

Марко ван Девентер

## **Поведінкові наміри відносно використання мобільного банкінгу серед споживачів покоління Y у Південній Африці**

Розвиток мобільних технологій змінив традиційні сектори фінансових послуг і роздрібного банківського обслуговування. Мобільний банкінг – це популярна та надійна модель надання послуг, яка дозволяє споживачам отримувати доступ до банківських послуг будь-де та будь-коли. Незалежно від переваг, наміри використання визначають успіх мобільного банкінгу. У статті зроблено спробу протестувати структурну модель факторів, що впливають на поведінкові наміри використання мобільного банкінгу серед зростаючого та важливого сегменту споживачів банківських послуг – покоління Y. З використанням опитувальника дані було зібрано зі зручної вибірки 334 представників покоління Y – споживачів мобільного банкінгу в Південній Африці. Результати аналізу моментних структур та аналізу шляхів показали, що сприйнята самоефективність, поведінковий контроль, структурна впевненість і довіра мають статистично значущий позитивний вплив на ставлення цільової групи населення до мобільного банкінгу, що, своєю чергою, має статистично значущий сприятливий вплив на їхній поведінковий намір щодо використання мобільного банкінгу. Крім того, усі індекси відповідності цієї оригінальної та унікальної структурної моделі вказували на прийнятну відповідність (IFI, TLI, CFI та NFI > 0.90). Менеджмент південноафриканських роздрібних банків може використовувати результати цього дослідження, щоб підвищити цінність своїх пропозицій мобільного банкінгу, особливо коли вони орієнтовані на банківську когорту покоління Y, яке, як вважають, просуває такі цифрові канали, як мобільний банкінг.

**Ключові слова:** структурна модель, підтверджувальний факторний аналіз, аналіз шляхів, підгонка моделі, Південна Африка

**Класифікація JEL:** G20, G40



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.