

Розуміння безпеки користувачами електронних банківських послуг в Індії: метод аналізу ієрархій

Під час вибору фінансових операцій, здійснюваних через Інтернет, найважливіша проблема, з якою стикаються користувачі, – це безпека. Три категорії банків Індії – державні, приватні та іноземні – мають абсолютно різну спрямованість стосовно технологій і можливостей. Метою статті є аналіз уявлень користувачів електронного банкінгу щодо мережових ризиків у державних, приватних та іноземних банках. Питання розуміння мережевого ризику в контексті згаданих банків оцінювалося на основі трьох головних параметрів ризику, а саме: безпека, конфіденційність і довіра. Для цього використано метод аналізу ієрархій, що є інструментом підтримки прийняття рішень з багатьма критеріями. Результати вказують на те, що ризик порушення безпеки є найважливішим порівняно з іншими аспектами, далі слідує конфіденційність та довіра. Виявлено, що банки державного сектору вважаються найбезпечнішими в цьому аспекті. Вони також найменшою мірою наражаються на ризик порушення конфіденційності та довіри. З огляду на загальне сприйняття користувачем ризику, викликаного усіма трьома параметрами разом, банки державного сектору вважаються найбільш безпечними, за ними йдуть приватні та іноземні установи. Отримані результати мають різне значення для досліджень та практичного застосування. Приватні та іноземні банки Індії можуть впровадити відповідні маркетингові стратегії для досягнення позитивного сприйняття. Раніше вже були проведені дослідження цих факторів та їх взаємозв'язку, однак дуже мало робіт, які б продемонстрували важливість кожного з цих факторів стосовно інших і те, як це сприймається користувачем. У роботі також проведено кількісну оцінку факторів у порядку їх важливості.

Ключові слова: метод аналізу ієрархій, ризик порушення безпеки, ризик порушення конфіденційності, довіра, електронні банківські послуги.

Класифікація JEL: G21, G29, L81.



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Представление о безопасности пользователей электронных банковских услуг в Индии: метод анализа иерархий

При выборе финансовых операций, совершаемых через Интернет, самая главная проблема, с которой сталкиваются пользователи, – это безопасность. Три категории банков – государственные, частные и иностранные – имеют абсолютно разную направленность относительно технологий и возможностей. Целью статьи является анализ представлений пользователей электронного банкинга о сетевых рисках в государственных, частных и иностранных банках. Вопрос понимания сетевого риска в контексте указанных банков оценивался на основе трех важных параметров риска, а именно: безопасность, конфиденциальность и доверие. Для этого использован метод анализа иерархий, являющийся инструментом поддержки принятия многокритериальных решений. Результаты указывают на то, что риск нарушения безопасности является самым важным по сравнению с другими аспектами, далее следуют конфиденциальность и доверие. Обнаружено, что банки государственного сектора считаются наиболее безопасными в этом отношении. Они также в наименьшей степени подвержены риску нарушения конфиденциальности и доверия. С учетом общего восприятия пользователем риска, вызванного всеми тремя параметрами вместе, банки государственного сектора считаются наиболее безопасными, за ними следуют частные и иностранные учреждения. Полученные результаты имеют разное значение для исследований и практического применения. Частные и иностранные банки Индии могут внедрить соответствующие маркетинговые стратегии для достижения благоприятного восприятия. Ранее уже были проведены исследования этих факторов и их взаимосвязи, однако очень мало работ, которые бы продемонстрировали важность каждого из этих факторов по отношению друг к другу и то, как это воспринимается пользователем. В работе также проведена количественная оценка факторов в порядке их важности.

Ключевые слова: метод анализа иерархий, риск нарушения безопасности, риск нарушения конфиденциальности, доверие, электронные банковские услуги.

Классификация JEL: G21, G29, L81.



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license, что позволяет неограниченное повторное использование, распространение и воспроизведение на любом носителе при условии наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.