სამაგისტრო ნაშრომი: ფინტექ ტექნოლოგიების გავლენა ქართული კომერციული ბანკების ციფრულ ტრანსფორმაციაზე

მედეა ცქიფურიშვილი

ბიზნეს ადმინისტრირების სამაგისტრო პროგრამა

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე

ფინანსებში ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

სამაგისტრო ნაშრომის სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნათია სურმანიძე, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2026

განაცხადი

განაცხადი მიზნად ისახავს წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის დაცვას პლაგიატისაგან. ის წარმოადგენს ნაშრომის ავტორის განაცხადს მის მიერ წარდგენილ ნაშრომში პლაგიატის არარსებობის შესახებ. განაცხადში სასურველია შემდეგი შინაარსის ტექსტის გამოყენება: ”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.

მედეა ცქიფურიშვილი, მ. ცქიფურიშვილი და 30.05.2026

ანოტაცია

წინამდებარე კვლევა იკვლევს, როგორ ახდენენ ფინტექ ინოვაციები გავლენას საქართველოს საბანკო სექტორის სტრუქტურულ და ოპერაციულ ტრანსფორმაციაზე. კვლევა პასუხობს სამ ძირითად საკვლევ კითხვას: როგორ შეცვალა ფინტექმა ბანკების მომსახურების სტილი და მომხმარებელთან ურთიერთობის ფორმა; შეიცვალა თუ არა ბანკების ბიზნესმოდელი ტრადიციულიდან ციფრულზე; და რა გავლენას ახდენს ფინტექის დანერგვა ბანკების ოპერაციულ წარმატებაზე. საკითხის მნიშვნელობა განპირობებულია იმით, რომ საქართველოს საბანკო სექტორი გამოირჩევა მაღალი დიჯიტალიზაციით, თუმცა ნაკლებად არის შესწავლილი, წარმოადგენს თუ არა ეს პროცესი სიღრმისეულ სტრუქტურულ ცვლილებას.

საკვლევ კითხვებზე პასუხის გასაცემად გამოყენებულ იქნა თვისებრივი და რაოდენობრივი მეთოდების კომბინაცია. კვლევა დაეყრდნო ფინტექის განვითარების თეორიულ მოდელებს (FinTech 3.0, დისრუფციის თეორია) და მათ შედარებას მომხმარებელთა გამოკითხვის შედეგებთან (N=200) და შერჩეული კომერციული ბანკების ოპერაციულ მაჩვენებლებთან 2021–2025 წლების პერიოდში.

კვლევის შედეგებმა აჩვენა ციფრული არხების გამოყენების მკვეთრი ზრდა, ონლაინ სერვისების მიმართ მომხმარებელთა მაღალი კმაყოფილება და ფიზიკურ ფილიალებში ვიზიტების სიხშირის შემცირება. პარალელურად, გაიზარდა ციფრული ტრანზაქციების, ციფრული მომხმარებლების აქტივობისა და ონლაინ სესხების გაცემის წილი, რაც მიუთითებს მომხმარებელთა ქცევისა და საბანკო ოპერაციული პრაქტიკის ერთობლივ ტრანსფორმაციაზე.

კვლევის საფუძველზე დასკვნილია, რომ ფინტექის დანერგვა საქართველოს საბანკო სექტორში არ წარმოადგენს მხოლოდ ტექნოლოგიურ გაუმჯობესებას, არამედ ასახავს ბიზნესმოდელის სტრუქტურულ ტრანსფორმაციას, სადაც ციფრული არხები ხდება მომხმარებელთან ურთიერთობის და ოპერაციების განხორციელების ძირითადი საშუალება, ხოლო ფიზიკური ფილიალების როლი გარდაიქმნება.

Abstract

The present study investigates how FinTech innovations influence the structural and operational transformation of the Georgian banking sector. The research answers three main research questions: how FinTech has changed the style of banking services and the form of customer relations; whether the business model of banks has shifted from traditional to digital; and what impact the introduction of FinTech has on the operational success of banks. The importance of the issue is due to the fact that the Georgian banking sector is characterized by high digitalization, although it is less studied whether this process represents a deep structural change.

To answer the research questions, a combination of qualitative and quantitative methods was used. The research relied on theoretical models of FinTech development (FinTech 3.0, disruption theory) and their comparison with the results of the customer survey ($N=200$) and the operational indicators of selected commercial banks during the 2021–2025 period.

The research results showed a sharp increase in the use of digital channels, high customer satisfaction with online services, and a decrease in the frequency of visits to physical branches. In parallel, the share of digital transactions, digital user activity, and online loan issuance increased, indicating a joint transformation of customer behavior and banking operational practices.

Based on the research, it is concluded that the introduction of FinTech in the Georgian banking sector does not represent only a technological improvement, but reflects a structural transformation of the business model, where digital channels become the primary means of customer relations and operations, while the role of physical branches is transformed.