

К. М. Анварул Іслам, Зульфікар Хасан, Тауфік Талеб Тауфік, Абул Башар Бхуйян, Мохаммед Фейсал-І-Алам

Банк стає безготівковим: детермінанти прийняття послуг мобільного банкінгу (фінтех) користувачами банківських послуг

Фінтех-послуги, такі як мобільний банкінг, набувають значного визнання серед громадян Бангладеш. Мета цього дослідження – вивчити головні фактори, які впливають на рішення користувачів банківських послуг прийняти та використовувати такі фінтех-послуги, як мобільний банкінг, на ринку, що розвивається, зокрема в Бангладеш. Для цього було сформульовано структуру дослідження та розроблено анкету, яку поширили серед осіб, що активно користуються банківськими послугами в Бангладеш. Загалом особам з активними банківськими рахунками було роздано 400 анкет. Отримано 315 дійсних відповідей, визнаними придатними для включення в аналіз даних, з частотою відповідей 78,75%. Для оцінки відповідей було використано п'ятибальну шкалу Лайкерта. Шкала охоплювала значення від «1», що означало «Тверда незгода», до «5» – «Тверда згода». Для оцінки гіпотез було застосовано рівень значущості 5%, а дані стосовно предмета й мети дослідження перевірялися з використанням SPSS v.29. Результати дослідження свідчать про те, що сприйняття послуг мобільного банкінгу (фінтех) значною мірою залежить від передбачуваної довіри, конфіденційності та безпеки, але не передбачуваного ризику. Важливо зауважити, що сприйняття безпеки (β -значення = 0,302) має найбільший вплив на прийняття мобільного банкінгу серед клієнтів порівняно з іншими змінними. Це дослідження робить свій внесок у літературу, вивчаючи схильність до використання послуг фінтех у контексті мобільного банкінгу.

Ключові слова: сприйнята довіра, конфіденційність, безпека, мобільний банкінг, банківські клієнти

Класифікація JEL: G21, M10, M31



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.