საბანკო ციფრული ინოვაციების როლი და გავლენა მომხმარებელთა ქცევაზე

მეგი ლომაია

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

სამაგისტრო პროგრამა: საბანკო და საფინანსო საქმე

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: მაია მელიქიძე, მოწვეული ლექტორი

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.

მეგი ლომაია, 02/05/2023.

აბსტრაქტი

ნაშრომის საკვლევ თემას წარმოადგენს, საბანკო ციფრული ინოვაციების როლისა და გავლენის განსაზღვრა მომხმარებელთა ქცევაზე. გარდა ამისა, იმ რისკებისა და ბარიერების შეფასება, რაც თან ახლავს გაციფრულების პროცესს. კვლევის მეთოდისთვის შეირჩა თვისებრივი და რაოდენობრივი სახის კვლევა, რომელთა მეშვეობით გამოიკითხა დარგის ექსპერტები და საბანკო სერვისის მომხმარებლები. მიღებული შედეგიდან, გამოვლინდა რომ ციფრული ინოვაციები საბანკო სექტორში მნიშვნელოვან როლს ასრულებს. მიმდინარე ცვლილებებმა დააჩქარა და გაამარტივა საბანკო ოპერაციების განხორციელების პროცესი. გარდა ამისა, გაიზარდა ეფექტურობის ხარისხი და ციფრული ბანკის მეშვეობით ბანკებმა შეძლეს მომხმარებელთა დროის მნიშვნელოვანი დაზოგვა. გამომდინარე აქედან, შეიცვალა მომხმარებელთა მხრიდან დამოკიდებულება და ქცევები საბანკო ორგანიზაციების მიმართ. ციფრულმა ტრანსფორმაციამ შეამცირა მათი მიმართვიანობა საბანკო ფილიალებში, რაც საბოლოოდ ფილიალის გარეშე ბანკის კონცეფციამდე მიდის. კვლევის შედეგად, დადგინდა რომ გაციფრულებამ გაზარდა კიბერდანაშაულის შემთხვევების რაოდენობა საბანკო ანგარიშებზე, რაც წამყვან რისკსს წარმოადგენს ფინანსური ინსტიტუტებისთვის. მონაცემებმა ცხადჰყო, რომ მნიშვნელოვანია თავდაცვითი სისტემების მუდმივი განვითარება, რათა მომხმარებლები დაცულნი იყვნენ თანდართული საფრთხეებისგან. შედეგების, მიხედვით გაიცა რეკომენდაციები, რაც საბანკო სექტორს დაეხმარება ციფრული ტექნოლოგიების დანერგვის პროცესის უკეთ გამართვაში.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ციფრული ტრანსფორმაცია, ინტერნეტ ბანკინგი, საბანკო ინოვაციები.

Abstract

The research topic of the paper is the determination of the role and impact of banking digital innovations on consumer behavior. In addition, an assessment of the risks and barriers that accompany the digitization process. For the research method was chosen, a qualitative and quantitative type of research, through which industry experts and banking service users were interviewed. From the obtained results, it was revealed that digital innovations play an important role in the banking sector. Current changes have accelerated and simplified the process of carrying out banking operations. In addition, the degree of efficiency has increased and through digital banking, banks have been able to significantly save customers' time. Based on this, the attitude and behavior of customers towards banking organizations has changed. Digital transformation has reduced their reliance on bank branches, ultimately leading to the concept of branchless banking. As a result of the study, it was determined that digitization has increased the number of cybercrime cases on bank accounts, which is leading risk for financial institutions. The data made it clear that it's important to continiously develop defense systems to keep users safe from embedded threats. Based, on the results, recommendations were made that will help the banking sector to better manage the process of introducing digital technologies.

Keywords: digital transformation, internet banking, banking innovations.