فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره چهل و هشتم، پاییز ۱۴۰۳- صفحات ۳۰۹-۲۸۷

واکاوی نقش سیاست‌های حمایت از مشتریان مالی در کارایی سود بانک‌ها

نوع مقاله: پژوهشی

ابوالفضل مدنی[۱]
حسین پناهیان[۲]
علی فرهادیان[۳]
سید عبدالجابر قدرتیان کاشان[۴]
حسن قدرتی[۵]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۲/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۴/۱۲

چکیده

در این پژوهش واکاوی نقش سیاست‌های حمایت از مشتریان مالی در کارایی سود بانک‌ها مورد بررسی قرار گرفت. این پژوهش از لحاظ طبقه بندی بر حسب هدف، پژوهشی کاربردی است و از لحاظ طبقه بندی بر مبنای روش، تحقیق توصیفی محسوب می‌شود و از میان تحقیقات توصیفی، از نوع همبستگی است. قلمرو مکانی این پژوهش کلیه بانک های ایرانی بوده که تحت نظارت بانک مرکزی در بازه تحت مطالعه، فعالیت داشته و در زمینه عملیات اجرایی بانکی شامل جذب سپرده ها و اعطای تسهیلات به عنوان بانک تخصصی یا تجاری، دولتی یا خصوصی فعالیت داشته و نهاد خاص مالی یا واحد نظارتی و موارد مشابه نباشد. فرضیه های پژوهش با استفاده از نمونه ای متشکل از ۲۵ بانک ایرانی طی سال های ۱۳۹۶ تا ۱۴۰۱ و با بهره گیری از الگوی رگرسیون چندگانه مبتنی بر تکنیک داده های تابلویی مورد آزمون قرارگرفت. یافته های بدست آمده حاکی از آن است که رعایت الزامات قانونی رفتار منصفانه با مصرف کنندگان محصولات یا خدمات مالی بر کارایی سود بانک ها تاثیر مثبت دارد. رعایت الزامات قانونی افشای اطلاعات مورد نیاز مشتری با مصرف

---

۱ دانشجوی دکتری گروه مدیریت صنعتی -مالی، واحد کاشان، دانشگاه آزاد اسلامی، کاشان، ایران.
abolfazlmadani52@gmail.com

۲ استاد مدیریت مالی، واحد کاشان، دانشگاه آزاد اسلامی، کاشان، ایران(نویسنده مسئول)
panahian@yahoo.com

۳ دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه کاشان، کاشان ، ایران
farhadian@kashanu.ac.ir

٤ استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.
ghodratian@kashanu.ac.ir

۵ استادیار گروه مدیریت ، واحد کاشان، دانشگاه آزاد اسلامی، کاشان، ایران.
Dr.Ghodrati42@Gmail.com

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

کنندگان محصولات یا خدمات مالی بر کارایی سود بانک ها تاثیر مثبت دارد. رعایت الزامات قانونی در زمینه پاسخ گویی یا حل دعاوی مصرف کنندگان محصولات یا خدمات مالی بر کارایی سود بانک ها تاثیر مثبت دارد. و همچنین نظارت بر اعمال سیاست های حمایتی از مصرف کنندگان محصولات یا خدمات مالی بر کارایی سود بانک ها تاثیر مثبت دارد.

کلمات کلیدی: سیاست‌های حمایت از مشتریان مالی، کارایی سود بانک‌ها، خدمات مالی، الزام قانونی.

طبقه بندی JEL: M31,G14,G21,D61

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

مقدمه

حمایت از مشتریان مالی در راستای کاهش سطح محرومیت مالی مصرف کنندگان خدمات مالی یا مشتریان بانکی، تعریف شده و لازم است توسط قانون گذاران، نهادهای قانونی و ارکان نظارتی، مقررات و الزامات قانونی در راستای کاهش محرومیت های عمومی یا تبعیضی نسبت به قشر خاصی از مصرف کنندگان خدمات مالی تدوین، ابلاغ و اعمال گردد. افرادی که با محرومیت مالی روبرو هستند معمولاً از دسترسی به برخی از خدمات بانکی مستثنی شده یا در قیاس با دیگر مشتریان از سطح کمتری از خدمات مالی برخوردار می شوند طرح های تحقیقاتی جدید، محرومیت مالیرا فراتر از مفهوم سازی اولیه دودویی که این واژه را به صورت صفر و یک یا دو وضعیتی "برخورداری- محرومیت"تعریف می کردند، رفته است(سریواستاوا[1] و همکاران، ۲۰۲۲). حمایت از مصرف کننده قوی به حفظ پس انداز خانوارها در هر کشور کمک کرده، موجب افزایش اطمینان و اعتماد مشتریان و سرمایه گذاران در موسسات مالی و بازارها شده و از نظر مادی به قدرت سیستم مالی و پولی می افزاید. بنابراین، جای تعجب نیست که اندکی پس از بحران مالی جهانی ۲۰۰۷، ایالات متحده قانون اصلاحات و حمایت از حقوق مصرف کننده دود- فرانک وال استریت را وضع کرد. هدف از این قانون عبارت از: ارتقای سطح ثبات مالی از طریق بهبود میزان پاسخگویی و شفافیت در سیستم مالی و محافظت از مصرف کنندگان یا مشتریان نظام بانکی در برابر سواستفاده از خدمات مالی و پولی است (سامارا سینگل[2]، ۲۰۲۴). سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان می توانند میزان اطمینان سیاست گذاران، نهادهای قانونی و ارکان بانکی در قبال سلامت بانک ها افزایش داده، نگرانی های آن ها را در مورد عوامل مسری بحران و بی ثباتی مالی کاهش داده، رضایت و اعتماد مشتریان را نسبت به بانک ها بهبود بخشند. در نهایت، سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان منجر به تقاضای بیشتر برای خدمات بانکی، درآمد و کارایی بانک می شوند. از طرف دیگر، هزینه های انطباق یا رعایت قوانین و مقررات یاد شده و ایجاد محدودیت در فرصت ها برای به حداکثر رساندن سود ممکن است هزینه و مسئولیتی را بر بانک ها تحمیل کند که به کارایی آن ها آسیب برساند(راکشیت و باردان[3]، ۲۰۱۹). طی رساله حاضر، بر پایه نمونه ای از بانک های تجاری از کشورهای مختلف جهان و اطلاعات بانک اطلاعاتی جدید بانک جهانی در مورد سیاست های حمایت از مالی مصرف کنندگان محصولات و خدمات مالی، به انجام رسیده و در راستای برطرف ساختن این خلاء تحقیقاتی، هدف گذاری شده است. به لحاظ نظری، نوع رابطه بین سیاست های حمایت از مصرف کنندگان محصولات و خدمات مالی و کارایی بانک سرراست نیست.

1 Srivastava
2 Samarasinghe
3 Rakshit, B. and Bardhan

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

از یک طرف، افزایش سطح حمایت از مشتری می تواند با افزایش اطمینان عمومی و تصمیمات آگاهانه تر مشتریان همراه بوده و در نتیجه منجر به کاهش خطر سرایت و انتظارات بهتر در مورد ثبات مالی، با پی آمدهای تقاضای خدمات بانکی و قیمت گذاری آن ها می شود. علاوه بر این، سطح پایین ریسک سرایت می تواند به هزینه های کمتری در بودجه بانک تبدیل شود. نهایتا، همان طور که در نظرسنجی اداره حمایت مصرف کنندگان مالی(۲۰۱۳) تصریح گردیده است، مقررات ممکن است با کمک به توسعه و هدایت بازار، فرصت های کسب و کار و تجاری را گسترش دهند. از طرف دیگر، سیاست های افزایش حمایت از مصرف کنندگان محصولات و خدمات مالی نیز، تبعات چندی در پی دارد که از جمله عبارت از: ۱) هزینه های فرصت مرتبط به تولیدات ممنوعه به دلیل فرصت های شغلی که متاثر از مقررات محدود کننده، مورد اقبال قرار نگرفته اند(دفتر حمایت مالی مصرف کننده، ۲۰۱۳) و ۲) هزینه های انطباق بیشتر و در نتیجه افزایش هزینه های عملیاتی بانک ها، می باشند. به عنوان مثال، ممکن است به دلیل افزایش تعداد کارمندانی که در راستای اعمال قوانین جدید صورت گرفته، افزایش متوسط دستمزد و افزایش هزینه های فن آوری را در پی داشته باشد. البته منوط به اینکه بانک ها برای مدیریت قوانین و مقررات جدید به استفاده از فن آوری جدید روی بیاورند. در این پژوهش، تبیین الگوی تحقیق و فرضیه های پیشنهادی بر پایه ادبیات تحقیق، به ویژه مطالعات اخیر است. پژوهش هایی که به کارآیی گزینه ها اشاره داشته و تابع عملکردی مرزی تولید را تخمین می زنند. در این پژوهش ها کارایی سود یک بانک، تابعی از قیمت نهاده هایی چون: هزینه های بهره، هزینه های پرسنلی و ستانده هایی چون: تسهیلات اعطایی، سایر دارایی های درآمدزا، کارمزدها و دیگر درآمدهای عملیاتی، تعریف می شود. به تعبیری، کارایی یاد شده جای گزین نسبت سود واقعی به حداکثر سود پیش بینی شده برای یک بانک با بهترین روش است و این نشان می دهد که بانک با توجه به سطح تولید(مثلاً وام) به جای سودآوری خود، چقدر به سود حداکثر سود مبتنی بر ارزش های ستانده ها(به عنوان مثال نرخ بهره وام)، نزدیک است؟ بنابراین در مطالعه حاضر به ارزیابی تاثیر سیاستهای حمایت از مشتریان مالی بر کارایی سود بانک‌ها پرداخته شده است.

۱-مبانی نظری و فرضیه‌های پژوهش

بررسی ادبیات تحقیق بر پایه شواهد تجربی به دست آمده از پژوهش های پیشین نشان می دهد که سیاست های حمایت از مصرف کنندگان محصولات و خدمات مالی می توانند بر تصمیمات تأثیر بگذارند. بانک ها برای نهاده ها و ستانده هایی که وارد فرآیند تولید واسطه گری مالی شده یا از این فرایند خارج می شوند و قیمت های مربوط به آن ها، تصمیمات اقتصادی تری می گیرند. حسین و

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

بشیر[1](۲۰۲۰) طی پژوهشی بر پایه تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده از تحقیق خود تصریح داشته اند: "اگر بانک ها زمان و منابع مالی خود را در راستای مدیریت سازمان بانکی و اجرای استراتژی های بانک تخصیص دهند، نتایج تخصیص وقت و منابع مالی در هزینه های بانک، سودآوری و در کاهش تولید تسهیلات اعطایی مشخص باشد. به عبارت دیگر، اگر مقررات جدید سخت گیرانه بوده، یا بانک ها برای تولید بازده قبلی نیاز به استخدام کارمندان اضافی داشته یا تولید با همان تعداد کارمند کاهش یافته و یا ترکیبی از این دو را شاهد باشند، سودآوری بانک تحت تاثیر مقررات حمایتی از مصرف کنندگان کاهش می یابد. علاوه بر این، اگر مقررات تأثیر منفی بحران ها را کاهش داده، افزایش اطمینان در بانک ها یا تأمین مالی کم هزینه سپرده ها را در پی دارد. در نتیجه، هزینه ها و کارایی بانک می تواند بهبود یافته یا حداقل کاهش نیابد."(سریواستاوا[2] و همکاران، ۲۰۲۲).

۱-۱- سیاست‌های حمایت از مشتریان مالی

بانک جهانی(۲۰۱۴) بر پایه شواهد عملکردی به دست آمده در بانک های تحت مطالعه تصریح کرده است که: "تصمیمات بد ناشی از محصولات وام مسکن ضمانت نشده با ویژگی های پیچیده یا بدتر از آن ، ویژگی هایی که به طور هدفمند از نظر مصرف کنندگان پنهان شده اند ، در مقیاسی ساخته شده اند که تأثیرات ناشی از ریزش و خسارات ناشی از آن به مراتب گسترده تر از رکودهای قبلی است".بررسی ادبیات تحقیق بر پایه تجزیه و تحلیل شواهد تجربی به دست آمده از پژوهش های پیشین نشان داده که تأثیر افشای اطلاعات مربوط به محصول بر بهره وری بانک مبهم است. از یک طرف، افشای اطلاعات ممکن است منجر به رقابت پذیری بهتر و پایین آمدن قیمت خدمات مالی برای مشتریان شود. به عنوان مثال، قوانین شفافیت معنی دار که به فرم ها و فرم های استاندارد و قابل مقایسه نیاز دارند، جست و جو و مقایسه محصولات و قیمت ها را برای مصرف کنندگان آسان می کند. این ممکن است منجر به تصمیم گیری کاملاً آگاهانه شده که می تواند منبع مهمی برای نظم بازار در معرض تهدید تغییر محصولات و ارائه دهندگان باشد. پای بندی به این الزامات قانونی، بانک ها را مجبور کرده تا به جای استفاده از مصرف کنندگان ضعیف آگاهی، کارایی کارآمدتری داشته باشند(حقیقت و همکاران، ۱۴۰۱).

۱-۲-کارایی سود بانک ها

1 Hussain, Mand Bashi
2 Srivastava

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

سطح کارآمدی بانک نیز می تواند بر تصمیم گیری های سرمایه و ریسک تاثیر بگذارد، زیرا بانک های کمتر کارآمد ممکن است ارزش در معرض خطر خود را برای جبران هزینه های ناشی از الزامات قانونی سخت تر را افزایش دهند. بانک هایی با سطحی بالاتر از کارایی و مدیریت بهتر ممکن است اجازه دهند که اهرم خود را توسط تنظیم کننده افزایش دهند. دو گروه متناقض نظریه ها را در رابطه با محدود کردن یا حمایت از فعالیت های بانکی، مورد بحث قرار داده اند. گروه اول ادعا می کند که مشکل تعارض منافع ممکن است زمانی به وجود آید که بانک ها مجاز به فعالیت های گسترده تری مانند تعهد پذیره نویسی اوراق بهادار و بیمه باشند. به ویژه، بانک هایی که پیوندهای تجاری قوی دارند ممکن است اوراق بهادار را برای سرمایه گذارانی که از ضعف اطلاعاتی برخوردار هستند تخلیه کرده تا از شرکت های دارای وام های معوق پشتیبانی کنند(حقیقت و همکاران، ۱۴۰۱). گروه دوم نظریه ها از مفهوم اجازه دادن به بانک ها برای انجام فعالیت های وسیع تر پشتیبانی کرده و به عبارتی محدودیت های کمتر به بانک ها امکان می دهد تا اقتصاد دامنه و مقیاس خود را کشف کنند. در نتیجه، ارزش حق رای دادن بانک ها در صورت محدودیت کمتر افزایش یافته و بنابراین بانک ها ریسک کمتری کرده و می توانند منابع درآمدی خود را در مجموعه ای از فعالیت ها متنوع کنند(موزیب لالون[1]، ۲۰۱۷).

۱-۳-تاثیر سیاست‌های حمایت از مشتریان مالی در کارایی سود بانک ها

از جهت نظری، سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان همانند مقررات احتیاطی در زمینه سطح ریسک و کفایت سرمایه ممکن است تأثیر مبهمی بر کارایی بانک داشته باشد. از یک طرف، سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان ممکن است سطح رقابت پذیری بانک ها و موسسات پولی و مالی را افزایش داده و بانک ها را مجبور به بهبود کارایی خود کنند (بانک جهانی، ۲۰۱۴). علاوه بر این، سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان می توانند میزان اطمینان سیاست گذاران، نهادهای قانونی و ارکان بانکی در قبال سلامت بانک ها افزایش داده، نگرانی های آن ها را در مورد عوامل مسری بحران و بی ثباتی مالی کاهش داده، رضایت و اعتماد مشتریان را نسبت به بانک ها بهبود بخشند. در نهایت، سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان منجر به تقاضای بیشتر برای خدمات بانکی، درآمد و کارایی بانک می شوند. از طرف دیگر، هزینه های انطباق یا رعایت قوانین و مقررات یاد شده و ایجاد محدودیت در فرصت ها برای به حداکثر رساندن

1 Mozib Lalon

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

سود ممکن است هزینه و مسئولیتی را بر بانک ها تحمیل کند که به کارایی آن ها آسیب برساند. (سامارا سینگل[1]، ۲۰۲۴).

۲-پیشینه پژوهش

بررسی ادبیات تحقیق بر پایه تحلیل نتایج به دست آمده از پژوهش های پیشین، شواهد تجربی متناقضی را در زمینه تاثیر الزامات قانونی کارایی مالی در بانک ها نشان می دهند. سامارا سینگل[2](۲۰۲۴) به بررسی تاثیر نقدینگی بازار سهام بر ثبات بانک پرداخت. این تحقیق با استفاده از یک نمونه بین کشوری، یک ارتباط مثبت بین نقدینگی بازار سهام و ثبات بانک در هر دو سطح بانکی و سیستمی را مستند می کند. نتایج نشان داد با افزایش نقدینگی بازار سهام، بانک ها به سایر فعالیت های غیر سنتی متنوع می شوند و در نتیجه ثبات خود را افزایش می دهند. این اثرات در بانک‌هایی که در کشورهای دارای بازارهای توسعه‌یافته فعالیت می‌کنند و بیشتر در بانک‌هایی که در بازارهایی فعالیت می‌کنند که سطوح بالاتری از حمایت را برای فعالان بازار فراهم می‌کنند، بارزتر است. سریواستاوا[3] و همکاران(۲۰۲۲) به بررسی رقابت بانکی، ریسک پذیری و ثبات مالی: بینش هایی از یک اقتصاد در حال ظهور پرداختند. هدف این مقاله بررسی تجربی نقش دو مکانیسم نظارت خارجی - رقابت و تمرکز بر ثبات مالی است و اهمیت بانکداری تجاری را بیشتر برجسته می‌کند. ناهمگونی سطح در پیوند. این مطالعه از شاخص لرنر ، به عنوان معیاری برای قدرت بازار استفاده می‌کند. این مطالعه بیشتر به بررسی اثر تعدیل کننده مالکیت، اندازه و سرمایه بر روی پیوند می پردازد. یافته‌ها نشان می‌دهد که بانک‌ها در یک محیط رقابتی‌تر و با تمرکز بالاتر، ثبات کمتری دارند. با افزایش رقابت، بانک‌های دولتی انگیزه بیشتری برای انجام فعالیت‌های مخاطره‌آمیز نسبت به بانک‌های خصوصی و خارجی دارند، که به تضمین‌های ضمنی حاکمیتی اشاره می‌کند همچنین نویسندگان تأثیر نامطلوب رقابت بر سلامت بانک‌های بزرگ‌تر را مستند می‌کنند. نتایج نقش انضباطی سرمایه نظارتی را تأیید می‌کند و از هنجارهای سرمایه سخت‌تر تحت بازل در یک محیط رقابتی‌تر حمایت می‌کند.تریکی و همکاران(۲۰۱۷) از طرف دیگر طی پژوهشی بر پایه نتایج به دست آمده از پژوهش خود نشان دادند که تاثیر مثبت الزامات سرمایه ای بر کارایی، فقط برای بانک های بزرگ صادق است. حقیقت و همکاران(۱۴۰۱)به بررسی اثر غیرخطی ریسک مالی با وجود مداخله سیاستی بانک مرکزی و فشار بازار ارز بر ثبات بانکی کشور پرداختند. در این مطالعه در مرحله اول با به‌کارگیری مدل گیرتون و روپر (۱۹۷۷) به محاسبه شاخص مداخله سیاستی بانک

1 Samarasinghe
2 Samarasinghe
3 Srivastava

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

مرکزی و فشار بازار ارز پرداخته شد و در ادامه با به‌کارگیری رگرسیون انتقال ملایم ، آثار غیرخطی ریسک‌های مالی با وجود مداخله سیاستی بانک مرکزی و فشار بازار ارز بر ثبات بانکی کشور بررسی می‌شود. مطابق با نتایج مدل گیرتون و روپر؛ در ۲۶ سال از ۳۳سال مورد بررسی، اقتصاد کشور با افزایش فشار بازار ارز مواجه شده است. همچنین میانگین درجه مداخله بانک مرکزی ۰/۷۹ است. به عبارت دیگر، در فاصله زمانی ۱۳۶۵ تا ۱۳۹۷، ۷۹ درصد سیاست مداخله بانک مرکزی ناهمسو بوده است. نتایج برآورد مدل انتقال ملایم با لحاظ اندازه مداخله بانک مرکزی به عنوان متغیر انتقال نشان می‌دهد، مقدار حد آستانه متغیر انتقال ۶/۵۵ است و با عبور مداخله بانک مرکزی از این حد آستانه، واکنش مسئولین پولی به افزایش این متغیر به شدت بیشتر شده است، طوری‌که هر چه مداخله بانک مرکزی بیشتر شده است، سیاست‌گذاران تلاش نموده‌اند که با عکس‌العمل بیشتر به آن، رشد نرخ ارز را کنترل نموده و از افزایش آن جلوگیری نمایند. بنابراین شرایطی که نرخ ارز رشد بالاتری را تجربه می‌کند، سیاست‌گذاران بیشتر به دنبال کنترل نرخ ارز می‌باشند و کمتر به انحرافات آن توجه می‌نمایند که این امر ریسک نقدینگی و اعتباری بانک‌ها را افزایش داده و منجر به کاهش ثبات بانکی کشور می‌شود. بر اساس نتایج تخمین، متغیرهای کفایت سرمایه و رشد اقتصادی تأثیر مثبت و مداخله بانک مرکزی، ریسک نقدینگی، ریسک اعتباری و نرخ تورم نیز تأثیر منفی بر ثبات بانکی دارند.عرفانی و همکاران (۱۴۰۰)به تاثیر شفافیت مالی بانک‌ها بر تاخیر تعدیل قیمت سهام پرداختند. فرضیه ها با استفاده از داده های تابلویی آزمون گردیدند که نتایج بدست آمده نشان می دهد که بین تاخیر واکنش قیمتی و شکاف قیمتی رابطه معنی داری وجود دارد و تاثیر عدم شفافیت بر تاخیر واکنش قیمتی مورد تایید قرار می گیرد. همچنین نتایج نشان می دهد که بین تاخیر واکنش قیمتی سهام بانک ها و سایر شرکت ها تفاوت معنی داری وجود نداشته ولی بین شرایط اقتصادی و تاخیر واکنش قیمتی رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- روش شناسی پژوهش

از آنجایی که نتایج حاصل از پژوهش می تواند در فرآیند تصمیم گیری مورد استفاده قرار گیرد؛ پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کاربردی است. از بعد فرایند نوع پژوهش چون از داده های کمی استفاده شده است از نوع کمی است؛ و از لحاظ آماری از نوع همبستگی است زیرا برای آزمون فرضیه های پژوهش از رگرسیون خطی چند متغیره استفاده می شود. از آن جهت که جامعه آماری در این تحقیق به طوری که متعاقباً مورد بحث قرار خواهد گرفت بر نمونه آماری منطبق است لذا روش مطالعه جامعه آماری "سرشماری" است. ضمنا تحقیق حاضر در استنتاج به دنبال تعمیم و تسری نتایج نبوده و روش های آماری و غیرآماری مورد استفاده از نوع توصیفی و به عبارتی روش

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

استنتاج، "توصیفی" است.در اجرای تحقیق میدانی جهت به کارگیری مدل پیشنهادی، داده‌های آماری مورد استفاده در این تحقیق داده‌ای عملکردی مربوط به بازه زمانی ۶ ساله منتهی به ۱۴۰۱/۱۲/۲۹ بوده و به طور کلی بازه زمانی گذشته می‌باشد طرح تحقیق از نوع "پس رویدادی"، گذشته نگر یا توصیفی- تحلیلی بر مبنای تجربیات گذشته می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر عبارت از بانک های ایرانی است که دارای ویژگی های ذیل باشند:

- تحت نظارت بانک مرکزی در بازه تحت مطالعه، فعالیت داشته باشد.
- در زمینه عملیات اجرایی بانکی شامل جذب سپرده ها و اعطای تسهیلات به عنوان بانک تخصصی یا تجاری، دولتی یا خصوصی فعالیت داشته و نهاد خاص مالی یا واحد نظارتی و موارد مشابه نباشد.
- داده های عملکردی مربوط به بانک مزبور در بازه زمانی ۶ ساله منتهی به ۱۴۰۱/۱۲/۲۹ در ارتباط با متغیرها در اختیار قرار گفته و منعی در دسترسی به داده ها نباشد.
- در سطح استان تهران یا هر یک از دیگر استان های کشور(سراسر کشور) پراکنده باشد.

در ارتباط با تعیین حجم نمونه و روش نمونه گیری از جامعه آماری فوق الذکر، گفتنی است بر مبنای محدودیت های فوق مرزهای جامعه آماری و حجم جامعه آماری به عنوان ۲۵ بانک تعیین شده و در یک بازه زمانی ۶ ساله منتهی به ۱۴۰۱/۱۲/۲۹ مورد مطالعه قرار گرفته است. در این تحقیق به منظور داده پردازی اولیه از نرم افزار اکسل و در راستای توصیف یا تحلیل یافته ها مبتنی بر محاسبات و آزمون های آماری به جهت به کارگیری روش تحلیل داده های تابلویی از نرم افزار آماری EVIEWS**10** و MINITAB بهره گرفته شده است. در ادامه نحوه محاسبه متغیرهای پژوهش تشریح گردیده است.

۳-۱-نحوه محاسبه متغیرهای پژوهش

۳-۱-۱-رعایت سیاست های حمایت از مشتریان مالی

FCP به عنوان متغیر مستقل شاخص کلی سطح اعمال سیاست های حمایت های مختلف مالی از مصرف کنندگان محصولات و خدمات مالی است. این متغیر بر پایه چهار بعد:

۱) برخورد منصفانه با مشتریان بانکی(صرف نظر از جنسیت، نژاد، قومیت، دین و ...)،

۲) سطح افشای اطلاعات برای مشتریان،

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

۳) حل دعاوی

۴) قدرت نظارت بر موسسات مالی،

تعریف شده که به صورت نسبی بر مبنای چک لیست امتیازی به ازای هر یک از بانک ها تعریف می شود. به ازای هر یک از ابعاد آیتم هایی تعریف و در صورت وجود برای بانک مورد ارزیابی، امتیاز ۱ و الا صفر منظور گردیده بر پایه نسبت احراز آیتم ها در هر بعد برای هر بانک یک کمیت نسبی به عنوان سطح حمایت در بعد تعریف شده، محاسبه می گردد(سامارا سینگل[1]، ۲۰۲۴). تعریف شاخص سطح حمایت از مصرف کنندگان محصولات و خدمات مالی به گونه ای است که مقادیر بالاتر باید نشان دهنده حمایت بیشتری از مصرف کننده باشد. با توجه به اینکه تعداد آیتم ها در هر زیرشاخص متفاوت است، نمره خام امتیاز مکتسبه به ازای هر شاخص را برحسب درصد و به عنوان عددی بین صفر تا ۱۰۰ بیان می گردد. در این صورت، قابلیت مقایسه عملکرد بانک های تحت مطالعه در این زمینه افزایش یافته و امکان ارزیابی تعیین FCP به عنوان میانگین حسابی چهار بعد حمایتی از مصرف کنندگان، فراهم می گردد. مقادیر بالاتر متغیر، نشان گر سخت گیری بیشتر در زمینه اعمال سیاست های حمایت مالی از مصرف کنندگان محصولات و خدمات بانکی در بانک مورد ارزیابی است.

- **شاخص اول، رعایت الزامات قانونی رفتار منصفانه[2] (FAIR):**

رفتار یا برخورد منصفانه با مشتریان در چارچوب رعایت الزامات قانونی در هر یک از ابعاد فرعی:

۱) عدم استفاده از داده اطلاعاتی مشتریان بانکی،

۲) عدم استفاده از تبلیغات فریبنده،

۳) عدم استفاده از شیوه های فروش ناعادلانه خدمات یا مبتنی بر اعمال فشار بالا به مشتریان،

۴) فقدان تبعیض در ارتباط با مشتریان(جنسیتی، مذهبی، قومی، نژادی)،

۵) عدم سو استفاده ازمجموعه امکانات و روابط بانکی.

۶) فقدان الزام به پیش پرداخت در انجام خدمات مالی، تعریف شده است که به ازای هر مورد ۱ و در مجموع ۶ امتیاز خام و نهایتا به ازای هر بانک کمیت نسبی متغیر با تقسیم امتیاز بدست آمده بر ۶ و با ضرب در ۱۰۰ بر حسب درصد بیان می شود(سامارا سینگل ، ۲۰۲۴).

- **شاخص دوم، رعایت الزامات قانونی افشای اطلاعات مورد نیاز مشتری[3] (DISCL):**

---

1 Samarasinghe

2 The first index captures provisions related to fair treatment (FAIR)

3 The second index captures disclosure requirements in relation to financial consumer protection (DISCL)

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

دومین بعد از سیاست های حمایت از مصرف کنندگان محصولات یا خدمات مالی در صنعت بانکی به عنوان افشای اطلاعات مورد نیاز مشتریان یا مصرف کنندگان خدمات مالی است که در چارچوب رعایت الزامات قانونی در هر یک از ابعاد فرعی: ۱) افشای اطلاعات مربوط به قرارداد هر نوع محصول یا خدمات مالی(به عنوان مثال: استفاده از بیان ساده و فرم افشای استاندارد تجویز شده)، ۲) افشای اطلاعات مربوط به هر نوع حساب سپرده(به عنوان مثال: عملکرد سالانه و نرخ بهره، روش براورد حداقل سپرده و غیره)، ۳) افشای اطلاعات مربوط به قراردادهای اعتباری(به عنوان مثال: نرخ سالانه بر مبنای استفاده از فرمول استاندارد، هزینه ها و غیره)، می باشد. علاوه بر این، الزامات قانونی در زمینه افشای اظهارات دوره ای در مورد محصولات سپرده گذاری(به عنوان مثال: مقدار سود کسب شده، هزینه های اعمال شده) و محصولات اعتباری(به عنوان مثال بهره و کارمزد برای دوره، حداقل میزان بدهی و غیره)، نیز در نظر گرفته می شود. علاوه بر این اطلاعات دوره ای عمومی در مورد رویه های اختلاف نظر در مورد صحت معاملات مجدد در یک دوره مقرر، نیز لحاظ می گردد. در کل، ۲۶ مورد و به ازای هر مورد ۱ و در مجموع ۲۶ امتیاز خام در نظر گرفته شده که به ازای هر بانک کمیت نسبی متغیر با تقسیم امتیاز مکتسبه بر ۲۶ و با ضرب در ۱۰۰ بر حسب درصد بیان می شود (سامارا سینگل ، ۲۰۲۴).

- **شاخص سوم، رعایت الزامات قانونی حل و فصل دعاوی[1] (DISPUTE):**

سومین بعد از سیاست های حمایت از مصرف کنندگان محصولات یا خدمات مالی در صنعت بانکی به عنوان ساز و کارهای رسیدگی به شکایات و حل فصل اختلافات دعاوی مشتریان یا مصرف کنندگان محصولات یا خدمات مالی است که در چارچوب رعایت الزامات قانونی در هر یک از ابعاد فرعی:

۱) وجود الزامات اجرای رویه ها و فرایندهای حل و فصل شکایات و دعاوی مشتری،

۲) وجود استانداردهای مربوط به تعیین به موقع بودن زمان پاسخگویی نهادهای مالی،

۳) فراهم بودن امکان دسترسی مراجع ذی صلاح برای طرح شکایات دادرسی(به عنوان مثال: می توان شکایتی را از طریق تلفن و غیره به یک شعبه محلی هدایت کرد) و

۴) وجود داور مرضی الطرفین یا داور بی طرف در صورت حل و فصل نشدن اختلافات در چارچوب های رسمی، می باشند. در کل، ۴ مورد و به ازای هر مورد ۱ و در مجموع ۴ امتیاز خام در نظر گرفته شده که به ازای هر بانک کمیت نسبی متغیر با تقسیم امتیاز مکتسبه بر ۴ و با ضرب در ۱۰۰ بر حسب درصد بیان می شود(سامارا سینگل ، ۲۰۲۴).

---

1 Third, we construct an index of internal and external mechanisms for handling complaints and resolving disputes (DISPUTE)

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

- **شاخص چهارم، نظارت بر الزامات قانونی حمایت از مشتریان[1] (CPSPOWER):**

در نهایت، چهارمین بعد از سیاست های حمایت از مصرف کنندگان محصولات یا خدمات مالی در صنعت بانکی به عنوان قدرت نظارت بر رعایت الزامات قانونی مربوط به سیاست های حمایتی توسط موسسات مالی و در این تحقیق بانک های تحت مطالعه است که در چارچوب رعایت الزامات قانونی در هر یک از ابعاد فرعی، تعریف می شود. این شاخص بر پایه امتیاز ۱ به ازای پاسخ مثبت به هر یک از سوالات مربوط به ابعاد توان مندی مراجع نظارتی است.

در کل، شاخص قدرت نظارت بر موسسات مالی در زمینه رعایت الزامات قانونی حمایت از مصرف کنندگان محصولات یا خدمات بانکی ۲۰ مورد و به ازای هر مورد ۱ و در مجموع ۲۰ امتیاز خام در نظر گرفته شده که به ازای هر بانک کمیت نسبی متغیر با تقسیم امتیاز مکتسبه بر ۲۰ و با ضرب در ۱۰۰ بر حسب درصد بیان می شود((سامارا سینگل[2]، ۲۰۲۴، سینگلا و سینگ[3]، ۲۰۱۹).

۳-۱-۲-کارایی سود و عوامل موثر بر آن

در راستای بررسی عوامل تعیین کننده یا موثر بر ناکارآمدی سود بانک های تحت مطالعه، $\mathbf{m_{i,t}}$، در معادله زیر تعریف گردیده است:

رابطه(۱):

$$m_{i,t} = \delta_0 + \delta_1 ADV + \delta_2 T + \delta_3 FINFR + \delta_4 GDPGR + \delta_5 INF + \delta_6 CONC + \delta_7 FCP$$

که در این رابطه ADV به عنوان متغیر مصنوعی دو وضعیتی توسعه یافتگی یا نیافتگی کشور تحت بررسی در مطالعات تطبیقی بوده که در ارزیابی کارایی سود بانک ها در یک سطح جهانی و کشورهای مختلف عینیت یافته و در حالت توسعه یافتگی اقتصاد ۱ و صفر اختیار می کند. **T** به عنوان تابع مرزی تولید است که به صورت تراتزلوگ بیان شده در معادله تعریف شده است و پس از تعیین اندازه کارایی سود هر یک از بانک های تحت مطالعه مبتنی بر مقادیر ستانده ها و بهای نهاده های هر یک از بانک ها در بازه زمانی تحت مطالعه، وفق داده های عملکردی در بازه تحت مطالعه به عنوان اندازه های کارایی سود بانک های مورد ارزیابی تعیین خواهد شد (سینگلا و سینگ ، ۲۰۱۹).

گنجانیدن متغیر مصنوعی ADV در معادله بالا، امکان لحاظ کردن تفاوت های فناوری را در بیم کشورهای توسعه یافته و نیافته در مطالعات تطبیقی جهانی فراهم آوردی و در صورت محدود

1 index of supervisory power relating to financial consumer protection (CPSPOWER)
2 Samarasinghe
3 Singla, M. and Singh

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

شدن ارزیابی به یک کشور، از روابط مورد بررسی حذف می شود. لحاظ کردن این متغیر در معادله نیز تفاوت فناوری در بین کشورها و تغییرات آن را در طی یک بازه زمانی مورد بررسی قرار می دهد (سریواستاوا[1] و همکاران، ۲۰۲۲). به عنوان مثال سریواستاوا و همکاران(۲۰۲۲) طی پژوهشی بر پایه تجزیه و تحلیل شواهد تجربی به دست آمده از پژوهش خود نشان دادند که فعالیت در کشورهای پیشرفته منجر به صرفه اقتصادی و شکل گیری بانک های مقرون به صرفه تر در مقایسه با کشورهای در حال توسعه می شود. پژوهش گران یاد شده بر اساس یافته های تحقیق خود استدلال کردند که یکی از دلایل احتمالی در این زمینه آن است که بانک های کشورهای پیشرفته به فن آوری پیشرفته ای که هزینه های غربال گری و نظارت را کاهش می دهد، دسترسی بهتری داشته در حالی که بانک های کشورهای در حال توسعه، به طور کلی حاشیه سود بیشتری در قیاس با بانک های فعال در کشورهای توسعه یافته به جهت برخورداری از انحصار دارند.

به طور مشابه، روند سالانه **(T)** تغییرات فن آوری یک بانک را در طول بازه زمانی مورد مطالعه حساب کرده و از این جهت در معادله لحاظ شده و لحاظ کردن این روند زمانی در معادله، جهت لحاظ کردن تغییرات عملکرد در طول بازه زمانی مورد مطالعه مبتنی بر معیار نسبی کارایی سود هر بانک مورد ارزیابی است (گاکانیس و همکاران، ۲۰۲۳).

در مطالعات تطبیقی، FINFR یک شاخص کلی از آزادی مالی است که ابعاد مختلفی از آزادی مالی در بخش بانکی یک کشور را بیان کرده و بر اساس شاخص هایی چون: میزان مداخله دولت در بانک داری از طریق مالکیت مستقیم و غیرمستقیم، محدودیت در توانایی موسسات مالی برای ارائه خدمات مالی و آزادی رقابت خارجی، تعیین می گردد.

۴-یافته های پژوهش

پژوهش حاضر بر پایه الگوی پیشنهادی تحقیق، به طراحی و به کارگیری الگوی ارزیابی سیاست های حمایت از مشتریان مالی در جهت افزایش کارایی سود بانک های ایرانی پرداخته است. به منظور تعیین ارتباط بین متغیرها وفق الگوی پیشنهادی تحقیق از روش رگرسیون خطی مرکب ترکیبی یا تحلیل داده های تابلویی استفاده شده است. بر همین اساس پیش از به کارگیری روش رگرسیونی، برقراری پیش فرض های استفاده از این روش مورد ارزیابی قرار گرفته اند. این پیش فرض ها در دو دسته پیش فرض های الگوی کلاسیک رگرسیون خطی مرکب و پیش فرض های تعیین نوع تحلیل داده های تابلویی بوده اند. پیش فرض های کلاسیک مشتمل بر نرمال بودن توزیع متغیرهای تابعی و مستقل، نرمال بودن توزیع باقی مانده های مدل برآوردی، ثبات واریانس

1 Srivastava

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

ها، استقلال خطی متغیرهای مستقل، بزرگی یا به سمت یک میل کردن ضریب تعیین برآوردی و پیش فرض های استفاده از داده های تابلویی مشتمل بر تعیین نوع مقطعی یا ترکیبی و اثرات ثابت یا تصادفی بوده اند. در این بخش از شرح یافته های تحقیق به نتایج مربوط به ارزیابی این پیش فرض ها اشاره شده است.

۴-۱-نرمال بودن متغیرهای وابسته

پیش‌فرض بعدی استفاده از رگرسیون خطی چندگانه بر مبنای تحلیل داده های تابلویی در تعیین روابط بین متغیرها نرمال بودن توزیع متغیرهای وابسته می باشد که در تحقیقات مشابه، از آزمون کااسکوئر، آزمون کولموگروف – اسمیرونوف، آزمون جارک-برا یا از مقایسه هیستوگرام توزیع خطاها با منحنی نرمال بهره جسته‌اند. در این پژوهش از آزمون کولموگروف- اسمیرونوف بهره گرفته شده است. در این تحقیق از کارایی سود متغیر وابسته بهره گرفته اند که قاعدتا به جهت ماهیت متغیرهای تعریف شده به عنوان تغییر متغیر نسبت به سال قبل به نوعی باید نرمال باشند. در عین حال از آزمون کولموگروف- سمیرونوف در این راستا بهره گرفته که نتایج به شرح جدول شماره (۱)، خلاصه گردیده است:

جدول (۱). نتایج آزمون کولموگروف متغیر وابسته

شرح متغیر	آماره	احتمال	نتیجه
کارایی سود	۰/۵۵۱	۰/۵۴۰	توزیع نرمال است.

منبع: نتایج تحقیق

بر مبنای نتایج ازمون کولموگروف-سمیرونوف به شرح خلاصه شده در جدول (۱) . به جهت اینکه مقدار سطح معنی دار بزرگتر از ۵ درصد بوده است فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع متغیر وابسته پذیرفته شده است.

۴-۲-نرمال بودن باقی مانده ها

پیش‌فرض بعدی استفاده از رگرسیون خطی مرکب نرمال بودن توزیع باقی مانده های الگوی برآوردی است. بر مبنای خروجی نرم افزار آماری و نیز محاسبات انجام‌شده در این زمینه، آماره **K.S** و سطح معنی دار متناظر با آن به شرح جدول (۲) خلاصه شده است:

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

جدول (۲). خلاصه نتایج آزمون کولموگروف باقی مانده های استاندارد

شرح رابطه	آماره	احتمال	نتیجه
مدل پژوهش	۰/۶۳۰	۰/۷۶۲	توزیع نرمال است.

منبع: نتایج تحقیق

نتایج تحقیق در ارتباط با آزمون ناپارامتریک ارزیابی نرمال بودن باقی مانده های الگوهای برآوردی با آماره کولموگروف – سمیرونوف به شرح خلاصه شده در جدول (۲) نشان داد که آماره آزمون به ازای رابطه برآوردی مبتنی بر الگوی تحقیق بیش از ۵ درصد به دست آمده فرض صفر رد و در سطح ۹۵ درصد اطمینان، نرمال بودن توزیع باقی مانده ها پذیرفته شده است.

۴-۳-بررسی هم خطی بین متغیرهای پژوهش

همان‌طور که در جدول شماره (۳) مشخص شد اگرچه در بین بعضی از متغیرهای توضیحی همبستگی وجود دارد اما این همبستگی کامل نیست؛ بنابراین مشکل هم خطی میان این متغیرها وجود ندارد و ورود همزمان این متغیرها در یک مدل امکان‌پذیر است. در عین حال از آزمون وی آی اف نیز جهت بررسی هم خطی استفاده شده که نتایج آن در جدول شماره (۳) ارائه شده است.

جدول (۳). نتایج بررسی هم خطی بین متغیرهای توضیحی

نام متغیر	VIF
رعایت الزامات قانونی رفتار منصفانه	۲/۴۶
رعایت الزامات قانونی افشای اطلاعات مورد نیاز	۲/۲۴
رعایت الزامات قانونی حل و فصل دعاوی	۱/۷۱
نظارت بر الزامات قانونی حمایت از مشتریان	۱/۲۳
اندازه بانک	۱/۱۴
بازده دارایی بانک	۱/۰۷
بازده سرمایه گذاری بانک	۱/۰۴
نرخ تسهیلات معوق	۱/۱۴

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

نرخ نقدشوندگی دارایی ها	۱/۱۲

منبع: نتایج تحقیق

بنابر نتایج جدول (۳) ضریب آزمون وی آی اف برای همه متغیرها کمتر از ۱۰ و حتی ۵ است؛ بنابراین هم خطی بین متغیرها وجود ندارد.

۴-۴-بررسی همسانی واریانس ها و خودهمبستگی

در این پژوهش برای بررسی همسانی واریانس‌ها از آزمون والدتعدیل شده استفاده شده است. با توجه به سطح معناداری این آزمون (۰/۰۰۰) که کوچک‌تر از ۰/۰۵ است فرضیه صفر مبنی بر وجود همسانی واریانس رد شده و می‌توان گفت مدل دارای مشکل ناهمسانی واریانس است. در نهایت برای رفع مشکل ناهمسانی واریانس در تخمین مدل، از روش برآورد حداقل مربعات تعمیم‌یافته استفاده شده است. رای بررسی فرض عدم خودهمبستگی از آزمون ولدریج استفاده شد. در آزمون ولدریج در صورتی که سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر باشد نشان دهنده وجود خود همبستگی در بین اجزاء اخلال است. با توجه به نتایج آزمون ولدریج خود همبستگی وجود ندارد؛ بنابراین فرض عدم خود هبستگی برقرار است. خلاصه نتایج فوق در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول (۴) نتایج آزمون‌های والد تعدیل شده و خودهمبستگی ولدریج

آزمون ناهمسانی واریانس (والد تعدیل شده)	51/۴	(۰/۰۰۰)	وجود ناهمسانی
آزمون خودهمبستگی ولدریج	۰/۳۹۶	(۰/۷۲۳)	فقدان خود همبستگی

منبع: نتایج تحقیق

۴-۵-آزمون انتخاب الگوی تحلیل داده‌ها

به‌منظور انتخاب بین روش‌های داده‌های تابلویی و تلفیقی در برآورد مدل پژوهش، از آزمون اف لیمر استفاده شده است. بر اساس نتایج آزمون اف لیمر، در صورتی که احتمال آماره اف لیمر بیشتر از ۰/۰۵ باشد تلفیقی و اگر کمتر از ۰/۰۵ باشد، تابلویی است. نتایج آزمون انجام شده در خصوص مدل این پژوهش به شرح جدول (۵) ارائه شده است.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

جدول (۵). آزمون اف لیمر انتخاب نوع الگوی ترکیبی

شرح رابطه برآوردی	آزمون	آماره	مقدار	درجه	سطح
الگوی پژوهش	اف لیمر	F	۵/۶۹۳	(۲۴/۸۴)	۰/۰۰۰
	هاسمن	x^2	۴۵/۸۱۷	۱۶	۰/۰۰۰

منبع: نتایج تحقیق

با توجه به جدول (۵) نتایج آزمون اف لیمر و سطح معناداری آن (۰/۰۰۰) فرضیه $\mathbf{H_0}$ آزمون که همان تخمین مدل به روش داده‌های تلفیقی است، در سطح ۰/۰۵ درصد رد شد؛ بنابراین داده‌های پژوهش حاضر از نوع تابلویی است. داده های تابلویی خود می‌تواند با استفاده از دو روش اثرات تصادفی و اثرات ثابت تخمین زده شوند. برای تعیین این که از کدام روش استفاده شود، از آزمون هاسمن استفاده شده است. در صورتی که احتمال آماره کای دوکمتر از ۰/۰۵ است از مدل اثرات ثابت استفاده می‌شود و در صورتی که از ۰/۰۵ بیشتر باشد مدل به روش اثرات تصادفی تخمین زده می‌شود. با توجه به نتایج آزمون هاسمن، سطح معناداری از ۰/۰۵ کوچک‌تراست؛ بنابراین از الگوی تحلیل داده های تابلویی با روش اثرات ثابت جهت تخمین مدل استفاده شده است.

در راستای بررسی فرضیه پژوهش از رابطه رگرسیونی زیر بهره گرفته شده است:

رابطه(۲):

$$EFF_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 FAIR_{it} + \alpha_2 DISCL_{it} + \alpha_3 DISPUTE_{it} + \alpha_4 CPSPOWER_{it} + \alpha_5 SIZE_{it} + \alpha_6 ROA_{it} + \alpha_7 ROE_{it} + \alpha_8 LLP_{it} + \alpha_9 RAL_{it} + v_{it}$$

پس از تعیین متغیرهای توضیحی و وابسته بر اساس داده های عملکردی و باقی مانده رابطه دوم، $\boldsymbol{\alpha_0}$ و $\boldsymbol{\alpha_1}$ ، ..... $\boldsymbol{\alpha 9}$ با استفاده از رگرسیون خطی چندگانه و به کارگیری نرم افزار آماری EVIWES به دست آمده و به شرح جدول (۶) خلاصه گردیده است:

جدول (۶) تاثیر سیاست های حمایت از مشتریان مالی بر کارایی سود بانک‌ها

رابطه برآوردی	$EFF_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 FAIR_{it} + \alpha_2 DISCL_{it} + \alpha_3 DISPUTE_{it} + \alpha_4 CPSPOWER_{it} + \alpha_5 SIZE_{it} + \alpha_6 ROA_{it} + \alpha_7 ROE_{it} + \alpha_8 LLP_{it} + \alpha_9 RAL_{it} + v_{it}$			
شرح پارامتر	نماد	پارامتر	آماره تی استیودنت	احتمال
عرض از مبدا	α	-۶/۳۳۵۲	-۲/۲۷۴۳	۰/۰۲۳۵

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

رعایت الزامات قانونی رفتار منصفانه	FAIR	۰/۰۵۲۲	۱/۹۴۳۷	۰/۰۵۲۶
رعایت الزامات قانونی افشای اطلاعات مورد نیاز مشتری	DISCL	۰/۱۰۴۷	۲/۲۶۳۴	۰/۰۲۴۱
رعایت الزامات قانونی حل و فصل دعاوی	DISPUTE	۰/۲۸۶۹	۳/۸۳۸۸	۰/۰۰۰۱
نظارت بر الزامات قانونی حمایت از مشتریان	CPSPOWER	۰/۰۲۴۸	۳/۷۰۱۶	۰/۰۰۰۲
اندازه بانک	SIZE	-۰/۰۰۹۱	-۴/۲۲۳۶	۰/۰۰۰۰
بازده دارایی بانک	ROA	۰/۰۰۸۲	۰/۹۰۵۵	۰/۳۶۵۷
بازده سرمایه گذاری بانک	ROE	۰/۰۰۸۷	۳/۸۷۳۱	۰/۰۰۰۱
نرخ تسهیلات معوق	LLP	۰/۰۲۰۲	۰/۶۶۰۱	۰/۵۰۹۶
نرخ نقدشوندگی دارایی ها	RAL	-۰/۱۲۵۷	-۲/۵۹۵۴	۰/۰۰۹۸
اعتبار سنجی رابطه	ضریب تعیین ۰/۵۱۷۶		ضریب تعیین تعدیل شده ۰/۴۳۸۳	
قابلیت تعمیم رابطه	آماره فیشر ۷/۰۵۵۴		سطح معنی دار آزمون فیشر ۰/۰۰۰۰	

منبع: نتایج تحقیق

طی جدول (۶) پارامتر عرض از مبدا یا ثابت معادله برآوردی، شیب متغیرهای توضیحی در حالت متعارف، انحراف معیار شیب متغیرها، آماره تی استیودنت و سطح معنی داری متناظر با آن، پارامترهای آزمون فیشر و اعتبار سنجی رابطه برآوردی ذکر شده است. بر مبنای محاسبات، آزمون ها و برآوردهای انجام شده نتایج تحقیق نشان داد که نتایج آزمون های کولموگروف-اسمیرونوف جهت ارزیابی نرمال بودن توزیع متغیرهای مستقل و تابعی و نیز باقی مانده ها در رابطه برآوردی، آماره دوربین واتسون برای ارزیابی استقلال خطاها، تحلیل همبستگی به منظور استقلال خطی متغیرهای مستقل، پراکندگی باقی مانده ها در تعیین همگنی واریانس ها و نهایتا نتایج آزمون هاسمن و چاو نشان داد که پیش فرض های استفاده از رگرسیون خطی مرکب در تعیین رابطه بین متغیرها برقرار است.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

۵-بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف واکاوی نقش ارزیابی سیاست های حمایت از مشتریان مالی در جهت افزایش کارایی سود بانک های ایرانی به انجام رسیده است. در سال های اخیر، حمایت مالی از مصرف کننده مالی به عنوان اصلی ترین موضوع در دستور کار سیاستگذاران و متولیان امور در بانک های کشورهای مختلف قرار گرفته است. گزارش های بانک جهانی[1] (۲۰۱۲) و پارلمان اروپا[2] (۲۰۱۴) بر پایه بررسی های خود گزارش کرده اند که حمایت محدود از مصرف کنندگان در حوزه هایی از صنعت مالی، بحران مالی جهانی را افزایش داده است. در حالی که پیشرفت در حمایت از مصرف کنندگان به بهبود کارآیی، رقابت پذیری و دسترسی به بازارهای خرده فروشی مالی، انجامیده است. در همین راستا، گزارشی توسط هیات ثبات مالی[3] (۲۰۱۱) که بر بازارهای پول و اعتبار تمرکز دارد، بر پایه تحلیل های عملکردی از بانک ها و موسسات اعتباری تا حدود زیادی بر سوء استفاده از محصولات یا خدمات مالی فردی مانند وام های رهنی، کارت های اعتباری، بدهی افراد و خانوارها و ضمانت ضعیف وام های مسکونی را به عنوان دلایل بروز بحران مالی در صنعت مالی، تاکید داشته اند. علاوه بر این، آکین بامی[4] (۲۰۱۱) بر این باور است که مواردی از سوء فروش محصولات مالی خرده فروشی مانند مزایای بازنشستگی شخصی و وام های حمایتی وجود دارد. پژوهشگر یاد شده در تحقیق خود نشان می دهد که متخصصین و دست اندرکاران فعال در صنعت خدمات مالی می توانند از مزیت ناعادلانه ای که نسبت به دیگر اقشار مردم دارند، به عنوان یک رانت استفاده کنند. دوک[5] (۲۰۰۹) در پژوهش خود به اهمیت سیستمی حمایت از مصرف کنندگان خدمات مالی و اعتباری اشاره می کند. استدلال می کند که بازیابی اعتماد و اطم مشتریان از طریق مقررات حمایت از مصرف کننده نه تنها برای افراد عادی خوب است بلکه ممکن است یک عنصر مهم در ذخیره سازی اطمینان سرمایه‌گذار باشد. علاوه بر این، می تواند در جهت اطمینان بخشی در زمینه در دسترس بودن شرایط و تسهیلات مطلوب اعتباری، دارای پیامدهای رشد اقتصادی و ثبات مالی باشد. به رغم اینکه بانک جهانی و پارلمان اروپا به ارتباط مثبت بین حمایت از مصرف کنندگان و اثربخشی در خدمات مالی اشاره می کنند، تاکنون هیچ تحقیق تجربی که از این استدلال پشتیبانی کند، به انجام نرسیده است. جالب است که از جهت نظری، سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان همانند مقررات احتیاطی در زمینه سطح ریسک و کفایت سرمایه ممکن است تأثیر

1 the World Bank
2 the European Parliament
3 the Financial Stability Board
4 Akinbami
5 Duke

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

مبهمی بر کارایی بانک داشته باشد. از یک طرف، سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان ممکن است سطح رقابت پذیری بانک ها و موسسات پولی و مالی را افزایش داده و بانک ها را مجبور به بهبود کارایی خود کنند (نورثکات[1]، ۲۰۰۴؛ لی[2]، ۲۰۱۹، سیف علیوسفی[3] و همکاران، ۲۰۲۰). علاوه بر این، سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان می توانند میزان اطمینان سیاست گذاران، نهادهای قانونی و ارکان بانکی در قبال سلامت بانک ها را افزایش داده، نگرانی های آن ها را در مورد عوامل مسری بحران و بی ثباتی مالی کاهش داده، رضایت و اعتماد مشتریان را نسبت به بانک ها بهبود بخشند. در نهایت، سیاست های حمایت از حقوق مصرف کنندگان منجر به تقاضای بیشتر برای خدمات بانکی، درآمد و کارایی بانک می شوند.در این بخش بر مبنای نتایج به دست آمده از تحقیق پیشنهاداتی ارئه گردیده است: به ارکان نظارتی و مدیران عالیه بانک های ذی ربط توصیه می شود اولا از نتایج به دست آمده در اعمال سیاست های تشویقی مبتنی بر ارزیابی کارایی سود بهره جسته و ثانیا مبتنی بر سطح مطلوب نهاده ها و ستانده های مورد بررسی در مدل سازی با توجه به خروجی های ارزیابی کارآیی که به صورت محرمانه در اختیار آن ها قرار گرفته است نسبت به اصلاح سطح منابع مورد استفاده یا نتایج عملکردی در راستای افزایش سطح کارآیی مالی و کارآمد شدن بانک متبوع تدابیر مناسب اتخاذ نمایند.

1 Northcott
2 Li
3 Saif-Alyousfi

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

منابع

۱. اسدی، زهره، یاوری، کاظم. (۱۳۹۹). اثر تحریم‌ها بر ناپایداری مالی بانک‌های ایران. *فصلنامه علمی پژوهشی اقتصاد مقداری*، ۴(۲۲). ۱۸-۳۱.

۲. احسان فر، محمد حسین(۱۴۰۱). ارزیابی کارایی فنی و قدرت بازاری صندوق‌های قرض‌الحسنه با رویکرد مرز تصادفی، *نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی*، ۱۱(۴۱)، ۱۵۵-۱۳۵.

۳. حقیقت جعفر، اصغر پور حسین، هلالی علیرضا. اثر غیرخطی ریسک مالی با وجود مداخله سیاستی بانک مرکزی و فشار بازار ارز بر ثبات بانکی کشور: رویکرد رگرسیون انتقال ملایم. *فصلنامه پژوهش ها وسیاست های اقتصادی*. ۱۴۰۱; ۳۰ (۱۰۱) :۳۰۶-۲۷۱

۴. زارعی قاسم، کاظمی زهرا، بیگی فیروزی الله یار(۱۴۰۰). تعیین سطح کارایی و بخش‌بندی شعب بانک سپه، *نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی*، ۱۰(۳۵)، ۱۰۰-۷۳.

۵. شریفی نیا، حسین، مؤمنی وصالیان، هوشنگ، دقیقی اصلی، علیرضا، دامن کشیده، مرجان، افشاری راد، مجید. (۱۳۹۹). ارزیابی تأثیر قدرت رقابتی و سیاست پولی بر بازده دارایی در بانک‌های ایران (رهیافت الگوهای ساختاری). *اقتصاد مالی*.۱۴(۵۱). ۱-۲۸.

۶. عرفانی، هایده، رحمانی، علی، حیدرزاده هنزائی، علیرضا. (۱۴۰۰). تاثیر شفافیت مالی بانک‌ها بر تاخیر تعدیل قیمت سهام. *دانش سرمایه‌گذاری*، ۱۰(۳۹)، ۱۲۳-۱۴۲.

7. Amidu, M. and Wolfe, S. (2013), "Does bank competition and diversification lead to greater stability? Evidence from emerging markets", Review of Development Finance, 3(3). 152-166.
8. Boyd, J.H. and De Nicolo, G. (2005), "The theory of bank competition and risk-taking revisited", The Journal of Finance, 60(3). 1329-1343
9. Calice, P., Leonida, L. and Muzzupappa, E. (2021), "Concentration-stability vs concentration-fragility. New cross-country evidence", Journal of International Financial Markets, Institutions and Money, 74(11).118-132..
10. Fu, X., (M.), Lin, Y., (R.). and Molyneux, P. (2014), "Bank competition and financial stability in Asia pacific", Journal of Banking and Finance, 38(1). 64-77.
11. Goswami, A. (2021), "Does credit risk persist in the Indian banking industry? Recent evidence", Asian Journal of Economics and Banking.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

12. Hussain, M. and Bashir, U. (2020), “Risk – competition nexus: evidence from Chinese banking industry”, Asia Pacific Management Review, Vol. 25 No. 1, pp. 23-37.
13. Jeon, J.Q. and Lim, K.K. (2013), “Bank competition and financial stability: a comparison of commercial banks and mutual savings banks in Korea”, Pacific-Basin Finance Journal,22(4). 253-272
14. Kabir Hassan ،M ، Ashraf Khan ، Andrea Paltrinieri (2019) ، "Liquidity risk ، credit risk and stability in Islamic and conventional banks" ، Research in International Business and Finance ، Vol. 48 ، PP. 17-31.
15. Kasman, S. and Kasman, A. (2015), “Bank competition, concentration and financial stability in the Turkish banking industry”, Economic Systems, 39(3). 502-517.
16. Keeley, M.C. (1990), “Deposit insurance, risk, and market power in banking”, The American Economic Review, 80(5). 1183-1200
17. Lajmi, Azhaar & Chaibi, Hasna & Ghenimi, Ameni. (2021). The liquidity risk-credit risk-profitability triology: A comparative study between Islamic and conventional banks. Economics Bulletin. 40. 1900-1913
18. Li, S. (2019), “Banking sector reform, competition, and bank stability: an empirical analysis of transition countries”, Emerging Markets Finance and Trade, Vol. 55 No. 13, pp. 3069-3093
19. Mozib Lalon ،R. (2017). Credit Risk Management (CRM) Practices In Commercial Banks Of Bangladesh: “A Study On Basic Bank Ltd. ”. International Journal Of Economics ،Finance And Management Sciences ، 78-90.
20. Murè, Pina & Spallone, Marco & Mango, Fabiomassimo & Marzioni, Stefano & Bittucci, Lucilla. (2020). ESG and reputation: The case of sanctioned Italian banks. Corporate Social Responsibility and Environmental Management. 28. 10.1002/csr.2047.
21. Northcott, C.A. (2004), “Competition in banking: a review of the literature”, Staff Working Papers 04-24, Bank of Canada.
22. Rakshit, B. and Bardhan, S. (2019), “Bank competition and its determinants: evidence from Indian banking”, International Journal of the Economics of Business, 26(2). 283-313

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

23. Resul Aydemir ، Bulent Guloglu (2020) ، "How do banks determine their spreads under credit and liquidity risks during business cycles?" ، Journal of International Financial Markets ، Institutions and Money ،Vol. 46(8) 147-157.
24. Saha, M. and Dutta, K.D. (2021), "Nexus of financial inclusion, competition, concentration and financial stability: cross-country empirical evidence", Competitiveness Review: An International Business Journal, 31(4). 669-692
25. Saif-Alyousfi, A.Y.H., Saha, A. and Md-Rus, R. (2020), "The impact of bank competition and concentration on bank risk-taking behavior and stability: evidence from GCC countries", North American Journal of Economics and Finance, Vol. 51, pp. 1-50
26. Samarasinghe, Ama & Uylangco, Katherine. (2023). an examination of the effect of stock market liquidity on bank market power. International Review of Financial Analysis. 77(10).136-152.
27. Schaeck, K. and Cihak, M. (2008), "How does competition affect efficiency and soundness in banking? New empirical evidence", Working Paper Series No.932, European Central Bank
28. Singla, M. and Singh, S. (2019), "Board monitoring, product market competition and firm performance", International Journal of Organizational Analysis, 27(4). 1036-1052.
29. Soedarmono, W., Machrouh, F. and Tarazi, A. (2013), "Bank competition, crisis and risk taking: Evidence from emerging markets in Asia", Journal of International Financial Markets, Institutions and Money, 23(11). 196-221.
30. Srivastava, Bhavya & Singh, Shveta & Jain, Sonali. (2022). Bank competition, Risk-taking, and Financial stability: Insights from an Emerging Economy. Competitiveness Review: An International Business Journal. 10(11).89-118.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-09-11]