

Лань Цао Дінь, Хай Фан Тхань

Забезпечення дотримання законів про захист прав споживачів і намір повторного використання цифрових фінансових послуг серед представників покоління Z: емпіричні дані комерційних банків В'єтнаму

Цифрові фінансові послуги мають вирішальне значення для підвищення конкурентоспроможності бізнесу та економіки багатьох країн, що розвиваються. Це дослідження спрямоване на вивчення факторів, які впливають на сприйняття споживачами законів про захист їхніх прав і на їхнє бажання продовжувати користуватися цифровими фінансовими послугами. Дані було зібрано шляхом інтерв'ю з 689 споживачами покоління Z (народжені після 1996 року), які користувалися цифровими фінансовими послугами у в'єтнамських комерційних банках. Результати моделювання структурними рівняннями з використанням методу найменших квадратів вказують на те, що на ставлення до забезпечення дотримання законів про захист прав споживачів впливають шість факторів у порядку спадання: сприйнята вигода, розуміння правових норм, сприйнята асиметрія, сприйнятий ризик, розуміння технологій і цифрових фінансів, а також розуміння вирішення спорів. Крім того, ставлення до правоохоронних органів, а також розуміння технологій і цифрових фінансів позитивно впливають на намір споживачів повторно використовувати цифрові фінансові послуги, тоді як передбачуваний ризик має протилежний ефект. Усі шість незалежних факторів впливають на намір повторно використовувати цифрові фінансові послуги через посередницьку роль ставлення до виконання законів про захист прав споживачів. Результати дослідження закладають основу для політичних рекомендацій для законодавчих органів і стратегічних вказівок для постачальників послуг і споживачів на ринках, що розвиваються.

Ключові слова: цифрові фінансові послуги, захист прав споживачів, правозастосування, повторне використання, ставлення молоді, сприйняття молоддю, покоління Z, країна, що розвивається, В'єтнам, PLS-SEM

Класифікація JEL: G21, D18, M10



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.