

Равікумар Т., Раджеш Р., Крішна Т. А., Хареш Р., Арджун Б. С.

### **Зміна поглядів клієнтів при впровадженні цифрових фінансових послуг під час пандемії COVID-19: Дані з Індії**

Цифрові фінансові послуги (ЦФП) стабільно розвиваються в усьому світі. Криза COVID-19 посилила потребу в них. Це дослідження спрямоване на вивчення зростання ЦФП на світовому та індійському ринках, а також на аналіз чинників, які змінюють мислення та ставлення дорослих до впровадження ЦФП під час пандемії. Зростання ЦФП аналізується з використанням вторинних даних. Зміна мислення клієнтів вивчається й аналізується за допомогою зібраних шляхом опитування первинних даних. Одиниця аналізу – дорослі, які використовують або віддають перевагу використанню ЦФП. Усього було опитано 384 респонденти, визначені за формулою Крейчі та Моргана. 384 береться як розмір вибірки, оскільки він дозволяє уникнути помилок типу II в аналізі даних. Зібрані дані оброблено в програмі SPSS21. Результати дослідження показали, що технологічні переваги (67,9%) мають найзначніший позитивний вплив на зміну мислення та ставлення людей до ЦФП, далі слідують сили пандемії (50,7%). Вплив однолітків (33,2%) і сприйнята довіра (38,3%) також вплинули на зміну мислення та ставлення дорослих до ЦФП. Що ж до сприйнятого ризику, то він має значний позитивний вплив (50,1%). Отже, чинники знову підтверджуються. Чинниками, які спонукають до зміни мислення та ставлення дорослих до впровадження ЦФП, є сили пандемії та зручність, відчуття безпеки й захищеності, переваги та досвід користувачів, вплив однолітків і сприйнята довіра під час пандемії.

**Ключові слова:** фінансові установи та послуги, поведінкові фінанси, технологічні зміни, управління ризиком

**Класифікація JEL:** G21, G41, O14, O33



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.