდინოს საბანკო სექტორის როლზე ელექტრონული კომერციის განვითარებაში და მასთან დაკავშირებულ გამოწვევებზე, რომლებიც წარმოიქმნება. არსებული ემპირიული კვლევების სისტემატური ანალიზის ჩატარებით, ამ კვლევაში წარმოდგენილია ციფრული გადახდის ტექნოლოგიების უახლესი კლასიფიკაცია. არსებული ტექნოლოგიების შესწავლით და კატეგორიზაციის გზით, ჩვენ შეგვიძლია მივიღოთ მნიშვნელოვანი ინფორმაცია მათი ფუნქციონალურობის, უპირატესობებისა და ნაკლოვანებების შესახებ, რაც ხელს შეუწყობს ციფრული გადახდების ამჟამინდელი ლანდშაფტის უკეთ გააზრებას. სამაგისტრო ნაშრომის ძირითადი მიზანია, კვლევა წარმოადგენს ქართულ ბაზარზე არსებული ინფორმაციისა და სტატიების, ჟურნალებისა და გაზეთების ხელმისაწვდომი წყაროების ყოვლისმომცველ ანალიზს. კონკრეტულად, კვლევა მიზნად ისახავს ჩაუღრმავდეს საბანკო, საგადასახადო და პოლიტიკური სხვა შესაბამისი კვლევების სფეროებს, შეისწავლოს შესაბამისი კვლევები, ანგარიშები და

ტენდენციები ამ სფეროებში. არსებული წყაროების გამოყენებით, კვლევა მიზნად ისახავს განსაზღვროს ბანკის ტექნოლოგიების როლი და შეაფასოს მათი განვითარება საქართველოში. გარდა ამისა, კვლევა ცდილობს გამოავლინოს ხელშემწყობი ფაქტორები ქვეყნის შიგნით და შეაფასოს მოსახლეობის მზადყოფნის დონე ელექტრონული კომერციის ექსპონენციური ზრდისთვის. ჩემი კვლევის განუყოფელი ნაწილია ადამიანების მიერ ბანკებისადმი ნდობის ხარისხისა და ვებგვერდის სანდოობის აღქმის შესწავლა. როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი ასპექტები საფუძვლიანად იქნება შეფასებული, რათა უზრუნველყოს საგნის ყოვლისმომცველი გაგება.

სწორედ აღნიშნულის კვლევაში ვიყენებს პრაგმატულ კვლევის ფილოსოფიას და შერეული მეთოდის მიდგომას, მათ შორის კითხვარისა და ნახევრად სტრუქტურირებული ინტერვიუების კომბინაციას, როგორც მონაცემთა შეგროვების პირველად ინსტრუმენტებს. კვლევის მონაწილეთა დასაკომპლექტებლად გამოყენებული იქნა არასავარაუდო, მიზანმიმართული და მოხალისეობრივი თვითშერჩევის სტრატეგიები. ინტერვიუების სერია ჩატარდა 22 ბანკისა და საგადახდო სისტემის წარმომადგენელთან საქართველოში, ამ მეთოდით ვიკვლევ ბანკის როლს ელექტრონული კომერციის წინსვლაში, ფუნქციასა და მხარდაჭერაში, ასევე ძალზედ მნიშვნელოვანი იყო გამოკითხვა ქართველ მომხმარებლებს შორის კითხვარის გამოყენებით. გამოკითხვაში ნებით მიიღო მონაწილეობა 472 მომხმარებელმა, რომლებმაც გამოხატეს თავიანთი მოლოდინები ბანკების მიმართ და სურვილი და სურვილი ჩაერთონ ელექტრონულ კომერციის შესყიდვებში. გამოკითხვამ შეიძლება ხაზი გაუსვას მიზანმიმართულ მომზადებას და მოთხოვნებს ელექტრონული კომერციის შესყიდვებისთვის, იმის გარკვევაში, იყო თუ არა მომხმარებლები მზადყოფნაში დაეცვათ უსაფრთხოების ზომები ელექტრონული კომერციის დროს.

ანალიზის შედეგები ზედმიწევნით იქნება შეფასებული, გამოწვევებისა და ხარვეზების იდენტიფიცირებაზე დიდი ფოკუსირებით. შემდგომში კი კვლევა შესთავაზებს ეფექტურ სტრატეგიებსა და გადაწყვეტილებებს ამ საკითხების გადასაჭრელად და საერთო ლანდშაფტის გასაუმჯობესებლად. ამ მიზნების მიღწევით, ეს დისერტაცია

მიზნად ისახავს ღირებული შეხედულებების შეტანას სფეროში და ხელის შეუწყობას წინსვლასა და გავრცეობაში საკვლევ სფეროებში.

Abstract

The intersection of finance and technology, fueled by the widespread use of the internet, has resulted in the emergence of various digital payment technologies. These technological advancements within the payment industry serve as the fundamental basis for achieving financial inclusion, ensuring that everyone has access to financial services. However, despite the continuous progress made and the potential to transition towards a digital payment landscape that encompasses the entire population, there are critical issues that need to be addressed to create a more seamless, inclusive, and sustainable cashless society.

This study aims to provide an extensive overview on the evolving realm of e-commerce, specifically focusing on the role played by the banking sector in the development of e-commerce and the associated challenges that arise. By conducting a systematic analysis of existing empirical studies, this research presents a state-of-the-art classification of digital payment technologies. By examining and categorizing these technologies, we can gain valuable insights into their functionalities, benefits, and drawbacks, contributing to a better understanding of the current landscape of digital payments. Moreover, this study presents a comprehensive analysis of the information and sources available on the Georgian market. Specifically, the research delves into the realms of banking, taxation, and other relevant studies, reports, and trends in these areas. By leveraging existing sources, the study seeks to determine the role of bank's technologies and evaluate their development within Georgia. Additionally, the research seeks to identify the contributing factors within the country and assess the level of preparedness among the population for the exponential growth of e-commerce. An integral part of this investigation is examining the degree of trust people place in banks and their perception of website reliability. Both positive and negative aspects are thoroughly evaluated to provide a comprehensive understanding of the subject matter.

The primary aim of this research is to demine the extent to which banks contribute to or hinder the development of e-commerce. Despite banks' concerted efforts to enhance their competitiveness and embrace digital technologies, it is crucial to investigate their actual impact on the progress of e-commerce.

To accomplish this, this study adopts a pragmatic research philosophy and utilizes a mixed method approach, including a combination of questionnaire and semi-structured interviews as primary data collection tools. Using a non-probability, purposive and volunteer, self-selection sampling strategies were used for recruiting the study participants. A series of interviews were conducted with 22 bank and payment system representatives in Georgia, examining the bank's role in e-commerce advancement, function and support, while a comprehensive survey was carried out among Georgian customers using a questionnaire. A total of 472 customers willingly participated in the survey, expressing their expectations towards banks and their eagerness and desire for engaging in electronic purchasing. The survey addressed preparations and demands for e-commerce purchases, unpacking whether the consumers were willingly to adhere to security measures during the electronic commerce.

The findings of the analysis are meticulously evaluated, with a keen focus on identifying challenges and shortcomings. Subsequently, the research proposes effective strategies and solutions to address these issues and enhance the overall landscape. By accomplishing these objectives, this thesis aims to contribute valuable insights to the field and facilitate advancements in the areas under scrutiny.

Key words: E-commerce, Security, online purchase, bank, internet, digital payments, transaction modes, business, Customer satisfaction, Service quality