

Пінку Пол, Субхаджіт Бхаттачар'я

Вплив банківських функцій на наміри онлайн-інвесторів в Індії: вивчення посередницької ролі досвіду обслуговування

Мета дослідження – визначити різні передумови банківських функцій, які можуть спонукати споживачів використовувати канали онлайн-банкінгу для інвестицій, а також вивчити роль досвіду обслуговування в опосередкуванні зв'язку між банківською функцією, намірами стосовно онлайн-інвестування, сприйняттям вартості та поведінковими факторами. Дані зібрано за допомогою онлайн-опитування, щоб зрозуміти сприйняття споживачів і поведінкові наміри користувачів онлайн-банкінгу в Індії. Популяція дослідження – жителі Індії, які є клієнтами банків, що спеціалізуються на наданні онлайн-послуг; застосовано цілеспрямовану вибірку та вибірку «сніжна куля». У дослідженні використовувалося онлайн-опитування зі списковою вибіркою з функціями чату в соціальних мережах або додатків для обміну повідомленнями, у яких було опубліковано посилання на форми Google. Загалом було успішно зібрано 561 дійсну відповідь із 1 136 форм Google (рівень відповіді – 61,78%). Для аналізу даних використано SEM-PLS та програмне забезпечення PLS 2.0. Результати підтвердили прямий вплив онлайн-інвестування через банк на різні компоненти функціональних зв'язків банківських каналів: обізнаність про дані та послуги, ефективність транзакцій, довіра, ефект бренду, зручність та підтримка інформаційних технологій ($p < 0,05$). Підкреслено також, що досвід обслуговування клієнтів опосередковує зв'язок між функцією банківського каналу та інвестиційними намірами споживачів через канали онлайн-банкінгу, суттєво впливаючи на сприйняття клієнтами вартості та поведінкові фактори ($p < 0,05$). Очікується, що результати дослідження покращать якість банківських послуг і можуть спонукати клієнтів використовувати канали онлайн-банкінгу для інвестицій.

Ключові слова: поведінковий фактор, сприйняття витрат, зручність, онлайн-банкінг, модель структурних рівнянь, обізнаність про послуги, транзакційна ефективність

Класифікація JEL: M31, G21, G41



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.