

The Role of Fintech in Enhancing Customer Experience in Retail Banking A Case Study of Georgia

Tinatin Okromtchedlishvili

*A project/thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business,
Technology and Education Business School in fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Business Administration*

Thesis Supervisor: Tamar Chilachava, Invited lecturer

Ilia State University

Tbilisi, 2024

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 pieces of literature and resources. I also confirm that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Tinatin Okromtchedlishvili, 2024

ხელმოწერა:

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'T' and 'O' followed by a diagonal line.

აბსტრაქტი

ეს სამაგისტრო ნაშრომი განიხილავს ფინტეკის(ფინანსური ტექნოლოგიების) ინტეგრაციის ტრანსფორმაციულ გავლენას საქართველოს საცალო საბანკო ინდუსტრიაში, რესპონდენტთა ფართო რაოდენობის კვლევის მონაცემების გამოყენებით. კვლევა განიხილავს მომხმარებელთა გამოცდილების მრავალ განზომილებას, კონცენტრირდება ისეთ მნიშვნელოვან ფაქტორებზე, როგორცაა მოხერხებულობა, ტრანზაქციის სიჩქარე, მომხმარებლისთვის მოსახერხებელი ინტერფეისები და უსაფრთხოების აღქმა. კვლევის შედეგები აჩვენებს უპირატესად ხელსაყრელ დამოკიდებულებას, გამოკითხულთა 61% აღნიშნავს, რომ ისინი ამჩნევენ მნიშვნელოვან ცვლილებებს მათ საბანკო გამოცდილებაში, მას შემდეგ რაც მოხდა ფინანსური ტექნოლოგიების დანერგვა კომერციული ბანკების მხრიდან. მოხერხებულობა და ტრანზაქციის სიჩქარე არის კრიტიკული ელემენტები, რასაც მოითხოვს მომხმარებელი ფინტეკების მოხმარების დროს, მათ აქვთ მოლოდინი, რომ მათი გამოცდილება იქნება ეფექტური და მოსახერხებელი.

თუმცა, თეზისი ავლენს პრობლემებს, რაც გამოიხატება იმაში, რომ გამოკითხულთა 27.6% გამოთქვამს უსაფრთხოების შესახებ შეშფოთებას. ეს ხაზს უსვამს ბალანსის აუცილებლობას ინოვაციებსა და მომხმარებელთა კონფიდენციალურობას შორის ფინტეკ ინდუსტრიაში. ფინანსურმა ინსტიტუტებმა უნდა გააუმჯობესონ უსაფრთხოება, უზრუნველყონ მომხმარებლისთვის მოსახერხებელი ინტერფეისები, ოპტიმიზაცია გაუწიონ ტრანზაქციის სიჩქარეს, მხარი დაუჭირონ გამჭვირვალე კომუნიკაციას, განავითარონ მომხმარებლის საგანმანათლებლო პროგრამები და პრიორიტეტი მიანიჭონ უწყვეტ ინოვაციას.

კვლევა იძლევა სასარგებლო შეხედულებებს აკადემიკოსებისთვის, ბიზნესის წარმომადგენლებისთვისა და პოლიტიკის შემქმნელებისთვის. კვლევა არა მხოლოდ ასახავს Fintech-ის ამჟამინდელ მდგომარეობას საქართველოს საცალო საბანკო ინდუსტრიაში, არამედ აყალიბებს სამომავლო კვლევებსა და სტრატეგიულ აქტივობებს, რომლებიც მიზნად ისახავს Fintech-ის უპირატესობების მაქსიმიზაციას ახალ სირთულეებთან ერთად. ეს სამაგისტრო ნაშრომი ცდილობს დაამატოს სხვადასხვა ხედვები და ახალი აღმოჩენები უკვე არსებულ დისკუსიას და განხილვას, რათა დაეხმაროს შესაბამის წარმომადგენლებს არსებული გამოწვევების დაძლევაში.

საკვანძო სიტყვები: ფინტეკი, მომხმარებლის გამოცდილება, ინოვაცია,
ფინანსური მომსახურებები

Abstract

This master's thesis examines the transformational impact of Fintech integration in Georgia's retail banking industry, using survey data from a broad sample of respondents. The study looks into the many dimensions of customer experience, concentrating on crucial factors such as convenience, transaction speed, user-friendly interfaces, and security perceptions. The survey results show a predominantly favorable attitude, with 61% of respondents reporting significant changes in their overall banking experience following Fintech inclusion. Convenience and transaction speed appear as critical elements, reflecting the modern user's need for smooth, efficient, and accessible financial transactions.

However, the thesis reveals problems, with 27.6% of respondents expressing security worries. This emphasizes the essential balance between innovation and consumer privacy in the Fintech industry. Financial institutions should improve security, provide user-friendly interfaces, optimize transaction speed, support transparent communication, develop user education programs, and prioritize continual innovation.

The study provides useful insights for academics, business practitioners, and policymakers by providing a sophisticated view of the changing Fintech scene. The study not only gives a glimpse of the present state of Fintech in Georgia's retail banking industry, but it also lays the framework for future research and strategic activities targeted at maximizing Fintech advantages while tackling new difficulties. This master's thesis adds to the ongoing discussion on the intersection of technology and finance by throwing light on the dynamic factors driving the future of retail banking in the digital age.

Key words: Fintech, customer experience, retail banking, innovation, financial services