

ارزیابی نیازها و انتظارات و تخمین رفتار مشتریان حقیقی بانک

نوع مقاله: پژوهشی

پروانه جعفری^۱

حمید آسایش^۲

مهدی کمالی^۳

مهدی زاهد غروی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۳/۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۵/۱۹

چکیده

بایستی در خصوص جذب انواع سپرده برنامه ریزی گردد چرا که هزینه جذب مشتری جدید در عمل از هزینه حفظ مشتری فعلی بیشتر است بنابراین هدف این تحقیق ارزیابی نیازها و انتظارات و در نهایت تخمین رفتارهای مالی مشتریان حقیقی بانک در شرایط عدم اطمینان است. در این تحقیق ابتدا با استفاده از تقاضای پول فریدمن مدل اولیه تعریف و با کمک متخصصان و پرسشنامه تحلیل سلسله‌مراتبی، شاخص‌های مرتبط تعیین و در نهایت با استفاده از معادلات همزمان مدل عوامل مؤثر بر تقاضا و نیازها و انتظارات مشتریان حقیقی تعیین شدند. مطابق نتایج تحقیق، نوسانات نرخ ارز اثر منفی معنادار بر هر دو نوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز و سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار دارد. تسهیلات پرداختی و بانکداری الکترونیک اثر مثبت معنادار بر هر دو نوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز و سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار و نرخ سود سپرده‌ها بر تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز اثر منفی معنادار و بر تقاضای سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار اثر مثبت معنادار دارد. تورم بر تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز اثر مثبت معنادار و بر تقاضای سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار اثر منفی معنادار دارد. هزینه کارمزد تسهیلات بر تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز اثر منفی معنادار دارد. نرخ سود سپرده ممتاز بر

۱ دانشجوی دکتری اقتصاد، گروه اقتصاد، واحد الیگودرز، دانشگاه آزاد اسلامی، الیگودرز، ایران

p.jafari1368@yahoo.com

۲ دانشیار، گروه اقتصاد، دانشگاه آیت‌الله بروجردی، بروجرد، ایران (نویسنده مسئول)

hamid.asayesh@abru.ac.ir

۳ استادیار، گروه اقتصاد، واحد قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران

mahdikamali174@gmail.com

۴ استادیار، گروه اقتصاد، دانشگاه آیت‌الله بروجردی، بروجرد، ایران

m.zahedgharavi@abru.ac.ir

تقاضای سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار اثر مثبت معنادار دارد. درآمد ملی بر تقاضای سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار اثر مثبت معنادار دارد.

کلمات کلیدی: نیاز، انتظار، تقاضا، مشتریان حقیقی بانک، معادلات همزمان، تحلیل سلسله‌مراتبی
طبقه بندی JEL: G21,G24,M31,E58



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مقدمه

در واقع جذب سپرده محور و ستون عملیات بانکداری را تشکیل می‌دهد. انجام سایر وظایف و عملیات بانکی منوط به جذب سپرده است به عبارتی این وظیفه اساسی مقدم بر سایر وظایف بانکی می‌باشد. فعالیت در زمینه جذب سپرده‌های بیشتر موجب می‌شود که مدیریت بانک‌ها با به کار گرفتن اصولی آن، از طریق اعطای تسهیلات و انجام سرمایه‌گذاری بهینه در زمینه‌های مختلف، ایجاد درآمد کنند (خوانایی مقدم، ۱۳۸۱). بدین دلیل موضوع سپرده اصلی‌ترین و یکی از مهم‌ترین عامل وجودی بانک به‌شمار می‌رود و توسعه یک بانک در درجه اول بستگی به افزایش حجم سپرده‌های آن دارد. خط مش‌هایی که مدیریت عالی بانک‌ها در مورد سپرده‌ها تنظیم می‌کنند در مقایسه با سایر وظایف برای سلامتی و رشد و توسعه بانک در حال حاضر و آینده از جمله مهم‌ترین وظایف محسوب می‌شود. مشتریان هر بانک مایه حیات آن بانک می‌باشند. بنابراین تردیدی نیست که شرط دستیابی به سودآوری این بنگاه‌های مالی، تعیین عوامل مؤثر بر رفتار فعلی و آتی مشتریان بانکی است. در نظام بانکی، مشتری محور اصلی است و در فضای رقابتی بانک، بانک‌هایی موفق خواهند بود که با توجه به شناخت رفتار مالی مشتریان، بتوانند خدمات بهتر ارائه دهند. بانک‌ها در صورتی می‌توانند منابع خود را به‌صورت کارآمد به مشتریان تخصیص دهند که از شیوه و الگویی ارزشمند در ارزیابی رفتار مالی مشتریان خود برخوردار باشند و قادر به شناسایی رفتار مالی مشتریان خود باشند. مشتریان بانک، رفتار مالی خود مانند سپرده‌گذاری و یا عدم سپرده‌گذاری، بازپرداخت و یا عدم بازپرداخت اقساط، میزان وام‌گیری آنها و غیره را براساس ابعاد خاصی تنظیم می‌کنند، لذا می‌بایست بانک‌ها و مؤسسات مالی از عناصر داخلی و بیرونی تأثیرگذار بر این رفتار مالی و ترتیب اولویت آنها مطلع بوده و ضمن تدابیر لازم، خاتمه روابط ناموفق را نیز در نظر بگیرند (ایچولوا و آرتوز، ۲۰۱۴). با توجه به افزایش رقابت بین بانک‌ها برای جذب مشتریان جدید، شناخت و پیش‌بینی رفتار مشتریان از اهمیت بسیاری برخوردار است. به‌منظور تحلیل رفتار مشتریان باید به شناسایی، ایجاد تمایز و تشخیص با ارزش‌ترین آنها اقدام کرد. هدف این تحقیق ارزیابی نیازها و انتظارات و درنهایت تخمین رفتارهای مالی فعلی و آتی مشتریان حقیقی و حقوقی بانک است.

۱- مبانی نظری

۱-۱- تقاضای انواع سپرده بانکی

در تعریف عرضه پول $M^s = C + D$ ، تعریف M_1 اتخاذ شده است که می‌توان تعاریف دیگری نیز از پول ارائه داد، مانند $M = C + D + T$ یا حتی M_3 یا M_4 و... که هر یک، به مناسبت

اقلامی از انواع سپرده‌ها یا اوراق بهادار را جزء تعریف پول می‌گنجانند. هر چه از $M1$ به سمت $M2$ و $M3$ و... برویم، قدرت نقدینگی پول کاهش می‌یابد. لذا انواع سپرده بخشی از نقدینگی و پول می‌باشد. در خصوص تقاضای پول و نقدینگی و اجزا آن از قبیل سپرده‌های دیداری و سپرده‌های مدت دار بانکی نیز به‌طور اخص تئوری‌هایی وجود دارد، از قبیل نظریه پولی فیشر و کمبریج، نظریه تقاضای پول کینز، نظریه تقاضای پول توبین و نظریه تقاضای پول با مول و توبین و در نهایت تقاضای پول فریدمن. براساس رابطه مقداری پول، درآمد ملی بر تقاضای پول مؤثر است این موضوع توسط مدرسه کمبریج و فیشر مطرح شده بود. مارشال (مدرسه کمبریج) می‌گوید از نظر فیشر مسئله تقاضای پول به‌صورت یک تقاضای پول در اقتصاد کلان مطرح شده است که مردم باید نسبت ثابتی از معاملات خود را به‌صورت پول نگهداری کنند. ولی در مکتب کمبریج مسئله تقاضای پول به صورت یک سؤال در اقتصاد خرد مطرح می‌شود که فرد یا افراد چه انگیزه‌هایی برای نگهداری پول دارند و چرا می‌خواهند پول نگهداری کنند. در واقع در مکتب کمبریج تقاضای پول به‌صورت یک کاربردی از نظریه عمومی تقاضای مطرح می‌شود. نظریه تقاضای پول کینز به «نظریه رجحان نقدینگی»^۱ مشهور است. وی معتقد است که تقاضای پول می‌باید از دید انگیزه و تمایل به نگهداری پول بررسی شود. اما برخلاف نظر فیشر، تنها انگیزه نگهداری پول، انگیزه معاملاتی نیست بلکه سه انگیزه برای نگهداری پول وجود دارد، انگیزه معاملاتی^۲ (M_1^D)، انگیزه احتیاطی^۳، انگیزه نقدینگی^۴ (سفته بازی یا احتکاری یا سوداگری M_2^D). چرا که پول دارای سه وظیفه وسیله مبادله، ذخیره ارزش و معیار سنجش ارزش است.

توبین برخلاف کینز معتقد است که اکثر افراد جامعه ریسک‌گریز هستند. بنابراین تقاضای پول افراد جامعه را می‌توان به‌دست آورد. همچنین برخلاف نظر کینز اکثریت افراد فقط پول یا فقط اوراق قرضه نگه نمی‌دارند، بلکه ترکیبی از پول و اوراق قرضه در ثروت خود حفظ می‌کنند. در تئوری تقاضای پول توبین سؤال مهم آن است که شخص کدام ترکیب را انتخاب می‌کند؟ پاسخ این سؤال به‌شکل تابع مطلوبیت فرد و ترجیحات وی نسبت به بازدهی انتظاری و ریسک بستگی دارد. اینکه فرد چقدر به بازدهی بالا همراه با ریسک بالا تمایل دارد و یا چقدر به ریسک کمتر هرچند با بازدهی پایین‌تر اهمیت می‌دهد؟ بنابراین، برای انتخاب نقطه بهینه که ترکیب بهینه دارایی‌های فرد را نشان خواهد داد، مشخص کردن منحنی‌های بی‌تفاوتی فرد برای بازدهی انتظاری و ریسک ضروری است. برای این منظور افراد به سه دسته تقسیم می‌شوند.

- 1- Liquidity Preference Theory
- 2- Transactions Motive
- 3- Speculative Motive
- 4- Precautionary Motive

- افراد خطرپذیر یا کسانی که ریسک را دوست دارند.

- افراد محتاط یا کسانی که از ریسک بدشان می‌آید.

- افرادی که در مقابل ریسک بی تفاوتند یا میانه‌رو و خنثی هستند.

طبق این مدل افراد ریسک خنثی و ریسک‌پذیر، فقط متقاضی دارایی‌های ریسک‌پذیر پول هستند و افراد ریسک‌گریز متقاضی هم پول و هم دارایی‌های ریسک‌پذیر می‌باشند و عمده افراد جامعه ریسک‌گریزند. براساس کتاب پول و بانکداری داودی و صمصام (۱۳۸۶)، میلتن فریدمن ۱ در سال ۱۹۵۶ در مقاله مشهور خود یک نظریه تقاضای پول تدوین کرد. گرچه در این مقاله فریدمن به‌طور مکرر به نظریه مقداری ایروینگ فیشر اشاره و به آن ارجاع می‌دهد، اما تجزیه و تحلیل وی از تقاضای پول به نظریه کینز و اقتصاددانان کمبریج بسیار نزدیک‌تر است. مانند دیگر اقتصاددانان، فریدمن نیز این سؤال را مطرح کرد که چرا مردم پول نگه می‌دارند؟ در نظریه تقاضای پول فریدمن، بر خلاف کینز توجه‌ای به انگیزه‌های تقاضای پول نشده است، بلکه تمام عواملی که بر هر نوع دیگر دارایی مؤثر است، بر تقاضای پول نیز اثر دارد به‌عبارت دیگر، رفتار مالی افراد طبق این تئوری بررسی می‌شود. بنابراین، فریدمن در واقع نظریه تقاضای دارایی را برای توضیح تقاضای پول مورد استفاده قرار می‌دهد. در نظریه تقاضای دارایی، ثروت و عایدی انتظاری دیگر دارایی‌ها نسبت به عایدی انتظاری پول، در تقاضای مؤثر است. فریدمن نیز مانند کینز تقاضای واقعی پول P را

در نظر می‌گیرد اما عقیده دارد که عایدی انتظاری پول (rm) مقداری مثبت است. چرا که نگهداری پول در برخی حساب‌های جاری مشمول دریافت بهره (rm) می‌گردد. ویژگی نظریه پول فریدمن نسبت به دیگر نظریه‌های تقاضای پول، شناسایی کامل‌تری از عوامل مؤثر بر تقاضای پول است. برای حصول به این نتیجه، فریدمن عامل ثروت و هزینه فرصت پول شامل عایدی انتظاری دیگر دارایی‌ها را به‌طور دقیقی تعریف می‌کنند.

مطالعات با مدل‌های فوق جهت توجیه عوامل مؤثر بر جذب سپرده‌های بانکی از تابع تقاضای پول فریدمن استفاده نموده‌اند. از دیدگاه این نظریه‌پرداز، پول یکی از صورت‌هایی است که افراد به آن وسیله ثروت خود را نگهداری می‌نمایند. وی پول، کالاها، اوراق قرضه و سهام را انواع دارایی‌هایی معرفی می‌کند که شخص تمایل دارد ثروت خود را به‌صورت ترکیبی از آنها حفظ کند. بالاخره فریدمن چارچوب اصلی تقاضای پول را بر این اساس قرار داده است که نگهداری پول یک انتخاب برنامه مالی یا پرتفلیو می‌باشد. به این صورت که مردم بین حفظ پول و دیگر دارایی‌های مالی و همچنین کالا و خدمات دست به انتخاب می‌زنند.

به عقیده فریدمن، ثروت فقط ذخیره دارایی‌های جاری نیست بلکه ارزش فعلی کلیه درآمدهای ناشی از مالکیت فرد (ثروت غیرانسانی) به اضافه ارزش فعلی کلیه درآمدهای ناشی از نیروی کار فرد است (ثروت انسانی). زیرا همان طور که ثروت‌های غیرانسانی قابل خرید و فروش و مبادله‌اند، ارزش فعلی درآمدهای ناشی از نیروی کار نیز (ثروت‌های انسانی) تا حدی قابل خرید و فروش هستند. ثروت‌های مالی مانند اوراق بهادار، سهام و غیره جزئی از ثروت غیر انسانی افراد است. البته برای کل جامعه این نوع دارایی‌های مالی جزء ثروت محسوب نمی‌شوند. بنابراین، به‌طور کلی دو نوع ثروت وجود دارد: ثروت انسانی که ارزش فعلی درآمدهای ناشی از نیروی کار است. ثروت انسانی که ارزش فعلی درآمدهای ناشی از نیروی کار است. ثروت غیرانسانی که شامل ارزش فعلی اوراق بهادار و اوراق سهام، پول، کالاهای بادوام و دیگر دارایی‌هاست. اصولاً نقدینگی ثروت‌های غیرانسانی بیشتر از ثروت‌های انسانی است و لذا در کنار متغیر ثروت، به‌عنوان عامل محدودکننده ترکیب ثروت نیز اهمیت دارد. این محدودیت به‌صورت زیر تعریف می‌شود.

$$h = \frac{W^H}{W^{NH}} = \frac{\text{ثروت انسانی}}{\text{ثروت غیر انسانی}} \quad \text{و} \quad W = W^H + W^{NH}$$

نسبت h عامل مهمی است که بر تقاضای فردی پول مؤثر است.

بنابراین، تاکنون تابع تقاضای پول فریدمن به‌عنوان تابعی از ثروت و نسبت h به‌دست می‌آید:

$$M^D = F(W, h)$$

در این تابع، W ثروت و h نسبت ثروت انسانی به غیر انسانی است.

فریدمن در کنار متغیرهای مربوط به ثروت، متغیرهای دیگری را به‌عنوان هزینه فرصت مناسب در نظر می‌گیرد و در تابع تقاضای پول وارد می‌کند. این هزینه فرصت همان نرخ بهره است، اما مانند کینز تنها نرخ بهره روی اوراق قرضه را در نظر نمی‌گیرد، بلکه عایدی انتظاری دیگر دارایی‌ها را نیز معرفی می‌کند. به‌طور کلی وی چهار نوع عایدی شامل نرخ بهره اوراق قرضه، نرخ عایدی انتظاری اوراق سهام، نرخ عایدی انتظاری کالاهای بادوام و نرخ عایدی انتظاری سرمایه انسانی را در نظر می‌گیرد.

به‌طور مثال، اگر فرد به‌جای نگهداری پول، اوراق قرضه، سهام شرکت‌ها و یا دیگر کالاهای بادوام خریداری می‌کرد، درآمدی کسب می‌کرد که با نگهداری پول از آنها چشم پوشی می‌کند. این درآمد از دست رفته همان هزینه فرصت پول است.

۱-۲- نرخ عایدی انتظاری کالاهای بادوام:

عایدی انتظاری کالاهای بادوام، نرخ تورم، یعنی $\frac{dp}{dt} \cdot \frac{1}{p}$ است. با افزایش قیمت کالاهای بادوام فرصت مناسب پول افزایش و تقاضای پول کاهش می‌یابد. بنابراین، تقاضای پول عبارت است از:

$$M^D = F[(W, h, (i_B - \frac{di_B}{dt} \cdot \frac{1}{i_B}), (i_E - \frac{di_E}{dt} \cdot \frac{1}{i_E} + \frac{dp}{dt} \cdot \frac{1}{p}), (\frac{dp}{dt} \cdot \frac{1}{p})]$$

۱-۳- عایدی انتظاری سرمایه انسانی:

عایدی انتظاری سرمایه انسانی در واقع افزایش درآمدی است که فرد می‌تواند با انجام سرمایه‌گذاری روی دانش و هنر خود به دست آورد. به عبارت دیگر، فرد به جای نگهداری پول می‌تواند روی هنر و دانش خود سرمایه‌گذاری کند و بازدهی خویش را بالا ببرد. بدیهی است فرد با نگهداری پول از این بازدهی چشم‌پوشی می‌کند. اثر این نوع بازدهی در ثروت و درآمد آتی فرد مستتر است.

فریدمن عوامل دیگری را نیز معرفی می‌کند که بر تقاضای پول مؤثر است. از جمله آنها، سطح قیمت‌هاست. با افزایش قیمت‌ها فرد برای تأمین مایحتاج خود ناچار است پول بیشتری تقاضای کند، بنابراین قدرت خرید پول بر تقاضای پول مؤثر است. برای در نظر گرفتن تأثیر این عامل بر تقاضای پول، فریدمن سطح قیمت‌ها را در تابع تقاضای پول وارد می‌کند که اثر آن بر تقاضای پول مثبت است. علاوه بر این، فریدمن عامل دیگری از قبیل تعداد شعب بانک و بانکداری الکترونیک را تحت عنوان سلیقه‌ها (U) در تابع تقاضای پول خود وارد می‌کند. این عامل نه فقط برای مصرف‌کنندگان بلکه برای تولیدکنندگان نیز مطرح می‌شود. از یک طرف سلیقه مصرف‌کنندگان در تقاضای پول مؤثر است از طرف دیگر، تولیدکنندگان نیز برای انجام هزینه‌های جاری خود، پرداخت دستمزد، خرید مواد اولیه و غیره به پول نیاز دارند. تقاضای پول تولیدکنندگان به عواملی مانند سطح فروش، تکنولوژی، نزدیکی به شعب بانکی و عوامل بازاری و غیره بستگی دارد. بدین ترتیب، می‌توان تابع تقاضای پول فریدمن را به صورت زیر بیان کرد:

$$M^D = F[(W, h, (i_B - \frac{di_B}{dt} \cdot \frac{1}{i_B}), (i_E - \frac{di_E}{dt} \cdot \frac{1}{i_E} + \frac{dp}{dt} \cdot \frac{1}{p}), (\frac{dp}{dt} \cdot \frac{1}{p}), P, U]$$

به عقیده فریدمن، ثروت (W) با درآمد دائمی رابطه نزدیک دارد و می‌توان به جای آن، درآمد دائمی (yp) را قرار داد. از نظر فریدمن، عایدی انتظاری پول (im) مقدار مثبت و ثابتی است، بنابراین در تابع وی می‌باید از عایدی انتظاری هر یک از دارایی‌ها، کسر شود تا بدین ترتیب عایدی خالص هر دارایی محاسبه و لحاظ شود. اگر بازدهی انتظاری اوراق قرضه (rB)، بازدهی انتظاری اوراق سهام (rE) و تورم انتظاری (π^e) به صورت زیر تعریف شوند:

$$r_B = i_B - \frac{di_B}{dt} \cdot \frac{1}{i_B}$$

بازدهی خالص هر دارایی به صورت زیر محاسبه می‌شوند.

$$r_E = i_E - \frac{di_E}{dt} \cdot \frac{1}{i_E} + \frac{dp}{dt} \cdot \frac{1}{p}$$

(rb-rm) = خالص بازدهی انتظاری اوراق قرضه -
 (rE-rm) = خالص بازدهی انتظاری اوراق سهام -
 (pe-rm) = خالص تورم انتظاری -

$$\pi^e = \frac{dp}{dt} \cdot \frac{1}{p}$$

اکنون می‌توان متغیرهای تعریف شده را در تابع تقاضای پول قرار داد.

$$M^D = F[(y^p)^{(+)} , h^{(-)} , (r_B - r_m)^{(-)} , (r_E - r_m)^{(-)} , (\pi^e - r_m)^{(-)} , P^{(+)} , U^{(+)}]$$

چنانچه درآمد دائمی، میانگین وزنی درآمدها در سال‌های گذشته در نظر گرفته شود، با فرض اینکه فردی در ۱۷ سال گذشته درآمدهایی را به دست آورده‌است، درآمد دائمی را می‌توان به صورت زیر محاسبه کرد:

$$y_t^p = \sum_{i=1}^{\infty} w_i y_{t-i} = y_1 + (1-\lambda)y_{t-1} + (1-\lambda)^2 y_{t-2} + \dots + (1-\lambda)^{\infty} y_{t-\infty}$$

wi در واقع وزن درآمدها است. فریدمن $\lambda = 0.33$ در نظر می‌گیرد. طبق رابطه فوق، با گذشت زمان، سهم درآمد سال‌های گذشته در محاسبه درآمد دائمی کاهش می‌یابد. به اعتقاد فریدمن، کشش قیمتی و درآمدی تقاضای پول تقریباً مساوی یک است، یعنی:

$$\frac{\partial \ln(m^D)}{\partial \ln p} \approx 1 \quad \text{و} \quad \frac{\partial \ln(m^D)}{\partial \ln y} \approx P$$

با این ویژگی‌ها، تابع تقاضای پول فریدمن را می‌توان به صورت زیر نوشت:

$$M^D = p \cdot y F[h, (r_B - r_m), (r_E - r_m), (\pi^e - r_m), U] = p \cdot y K$$

رابطه فوق، همان رابطه مقداری پول است. رابطه‌ای که براساس آن اقتصاددانان کمبریج تقاضای پول یک فرد را استخراج کردند. بنابراین رفتار مالی مشتریان بانکی تحت تأثیر عوامل فوق می‌باشد. تئوری‌های مختلفی در زمینه بررسی رفتار مالی مشتریان وجود دارد. از آن جمله می‌توان به تئوری‌های مربوط به پس‌انداز نظیر تئوری‌های کلاسیک‌ها، نئوکلاسیک‌ها، کینز، نظریه دوره عمرفیشر، آندو مودیگیلیانی و درآمد دائمی فریدمن اشاره نمود (اچ برانسون، ۱۳۸۴). به طور کلی در یک تقسیم بندی کلی عوامل مؤثر بر جذب منابع بانکی را می‌توان به دو دسته عوامل درون سازمانی و برون‌سازمانی تقسیم نمود. عوامل برون‌سازمانی عوامل غیر قابل کنترل مدیریت بانک است، عواملی نظیر نرخ تورم، نرخ رشد عرضه پول، درآمد ملی، رشد اقتصادی، نرخ رشد تولید

ناخالص داخلی، شاخص قیمت مسکن، نرخ ارز، نرخ بهره و سیاست‌های بانک مرکزی را شامل می‌شود (دایی کریم زاده و همکاران، ۱۳۸۹)، عوامل درونی عبارتند از عوامل خدماتی مانند تنوع خدمات بانکی، کیفیت خدمات بانکی و... عوامل مالی از قبیل تسهیلات پرداختی و... و عوامل ارتباطی و انسانی به‌مانند تبلیغات، رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان و... و عوامل فیزیکی به‌مانند محل استقرار شعب بانک و... خلاصه برخی از مطالعات که به بررسی جذب سپرده پرداخته‌اند به شرح ذیل‌اند:

جدول ۱- مطالعات مرتبط با عوامل مؤثر بر جذب سپرده بانکی

متغیرهای مؤثر	شاخص جذب سپرده	روش تحقیق	قلمرو تحقیق	سال	محقق
بازده حساب ممتاز، طرح باننشستگی، حساب‌های جایگزین و درآمد	سپرده‌های پس‌انداز و مدت‌دار	روش تحلیل SWOT	بانک‌های آسیای شرقی	۲۰۱۴	اریفال اسلام
متغیرهای اقتصادی و مالی، فعالیت‌های اقتصادی، قیمت تغییرات بهره و تغییرات نرخ ارز	سپرده‌های بانکی تجاری	توابع پاسخ ضربه	مرکز مالی منطقه‌ای لبنان	۲۰۰۹	فینگر و هس
نیروی انسانی، سطح تحصیلات کارکنان، محیط بانک، محل استقرار و موقعیت مکانی بانک، تبلیغات، قوانین و مقررات دولتی	سپرده بانکی	معادلات ساختاری	بانک‌های بزرگ دولتی هند	۲۰۰۹	آبهیمان و همکاران
نوسان‌های نرخ بهره بانکی	سپرده‌های بانکی بلندمدت	یوهانسون و جوسیلیوس و مدل تصحیح خطای برداری	سیستم بانکی دوره (۱۳۸۷-۱۳۵۲)	۱۳۹۱	رضایی پور و همکاران
تنوع خدمات، خود	کل سپرده	رگرسیون	بانک ملت	۱۳۹۱	عطاران و

متغیرهای مؤثر	شاخص جذب سپرده	روش تحقیق	قلمرو تحقیق	سال	محقق
بانکداری، زیرساخت، سرمایه و بازار، در بعد قابلیت‌ها، قابلیت‌های اجرایی، منابع انسانی و مدیریتی					همکاران
عوامل خدماتی، ارتباطی و انسانی، عوامل فیزیکی، عوامل مالی و عوامل وابستگی سازمانی	حجم کل سپرده‌ها	رگرسیون	شعب بانک رفاه شهر اصفهان	۱۳۸۹	دایی کریم زاده و همکاران
حجم سپرده‌های دوره پیشین، درآمد حقیقی سرانه، تعداد شعب بانکی، تورم و جمعیت	سپرده‌های بلندمدت بانک	رگرسیون	بانک صادرات	۱۳۸۹	امینی و همکاران
نرخ تورم، تولید ناخالص داخلی، شاخص قیمت سهام و نرخ سود اوراق مشارکت	حجم سپرده های بانکی	الگوی خود توضیحی با وقفه	کل سیستم بانکی	۱۳۸۹	منصف و منصور
میزان استفاده از فناوری رایانه‌ای، میزان مهارت کارکنان، میزان تنوع خدمات، میزان کیفیت خدمات، میزان رضایت مشتریان از کارکنان سازمان و تبلیغات	منابع غیر تعهدی	همبستگی	بانک‌های دولتی در استان کرمانشاه	۱۳۸۶	اسدی
خدمات گسترده بانکی، امکان دسترسی سریع، نمای ظاهری بانک، اعتبار بانک، سرعت عمل، فناوری	انواع سپرده های بانکی	رگرسیون	بانک دولتی در شهر اصفهان	۱۳۸۵	رنجبریان و غلامی

متغیرهای مؤثر	شاخص جذب سپرده	روش تحقیق	قلمرو تحقیق	سال	محقق
جدید روز، برخورد کارکنان، سود پرداختی به سپرده‌ها و هزینه کارمزد تسهیلات					
عوامل درون سازمانی مانند میزان تسهیلات بانکی، تعداد کارکنان، تعداد باجه، ضریب تغییرات حقوق، موقعیت مکانی و تجهیزات شعبه	حجم کل سپرده‌ها	رگرسیون	شعب بانک ملت	۱۳۸۴	ابونوری و سپانلو
انتظارات تورمی، تولید داخلی سرانه به قیمت ثابت و میانگین نرخ سود واقعی مورد انتظار	سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار	رگرسیون	۱۵ بانک ایران	۱۳۸۴	قبادی
تسهیلات، فضای فیزیکی مطلوب، تجدید نظر در شیوه جوائز، قوانین و مقررات مناسب و ...	حجم کل سپرده‌ها	رگرسیون	شعب بانک تجارت استان لرستان (۱۳۸۰-۱۳۷۴)	۱۳۸۲	رازانی
تولید ناخالص داخلی، نرخ ارز، شاخص قیمت مصرف‌کننده، ارزش ریالی معاملات در بورس اوراق بهادار تهران	سپرده‌های بانکی	روش حداقل مربعات	بانک رفاه (۱۳۷۱-۱۳۷۹)	۱۳۸۱	خوانای مقدم
درآمد ملی، نرخ ارز، تورم و شاخص بهای دارایی‌ها	سپرده‌های بخش دولتی سیستم بانکی	رگرسیون	بانک ملی ایران (۱۳۷۷-۱۳۵۸)	۱۳۸۰	بابایی

منبع: مطالعات تحقیق

مطابق مطالعات عوامل مختلف درون سازمانی و برون سازمانی مختلفی بر جذب سپرده‌های بانکی اثر مثبت و معنادار دارد.

۲- روش تحقیق

در این تحقیق با استفاده از مدل دلفی مدل اولیه نهایی و با استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی الگوی تقاضای سپرده‌های بانکی تدوین می‌گردد. لذا از پرسش‌نامه در جمع آوری داده‌ها استفاده می‌شود. بدین‌منظور جامعه مورد بررسی پرسنل صف و ستاد بانک ملی به تعداد ۳۱,۴۲۵ نفر دارای تحصیلات دانشگاهی بوده که از بین این تعداد حدود ۲۴۲۵۶ نفر دارای سابقه بالای ۱۰ سال می‌باشند. برای تعیین ارزش عددی اهمیت هر یک از معیارها، گروه قضاوت کارشناسی ۳۸۶ نفری به صورت عمدی از افراد بالای ۱۰ سال سابقه و دارای مدرک دانشگاهی براساس جدول مورگان به عنوان نمونه برای پرسشنامه دلفی انتخاب شدند. همچنین دو نمونه ۳۸۶ نفری از اشخاص حقیقی و اشخاص حقوقی نیز برای پرسشنامه زوجی تحلیل سلسله‌مراتبی استفاده شدند. همچنین در مدل پنل تخمین انواع سپرده بانکی اشخاص از اطلاعات فصلی سنوات ۱۳۸۵ الی ۱۴۰۱ به صورت نمونه انتخاب شده‌است. در این تحقیق از روش تحلیل سلسله‌مراتبی جهت تدوین مدل اولیه تقاضا و برآورد نیازها و انتظارات مشتریان استفاده می‌شود و از معادلات همزمان نیز برای تخمین رفتار مشتریان حقیقی بانک ملی استفاده می‌گردد.

۳- ترسیم و تشریح درخت سلسله‌مراتبی

درخت سلسله‌مراتبی، حداقل دارای سه سطح اصلی هدف، معیارها و گزینه‌ها است که سطح معیار آن قابل تقسیم به زیر معیارهای متعدد می‌باشد که برای انواع تقاضای سپرده به شرح ذیل تدوین می‌شوند. براساس تئوری‌های تقاضای فریدمن، برای تقاضای سپرده‌های قرض الحسنه جاری و پس انداز شخص حقیقی چهار گروه عامل انتظارات و نیازها، هزینه فرصت‌ها و متغیرهای کلان و ناطمینانی اقتصادی، شاخص‌های مختلف به شرح جدول (۲) تعریف شده‌است.

جدول ۲ - عوامل مؤثر بر رفتار اشخاص حقیقی

گزینه‌ها و زیرمعیارهای مؤثر بر تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری-پس انداز و مدتدار اشخاص حقیقی بانک

نیازها و انتظارات

هزینه های جاری	انجام هزینه
خرید مواد اولیه	
سطح فروش	
پوشش قدرت خرید ناشی از سطح قیمت ها - تورم	
ریسک گریزی	سلیقه
ترجیحات نقدشوندگی	
تعداد شعب بانک نسبت به سایر بانک ها	عوامل خدماتی
بانکداری الکترونیک	
عابر بانک	
تنوع خدمات بانکی	
کیفیت خدمات بانکی	
سرعت در انجام عملیات بانکی	
صندوق فروش	
نرخ سود سپرده ها	عوامل مالی
تسهیلات پرداختی	
هزینه کارمزد تسهیلات	
جوایز پرداختی به سپرده گذاران قرض الحسنه	عوامل ارتباطی
تبلیغات	
رعایت عدالت و عدم تبعض در ارائه خدمات	
ویژگی های فردی مناسب کارکنان	
رازداری و محرم اسرار بودن کارکنان	
مهارت کارکنان	
رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان	عوامل فیزیکی
اطلاع رسانی و ارائه آموزش به مشتریان	
تعداد شعب بانک	
در دسترس بودن شعب	هزینه فرصت پول
طراحی و زیبایی فضای داخلی و خارجی شعب	
تغییرات شاخص بورس	
ارزش ریالی معاملات در بورس اوراق بهادار	نرخ عایدی انتظاری اوراق سهام
نرخ عایدی سایر انواع پول - نرخ سود سپرده ممتاز	
نرخ عایدی انتظاری کالاهای بادوام - تغییر شاخص قیمت مسکن	

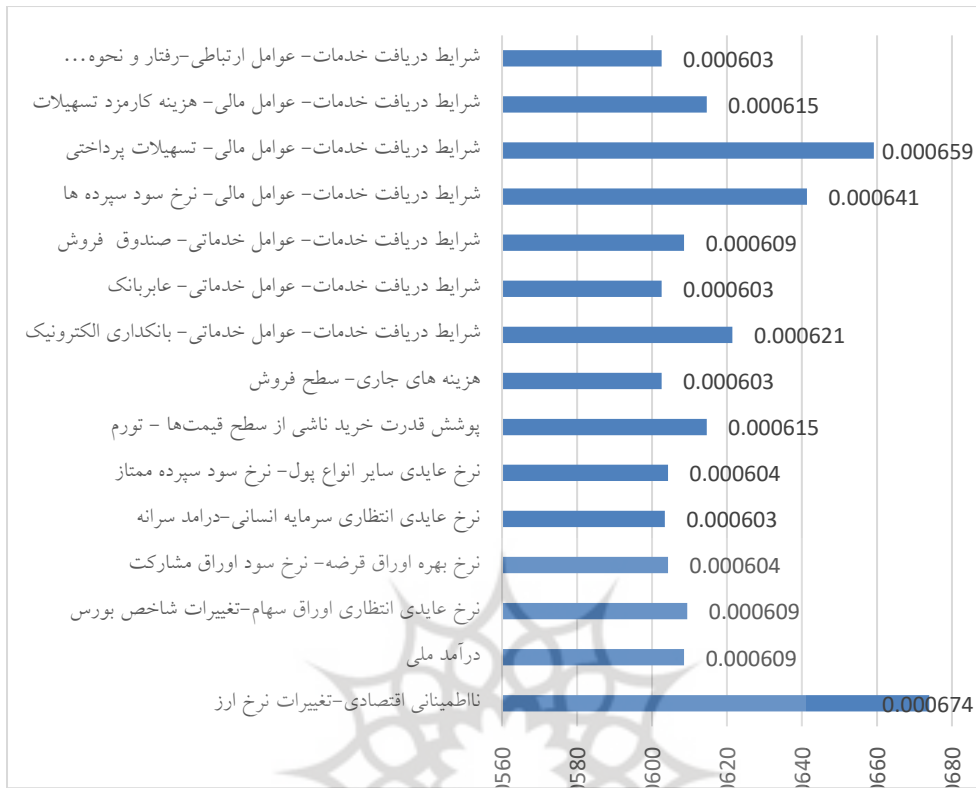
شرایط دریافت خدمات

پیش از مراجعه به شعبات منتخب

نرخ بهره اوراق قرضه - نرخ سود اوراق مشارکت	
نرخ عایدی انتظاری سرمایه انسانی - درآمد سرانه	
تغییرات نرخ ارز در بازار	
متغیرهای اقتصادی	
نقدینگی	
سیاست های بانک	نرخ سود سپرده
مرکزی	نرخ بهره
جمعیت	
نااطمینانی اقتصادی - تغییرات نرخ ارز	
درآمد ملی	
نرخ رشد اقتصادی	

با انتخاب افراد پرسش شونده به صورت تعمدی، جدول مقایسه زوج در سطوح معیارها، زیر معیارها و جانشین ها تشکیل گردید و تعیین وزن هر یک از معیارها و زیر معیارها نسبت به یکدیگر توسط گروه قضاوت کارشناسی صورت گرفت. نحوه کار بدین شکل است که ابتدا معیارهای سطح اول در یک جدول که دارای دو ستون عمودی و افقی است ثبت خواهد شد و پرسش شونده براساس مقیاس مقایسه، وزن هر یک از معیارها نسبت به دیگری را معین خواهد نمود. سپس زیر معیارهای هر یک از معیارهای سطح اول با یکدیگر مقایسه خواهد شد و در مجموع با استفاده از روش ابداعی ساعتی وزن هر یک از معیارها و زیر معیارها محاسبه می گردد تا در اندازه گیری نهایی عملیات تحقیق مورد بهره برداری واقع شود. در ادامه با عملیات محاسبه داده ها و محاسبه میانگین هندسی با عملیات نرمال سازی استخراج اولویت ها صورت و ضمن اینکه نرخ سازگاری نیز محاسبه شد. در ادامه وزن نهایی هر گزینه مشخص گردید.

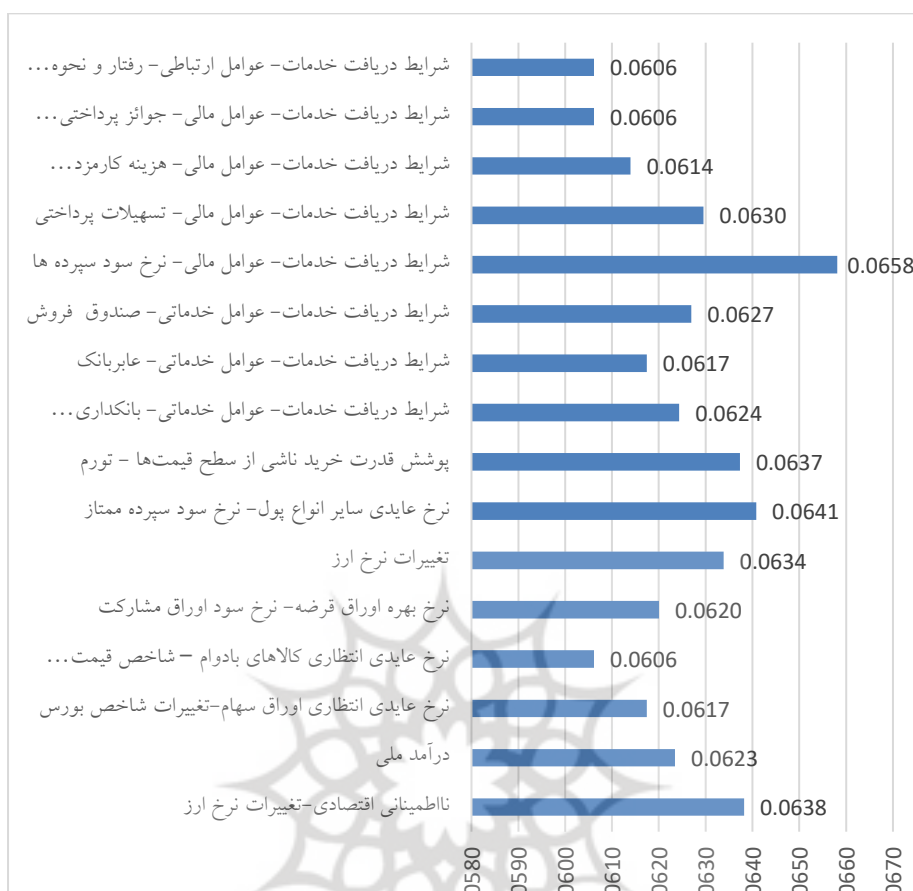
همان طور که در نمودار (۱) مشاهده می شود بر اساس خروجی نرم افزار Expert Choice معیار تغییرات نرخ ارز به عنوان شاخص نااطمینانی بیشترین اهمیت و شاخص تسهیلات دریافتی در رتبه بعدی عوامل مؤثر بر تقاضای اشخاص حقیقی سپرده های قرض الحسنه جاری و پس انداز بانک دارد. لازم به ذکر است که نرخ ناسازگاری کوچک تر از ۰/۱ می باشد، فلذا نتایج از اعتبار کافی برخوردارند.



نمودار ۱ وزن و اهمیت گزینه‌ها و زیر معیارهای مؤثر بر تقاضا سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز شخص حقیقی

همان‌طور که در نمودار (۲) مشاهده می‌شود بر اساس خروجی نرم‌افزار Expert Choice معیار تغییرات نرخ ارز به‌عنوان شاخص نااطمینانی بیشترین اهمیت و شاخص نرخ سود سپرده‌ها در رتبه بعدی عوامل مؤثر بر تقاضای اشخاص حقیقی برای سپرده‌های مدت‌دار بانک دارد. لازم به ذکر است که نرخ ناسازگاری کوچک‌تر از ۰/۱ می‌باشد فلذا نتایج از اعتبار کافی برخوردارند.

پرتال جامع علوم انسانی



نمودار ۲- وزن و اهمیت گزینه‌ها و زیر معیارهای مؤثر بر تقاضای سپرده مدت‌دار شخص حقیقی

۴- برآورد رفتار مالی مشتریان حقیقی بانک با روش حداقل مربعات سه مرحله‌ای (3SIS)

برآورد رفتار مالی مشتریان حقیقی بانک با روش حداقل مربعات سه مرحله‌ای (3SIS) براساس مدل تقاضای پول فریدمن و نتایج تحلیل سلسله مراتبی مدل تقاضای سپرده‌های اشخاص حقیقی، تابعی از عوامل زیر تخمین زده می‌شود:

$$D_{ij} = f(dE_{ij}, l_{ij}, rS_{ij}, EB_{ij}, P_j, rL_j)$$

$$T_{ij} = f(rS_{ij}, rSm_{ij}, dE_{ij}, P_j, l_{ij}, EB_{ij}, Y_j)$$

D_{ij} : تقاضای سپرده‌های قرض الحسنه دیداری و پس‌انداز شخص حقیقی

dE_{ij} : نوسانات نرخ ارز l_{ij} : تسهیلات پرداختی rS_{ij} : نرخ سود سپرده‌ها

EBj: بانکداری الکترونیک Pj: تورم Lj: هزینه کارمزد تسهیلات
 Tij: سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار شخص حقیقی
 Sj: نرخ سود سپرده ها Smj: نرخ سود سپرده ممتاز Eij: نوسانات نرخ ارز
 Pj: تورم Lij: تسهیلات پرداختی EBj: بانکداری الکترونیک
 Yj: درآمد ملی

به‌منظور بررسی تخمین تقاضای انواع سپرده اشخاص حقیقی، سیستم معادلات همزمان استفاده شده‌است که با استفاده از روش حداقل مربعات سه مرحله‌ای برآورد می‌شوند. این سیستم شامل معادلات مدل تحقیق به‌طور همزمان می‌باشند و نتایج آن در جداول ذیل ارائه شده‌است. قبل از به‌کارگیری روش تخمین همزمان برای برآورد این معادلات باید شرط رتبه‌ای و درجه‌ای برای شناسایی مدل مورد بررسی قرار گیرد. به سبب وجود هم‌بستگی و ارتباط بین اجزا اخلال معادلات، مدل از روش 3Sls برای برآورد به کار برده می‌شود (اکبری و صامتی، ۱۳۸۲). در برازش سیستم های مذکور با داده‌های جدولی، با توجه به استفاده از نرم‌افزار Eviews با محدودیت تعیین نوع مدل اثرات تصادفی یا مدل اثرات ثابت و تخمین مدل داده‌های جدولی همزمان روبه‌رو هستیم. از این رو لازم است نتایج ارائه شده با رعایت احتیاط به‌دلیل امکان اریب بودن ضرایب برآوردی، مورد استفاده قرار گیرد.

جدول ۳ نتایج برآورد مدل تقاضای اشخاص حقیقی برآورد سیستم معادلات با روش حداقل مربعات سه مرحله‌ای (3SIS)

مدل	Di: تقاضای سپرده‌های قرض الحسنه دیداری و پس‌انداز شخص حقیقی	Tij: سپرده سرمایه‌گذاری مدت دار شخص حقیقی
شاخص‌ها متغیرها	ضرایب {آماره} t p-value	ضرایب {آماره} t p-value
dEi: نوسانات نرخ ارز	-0.368 -15.31 0.000	-0.0880 -2.574 0.011
Lij: تسهیلات پرداختی	5.895 124.02 0.000	0.8005 2.591 0.0105

مدل	Dij: تقاضای سپرده‌های قرض الحسنه دیداری و پس‌انداز شخص حقیقی	Tij: سپرده سرمایه‌گذاری مدت دار شخص حقیقی
tSj: نرخ سود سپرده‌ها	-4.93E-0.6 -4.096 0.00001	0.665 3.981 0.0001
EBj: بانکداری الکترونیک	1.50E-0.6 2.926 0.0040	1.5630 5.464 0.000
Pj: تورم	0.00051 6.106 0.0000	-8.87E-0.8 -1.736 0.0845
Smj: نرخ سود سپرده ممتاز		0.517 2.546 0.0119
Yj: درآمد ملی		0.169 571.10 0.0000
Lj: هزینه کارمزد تسهیلات	-8.23E-06 -2.522 ۰/۰۱۲۷	

مأخذ: یافته‌های تحقیق

بررسی پایایی جملات پسماند در سیستم معادلات هم‌زمان نیز گویای پایایی جملات در سطح بوده و این مؤید وجود رابطه بلند مدت در بین متغیرهاست، نتیجه بررسی پایایی در جدول ذیل آمده است:

جدول ۴ بررسی پایایی جملات پسماند در سیستم معادلات هم‌زمان

پسماند	آماره آزمون	سطح احتمال	سطح پایایی
Dij: تقاضای سپرده‌های قرض الحسنه دیداری و پس‌انداز شخص حقیقی	-۴,۵۶	۰,۰۰۰۰	در سطح پایاست
Tij: سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار	-۳,۵۲	۰,۰۰۰۲	در سطح پایاست

			شخص حقیقی
--	--	--	-----------

مأخذ: یافته‌های تحقیق

۵- نتایج تحقیق

نتایج حاصل از برآورد رگرسیون به‌روش معادلات سری زمانی با سطح احتمال ۹۰ درصد نشان می‌دهد:

نوسانات نرخ ارز اثر منفی معنادار بر هر دو نوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز و سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار دارد.

تسهیلات پرداختی اثر مثبت معنادار بر هر دو نوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز و سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار دارد.

نرخ سود سپرده‌ها بر تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز اثر منفی معنادار و بر تقاضای سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار اثر مثبت معنادار دارد.

بانکداری الکترونیک اثر مثبت معنادار بر هر دو نوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز و سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار دارد.

تورم بر تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز اثر مثبت معنادار و بر تقاضای سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار اثر منفی معنادار دارد.

هزینه کارمزد تسهیلات بر تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس‌انداز اثر منفی معنادار دارد.

نرخ سود سپرده ممتاز بر تقاضای سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار اثر مثبت معنادار دارد.

درآمد ملی بر تقاضای سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار اثر مثبت معنادار دارد.

۶- پیشنهادات این تحقیق بر اساس نتایج به شرح ذیل است:

از عوامل مؤثر بر جذب انواع سپرده، توسعه بانکداری الکترونیک می‌باشد لذا باید بانک در این خصوص برنامه ریزی کند ضمن اینکه توسعه صندوق فروش نیز در اولویت‌های برنامه‌های بانک قرار گیرد.

از متغیرهای مهم که اثر منفی بر انواع سپرده بانکی دارد ناطمینانی اقتصادی و هزینه فرصت ناشی از تغییرات نرخ ارز و تورم است که برای این دو موضوع باید علاوه بر سیاست گذاری لازم در سطح کلان، بانک از راهبردهای لازم از قبیل سپرده ارزی و... نیز بهره ببرد.

سیاست تسهیلات براساس مانده سپرده با توجه به اینکه سپرده‌های بانک تحت تأثیر حجم تسهیلات و هزینه تسهیلات می‌باشد به گونه‌ای برنامه ریزی شود که ضمن افزایش تسهیلات پرداختی هزینه تحمیلی به سپرده گذاران بابت تسهیلات کاهش یابد.

برای تغییر ترکیب سپرده‌ها به موضوع نرخ سود سپرده باید توجه شود افزایش سود سپرده باعث تغییر رفتار بخش خصوصی و افزایش سپرده‌های مدت‌دار نسبت به سپرده‌های قرض الحسنه می‌گردد.

برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود که موضوع در بانک‌های مختلف و جایگزینی بانک‌ها بر اساس تغییر سیاست‌ها نسبت به یکدیگر براساس روش‌های مدیریتی نیز انجام شود. برای انجام موضوع به‌طور دقیق‌تر به شرط دسترسی داده‌ها می‌توان از روش Sur و... نیز استفاده نمود.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

۱. ابونوری اسماعیل، سپانلو هادی (۱۳۸۴). تجزیه و تحلیل آثار عوامل درون سازمانی مؤثر بر جذب سپرده بانکی، (مطالعه موردی: بانک ملت تهران)، دو ماهنامه علمی- پژوهشی رفتار دانشور، دانشگاه شاهد، ۱۲(۱۴)، ۸۰-۶۷.
۲. اسکندری سبزی سیمایا، (۱۴۰۱). عوامل مؤثر بر جانشینی پول در ایران؛ با تأکید بر نااطمینانی تورمی. پژوهش‌های اقتصادی (رشد و توسعه پایدار)، ۲۲(۳): ۷۸-۵۹.
۳. اسدی هرمز، مینایی مهدی، میرتمیزدوست سید بصیر(۱۴۰۰). بررسی عوامل تأثیرگذار بر رضایت مشتریان از بانک‌های مختلف در ایران، نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۱۰(۳۴)، ۲۴۱-۲۶۱.
۴. امامی حیدری ندا، اسماعیلی حسین، (۱۳۹۷). تأثیر سواد مالی بر ارتباط بین شخصیت سرمایه گذار و رفتار خرید و فروش سهام در بورس اوراق بهادار اصفهان، کنفرانس ملی الگوهای نوین در مدیریت و کسب‌وکار با رویکرد حمایت از کارآفرینان ملی، تهران، مؤسسه آموزش عالی نگاره.
۵. امینی صفیاری، محمدی سمیه، فخر حسینی سیدفخرالدین، (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر جذب سپرده‌های بانکی، بانک‌های منتخب با تأکید بر بانک صادرات ایران، نشریه اقتصاد مالی (اقتصاد مالی و توسعه)، ۲(۶): ۱۷۲-۱۵۹.
۶. آهنج هدی، محقق نیا محمد جواد، گندمی ابوالفضل، (۱۳۹۸). شناسایی عوامل درون سازمانی مؤثر بر جذب سپرده‌های سرمایه‌گذاری مدت‌دار و ارائه راهکارهای مناسب بانک پاسارگاد استان قم، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۷(۱)، ۸۳-۶۵.
۷. بابایی النا (۱۳۸۰). بررسی عوامل مؤثر بر مانده سپرده‌های بانکی با تأکید بر سپرده‌های بانک ملی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
۸. برادران مهدی، عباسی عباس، صفرنیا حسن، (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر وفاداری مشتری (مطالعه موردی بانک تجارت شیراز)، مجله دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، ۱۸(۲): ۴۶۷-۴۸۲.
۹. پاسبان فاطمه، روحی میلاد، (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر حجم سپرده‌ها در سیستم بانکی در سال‌های ۱۳۶۳-۱۳۸۹، فصلنامه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۶(۱۹)، ۵۳-۶۸.

۱۰. خوانای مقدم، مریم (۱۳۸۱). بررسی تأثیر متغیرهای کلان اقتصادی بر تجهیز منابع بانکی مورد بانک رفاه طی سال‌های ۱۳۷۱-۱۳۷۹: (تولید ناخالص داخلی، شاخص قیمت مصرف‌کننده)، کارشناسی‌ارشد مدیریت و علوم اجتماعی، آزاد اسلامی تهران.
۱۱. داودی پرویز، صمصامی، حسین (۱۳۸۶). پول و بانکداری، تهران، انتشارات دانشگاه شهید بهشتی.
۱۲. دایی کریم زاده سعید، علیمرادی ریزی، محمد، حبیبی پور حجت الله و صالحی زاده سعید (۱۳۸۹)، بررسی عوامل مؤثر بر تجهیز منابع بانکی از دیدگاه مدیران شعب بانک رفاه شهر اصفهان، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و نوآوری.
۱۳. رضایی پور محمد، نجارزاده ابوالفضل، ذوالفقاری مهدی، (۱۳۹۱)، بررسی رفتار سپرده گذاران بلندمدت نسبت به تغییرات نرخ بهره بانکی، نشریه پژوهش‌ها و سیاست‌های اقتصادی، ۲۰ (۶۳)، ۱۶۹-۱۵۵.
۱۴. رنجبریان، بهرام، غلامی کرین، محمود، (۱۳۸۵). بررسی عوامل مؤثر بر ترجیح مشتریان در انتخاب یک بانک دولتی (مطالعه موردی: شهر اصفهان)، مجله دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، ۱۳(۲۰)، ۴۹-۶۰.
۱۵. شعبانی جفروودی، ثریا، محمدی فرد، فاطمه‌سادات، آسایش، حمید، (۱۳۹۲). بهره‌وری و مدیریت ریسک عملیاتی، کتب تخصصی دانشگاهی ایران، بروجرد.
۱۶. صفری سعیده، رافتی، مریم، (۱۳۹۸). بررسی تأثیر عوامل اقتصادی بر حجم سپرده‌های بانک های خصوصی منتخب در ایران، فصلنامه اقتصاد مالی، ۱۳(۴۷)،
۱۷. عطاران جواد، دیواندری علی، آدینف حیات (۱۳۹۱). شناسایی عوامل مؤثر بر تحکیم بازار (تحقق مزیت رقابتی پایدار) خدمات بانکی در بانک ملت بر مبنای دیدگاه منبع محور، فصلنامه مدیریت بازرگانی، ۴(۱۲)، ۹۱-۱۱۲.
۱۸. غریب ایمان، طلوعی عباس، حیدرزاده کامبیز و رادفر رضا، (۱۳۹۷). شناسایی الگوهای غالب رفتار مشتریان بانک در طول زمان بخش‌های مختلف، (مطالعه موردی: بانک انصار)، تحقیقات بازاریابی نوین، ۸(۴- شماره پیاپی ۳۱)، ۱۴۹-۱۶۵.
۱۹. میر جلیلی سید مصطفی، ناظمی اردکانی مهدی، برزگری خانقاه جمال، (۱۴۰۱). نقش متغیرهای درون سازمانی و برون‌سازمانی (با تأکید بر سیاست پولی) در پیش بینی جذب

- سپرده مدت‌دار بانکی و تأثیر آن بر جامعه (مطالعه موردی: بانک ملی شهرستان یزد)، ماهنامه علمی جامعه شناسی سیاسی ایران، ۵(۹)، ۷۷۳-۷۵۴.
۲۰. یزدانی دهنوی، محسن، (۱۳۸۴). مؤلفه‌های مؤثر بر موفقیت بانک‌ها و مؤسسات مالی در تجهیز منابع پولی، مدیر ساز، ۱۷، ۶۵-۷۸.
21. Abhiman Das, Subhash C. Ray, Ashok Nag (2009). "Labor-use efficiency in Indian banking: A branch -level analysis", Omega, Vol.37, Issue 2, pp 411-425
22. Abubakar Ahmadu (۲۰۱۴), "The Effects of Electronic Banking on Growth of Deposit Money Banks in Nigeria", European Journal of Business and management, VOL۶.NO۳۳
23. Aftab, Mahmooda. (۲۰۲۰). Behavioral Biases as Predictors of Investment Decision of Individual Investors in Pakistan (June ۵, ۲۰۲۰). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=۳۶۱۹۵۸۰> or <http://dx.doi.org/۱۰.۲۱۳۹/ssrn.۳۶۱۹۵۸۰>
24. biola, I., & Olausi Awoyemi.S. (۲۰۱۴). The Impact of Credit Risk Management on The Comercial Banks Performance in Nigeria. International Journal of Management and Sustainability, ۳(۵): ۲۹۵-۳۰۶
25. Finger Harald, Fanizza domenico (2009), Lebanon-determinants of commercial bank deposits in a regional financial center, Middle east and central asia department in IMF

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی