ინტერნეტ და მობაილ ბანკინგის მნიშვნელობა საბანკო ოპერაციების განხორციელების პროცესში

გიორგი ფხალაძე

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

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება: საბანკო და საფინანსო საქმე

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნიკოლოზ ყაველაშვილი, ბიზნესის ადმინისტრირების დოქტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2023

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო 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.

გიორგი ფხალაძე

12.06.2023

აბსტრაქტი

ინტერნეტ და მობაილ ბანკინგი სულ უფრო აქტუალური და მნიშვნელოვანი ხდება დღევანდელ ციფრულ ეპოქაში. ისინი მომხმარებელს სთავაზობენ მოსახერხებელ და ეფექტურ გზებს საკუთარი ფინანსების მართვისთვის. მიმდინარე დიჯიტალიზაცია და ტექნოლოგიური წინსვლა კიდევ უფრო მეტად უსვამს ხაზს მათ მნიშვნელობას თანამედროვე მსოფლიოში, მათ შორის საქართველოში.

კვლევის მიზანს წარმოადგენს ინტერნეტ და მობაილ ბანკინგის მნიშვნელობის განსაზღვრა თანამედროვე საბანკო ოპერაციებში და მომხმარებელთა პრეფერენციების, დამოკიდებულებებისა და კმაყოფილების შესწავლა დისტანციური საბანკო სერვისებით სარგებლობისას. მოცემული საკითხების გამოკვლევის მიზნით გამოყენებულ იქნა, როგორც რაოდენობრივი, ისე თვისებრივი კვლევის მეთოდები. თავის მხრივ, რაოდენობრივი კვლევა მოიცავდა ონლაინ ანკეტირებას, ხოლო თვისებრივი კვლევა შედგებოდა ფოკუს-ჯგუფისგან და ონლაინ კითხვარისგან. კვლევის შედეგად გაანალიზდა როგორც პირველადი, ასევე მეორადი მონაცემები.

აღნიშნული კვლევების შედეგად გამოიკვეთა, რომ საქართველოში განსაკუთრებული პოპულარობით სარგებლობს მობაილ ბანკინგი, რომლის გამოყენების მთავარი მიზეზებია: მოხერხებულობა, 24/7-ზე ხელმისაწვდომობა, ტრანზაქციის სისწრაფე, დროისა და ხარჯების დაზოგვა. დისტანციურმა საბანკო სერვისებმა დიდწილად ჩაანაცვლა ტრადიციული საბანკო პროცესები, რაც გამოიხატება იმაში, რომ მომხმარებელს ურჩევნია მართოს საკუთარი ფინანსები და განახორციელოს საბანკო ოპერაციები დისტანციურად. უკვე არსებული და ჩატარებული კვლევების საფუძველზე დადგინდა, რომ ინტერნეტ და მობაილ ბანკინგის სერვისების დანერგვა აუმჯობესებს კომერციული ბანკების საოპერაციო ეფექტურობას. ონლაინ ტრანზაქციების გაზრდა და პროცესების ავტომატიზირება ამცირებს ბანკების საოპერაციო ხარჯებს, რაც შესაბამისად

ზრდის საერთო ეფექტურობის ხარისხს. კვლევის შედეგად ასევე გამოიკვეთა, რომ მომხმარებელთა უმრავლესობა კმაყოფილია ინტერნეტ და მობაილ ბანკინგის სერვისების გამოყენების საერთო გამოცდილებით. ისინი დადებითად აფასებენ მათი ბანკის მიერ მოწოდებულ დისტანციური საბანკო სერვისების უსაფრთხოებას.

საბოლოო ჯამში, შეიძლება ითქვას, რომ მიღებული შედეგები მნიშვნელოვანია ინტერნეტ და მობაილ ბანკინგის მნიშვნელობის შესაფასებლად და მომხმარებელთა დამოკიდებულებების შესასწავლად დისტანციური საბანკო სერვისების გამოყენებისას. საქართველოში არსებულ კომერციულ ბანკებს შეუძლია მიღებული შედეგების გათვალისწინება და უწყვეტი ციფრული გამოცდილების შეთავაზება მომხმარებლებისათვის.

თემატური საძიებო სიტყვები: მობაილ ბანკინგი, ინტერნეტ ბანკინგი, დისტანციური საბანკო სერვისები.

Abstract

Internet banking and mobile banking are becoming increasingly relevant and influential in today's digital era. They offer customers appropriate and capable ways to manage their finances. The current digitalization and technological progress emphasize their importance in the modern world, including in Georgia.

The purpose of the study is to determine the importance of internet and mobile banking in modern banking operations and to study customer preferences, attitudes, and satisfaction when using remote banking services. To look into these issues, both quantitative and qualitative research methods were used. On the other hand, the quantitative research included an online questionnaire, while the qualitative research consisted of a focus group and an online questionnaire. Both primary and secondary data were analyzed as a result of the research.

As a result of the studies, it was revealed that mobile banking is particularly well-known in Georgia, the main reasons for its use being: convenience, 24/7 availability, transaction speed, saving time and costs. Remote banking services have largely replaced traditional banking processes, which is reflected in the fact that customers prefer to manage their finances and carry out banking operations remotely. Because of already existing and conducted studies, it was determined that the introduction of Internet and mobile banking services improves the operational efficiency of commercial banks. Increasing online transactions and automating processes reduces banks' operational expenses, which consequently increases overall efficiency. The survey also revealed that the majority of customers are satisfied with the overall experience of using internet and mobile banking services. They positively evaluate the security of remote banking services provided by their bank.

Finally, it can be said that the obtained results are important for evaluating the importance of internet and mobile banking and for studying the attitudes of customers when using remote

banking services. Commercial banks in Georgia can take the results into account and offer a seamless digital experience to their customers.

Keywords: mobile banking, internet banking, remote banking services.