فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره چهل و نهم، زمستان ۱۴۰۳- صفحات ۹۶-۷۵

بررسی عوامل موثر بر رفتار مشتریان حقوقی بانک

نوع مقاله: پژوهشی

پروانه جعفری[۱]
حمید آسایش[۲]
مهدی کمالی[۳]
مهدی زاهد غروی[٤]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۹/۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۰/۲۹

چکیده

مشتریان به عنوان علت وجودی و در ادامه حیات بانکداری از اولویت خاصی برخوردار می باشند و تحلیل رفتار مشتریان در بازارهای مالی و پولی در ادبیات مالی تا مدت ها براساس نظریات کلاسیک مانند نظریهٔ مطلوبیت اقتصادی و نظریهٔ رقابت تفسیر می شد، درخصوص نظریات مربوط به رفتار مشتریان می توان مدل های تقاضای پول را نیز در نظر گرفت که مهمترین آنها نظریه تقاضای پول فریدمن می باشد، در این تحقیق با استفاده از این نظریه و استفاده از تحلیل سلسله مراتبی و درنهایت تحلیل معادلات همزمان عوامل موثر بر رفتار مشتریان حقوقی بانک بررسی شده است. مطابق نتایج تحقیق؛ نرخ سود سپرده، نرخ سود سپرده ممتاز دارای اثر مثبت معنادار و تورم دارای اثر منفی معنادار بر تقاضای سپرده سرمایه گذاری مدت دار و برای سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز اشخاص حقوقی دارای اثرات منفی و مثبت معنادار هستند نوسانات نرخ ارز اثر منفی معنادار بر هر دونوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز و سپرده سرمایه گذاری مدت دار دارد. تسهیلات پرداختی و بانکداری الکترونیک اثر مثبت معنادار بر هر دونوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز و سپرده سرمایه گذاری مدت دار دارد.

کلمات کلیدی: مشتریان حقوقی، بانک، تحلیل سلسله مراتبی، معادلات همزمان
طبقه بندی JEL: G21,G24,M31,E58

---

[۱] دانشجوی دکتری اقتصاد، گروه اقتصاد، واحد الیگودرز، دانشگاه آزاد اسلامی، الیگودرز، ایران
p.jafari1368@yahoo.com
[۲] دانشیار گروه اقتصاد، دانشگاه آیت الله بروجردی، بروجرد، ایران (نویسنده مسئول)
hamid.asayesh@abru.ac.ir
[۳] استادیار، گروه اقتصاد، واحد قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران m ahdikamali174@gmail.com
[٤] عضو هیات علمی گروه اقتصاد، دانشگاه آیت الله بروجردی، بروجرد، ایران m.zahedgharavi@abru.ac.ir

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

مقدمه

جذب سپرده برای بانک ها اهمیت ویژه ای دارد، چون سپرده ها به عنوان منبع اصلی بانک از اهمیت ویژه ای برخوردار است (هاشم ضمیر و همکاران، ۲۰۱۵) و وضعیت سپرده ها بر نقدینگی، ریسک نقدینگی و میزان اعطای تسهیلات و در نتیجه بر هزینه ها و درآمدهای عملیاتی بانک تاثیر دارد. بنابراین، جذب سپرده به عنوان بخش اصلی فعالیت های بانکی زمینه لازم را برای ایفای وظایف تکمیلی، قانون عملیات بانکی بدون ربا را فراهم می کند. از این رو، جذب سپرده از سوی بانک می تواند خدمت پرداخت تسهیلات و اعتبار توسط بانک را گسترش داده و در شرایط جاری که درآمد بانک از طریق اعطای تسهیلات تامین می شود، سودآوری بانک را افزایش دهد. بانک ها بدون توجه به نیازها، انتظارات مشتری نمی توانند به حیات خود ادامه دهند (رنجبریان و غلامی کرین، ۱۳۸۵). امروزه باید بانکداران، خود را در آینه وجود مشتری ببینند و سعی نمایند درشرایطی که با گذشت زمان برای بانک ها رقابت سخت تر و پیچیده تر می شود، مشتریان خود را درک کرده و کاری نمایند که مشتریان از آنها رضایت و خرسندی کامل داشته باشند (سبزئی و همکاران، ۱۳۹۳). لذا بایستی رفتارهای مالی فعلی و آتی مشتریان بانک برآورد گردد.

بانک ها زمانی قادر به ادامه فعالیت خواهند بود که سهم خود را از سبد پولی حفظ نموده و درصدد افزایش آن برایند به همین دلیل شناسایی عوامل موثر بر افزایش سپرده های بانک ها از اهمیت ویژه ای برخوردار است و تحلیل رفتار مشتریان در وهله اول سپرده گذاران به عنوان سرمایه گذار در ادبیات مالی تا مدت ها براساس نظریات کلاسیک مانند: نظریهٔ مطلوبیت اقتصادی و نظریهٔ رقابت تفسیر می شد. براساس اصول بنیادین نظریهٔ مطلوبیت که توسط نویمان و مورگنسترن (۱۹۴۷) توسعه داده شد، یک سرمایه گذار: (۱) کاملاً عقلانی است وتصمیمات منطقی خواهد گرفت؛ (۲) قادر به حل مسائل پیچیده خواهد بود؛ (۳) ریسک گریز است و (۴) همواره درصدد آن است که ثروت خود را حداکثر نماید (ناجی و اُبن بنگر، ۱۹۹۴). درنظریات مطلوبیت فرض می شود که سرمایه گذار براساس بده و بستان و ارتباط بین بازده و ریسک درصدد است میزان رضایتمندی خود را از ترکیب سرمایه گذاری انتخاب شده به حداکثر برساند. مفروضات نظریهٔ رقابت در ارتباط با نظریهٔ مطلوبیت واقعی تر است. رفتار واقعی سرمایه گذاران در بورس اوراق بهادار در برخی موارد نظریهٔ حداکثرکردن مطلوبیت و سایر نظریات کلاسیک را زیر سوأل می برد. بنابراین نظریهٔ رفتاری در مباحث مالی مورد توجه قرار گرفت. اگرچه نظریات مالیهٔ رفتاری جدید بوده و سابقهٔ آن به یک دهه پیش بازمی گردد، ولی بحث دخالت خصوصیات روانشناختی و رفتاری افراد در تصمیمات خرید بسیار پیشتر توسط افرادی مانند اسمیت (خودبرتربینی)، فیشر (روح های حیوانی در بازار مالی)، کینز (خودکنترلی، دوراندیشی و عادت اشخاص) و مارکوویتز (نقاط مرجع) مطرح گردید.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

مالیهٔ رفتاری بر روی چگونگی تفسیر و به کارگیری اطلاعات در فرآیند تصمیم گیری سرمایه گذار تمرکز دارد و تشریح کنندهٔ بسیاری از رفتارهای غیرعادی و غیرمنطقی در بازار است. بنابراین براساس دیدگاه اقتصاد و مالی کلاسیک (استاندارد) عوامل اقتصادی رفتار عقلایی دارند. نظریه های فوق بمانند نظریه مدرن پرتفلیوی مارکویتز (۱۹۵۲)، مدل قیمت گذاری دارایی های سرمایه ای شارپ (۱۹۶۴)، لیتنز (۱۹۶۵) و بلک (۱۹۷۲)، نظریه قیمت گذاری آربیتراژ راس (۱۹۷۶)، نظریه ارزش فعلی خالص هیر شیفر (۱۹۶۴)، نظریه مطلوبیت انتظاری نویمان و مورگنسترن (۱۹۴۴) و ... همگی براین موضوع تاکید دارند که عوامل اقتصادی به صورت منطقی رفتار می کنند، اما گاهی اوقات ممکن است به علت محدودیت های متعدد تصمیم گیری و رفتار منطقی به طور کامل ممکن نباشد که هربرت سایمون در دهه پنجاه میلادی عقلانیت محدود را در این خصوص مطرح ساخت. از دیدگاه دفت، عقلانیت محدود مناسب فرایندهایی از تصمیم گیری است که به صورت شهودی هستند. بنابراین گاهی اوقات ممکن است در بازارهای مالی تصمیم گیری توسط سرمایه گذاران به صورت شهودی و برمبنای آزمون و خطا و تجربه باشد، یا بصورت توده وار. به عبارت دیگر به دلیل عدم وجود اطلاعات کامل و در دسترس و در نتیجه نا اطمینانی، رفتارهایی داشته باشد و نوعی از بازار مالی را انتخاب نماید، لذا باید رفتارهای مشتریان حقوقی را در شرایط نااطمینانی بررسی نمود (درستکار و رنجبری، ۱۳۹۸).

۱- تقاضای انواع سپرده

بانک برای پایداری بایستی با شناخت تقاضا به حفظ مشتریان بپردازد، حفظ مشتریان در بلندمدت از جذب مشتری جدید هزینه کمتری برای بانک دارند، چرا که بانک اطلاعات و دانش کاملتری از آنها دارد و این عامل هزینه ارائه خدمات به آنها را کاهش می دهد (گنش و دیگران[1]،2000). از دست دادن مشتریان نه تنها هزینه فرصت را به دلیل کاهش خدمات فروش افزایش می دهد، بلکه نیاز به جذب مشتریان جدید را بالا می برد (آتاناسوپولوس[2]، ۲۰۰۰)، که هزینه آن ۵ برابر بیشتر از هزینه حفظ مشتریان است (بتاچاریا[3]، ۱۹۹۸). سپرده های بانکی بخشی از پول و نقدینگی می باشند و عوامل موثر بر تقاضای آنها بمانند تقاضای پول است و ... .

1 Ganesh & etal.
22 Athanassopoulos .
3 Bhattacharya

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

۱-۱- نظریات بررسی تقاضای انواع سپرده بانکی

تحلیل رفتار مشتریان در بازارهای مالی و پولی در ادبیات مالی تا مدت ها براساس نظریات کلاسیک مانند نظریهٔ مطلوبیت اقتصادی و نظریهٔ رقابت۱ تفسیر می شد. براساس اصول بنیادین نظریهٔ مطلوبیت که توسط نویمان و مورگنسترن۲ (1974) توسعه داده شد، یک متقاضی بازار پول و سرمایه ۱- کاملاً عقلانی است و تصمیمات منطقی خواهد گرفت؛ ۲- قادر به حل مسائل پیچیده خواهد بود؛ ۳- ریسک گریز است و ۴- همواره درصدد آن است که ثروت خود را حداکثر نماید. نظریات مطلوبیت فرض می شود که متقاضیان بازار پول و سرمایه براساس بده و بستان و ارتباط بین بازده و ریسک درصدد است میزان رضایتمندی خود را از ترکیب انتخابش به حداکثر برساند. مفروضات نظریهٔ رقابت در ارتباط با نظریهٔ مطلوبیت واقعی تر است. رفتار واقعی متقاضیان بازار پول و سرمایه در برخی موارد نظریهٔ حداکثرکردن مطلوبیت و سایر نظریات کلاسیک را زیر سوأل می برد. بنابراین نظریهٔ رفتاری در مباحث مالی مورد توجه قرار گرفت. مکتب یا دیدگاه مالی رفتاری که از تلفیق روانشناسی و مالی به وجود آمده است اظهار میدارد که روانشناسی در تصمیم گیری مالی نقش ایفا می نماید. از آنجا که خطاهای شناختی و انحرافات بر نظریات سرمایه گذاری اثر می گذارند، بنابراین بر گزینه های مالی نیز تاثیرگذارند. طرفداران مالی رفتاری اعتقاد راسخی دارند که آگاهی از تمـایلات روانشـناختی در عرصـه سرمایه گذاری، ضروری و نیازمند توسعه جدی دامنه مطالعاتی است و بـرای کسـانی که نقش روانشناسی در دانش مالی را به عنوان عاملی اثرگذار بـر بازارهـای اوراق بهـادار و تصمیمات سرمایه گذاران بدیهی می دانند، قبول وجود تردید در مورد اعتبار مـالی رفتـاری دشوار است (فلین.۲۰۰۸). رفتار مالی مشتری در بانک می تواند معیارهایی از قبیل میزان پس انداز، میزان برداشت از حساب بانکی، میزان سپرده گذاری، میزان وام گیری و میزان اخذ اعتبارات باشد. توماس (۱۹۹۷) رفتار مالی مشتری را مواردی از قبیل سرمایه گذاری، پرداخت به موقع قبوض و وام های بانکی بیان می کند. بتن کورت (۱۹۹۷) عملکرد مشتریان را اینطور تعریف می کند: رفتارهای اختیاری مشتریان که به توان شرکت برای ارایه سرویس باکیفیت کمک می کنند. گروث (۲۰۰۵) رفتار مالی مشتریان را رفتار اختیاری و داوطلبانه آنها می داند که مستقیماً و به وضوح از آنها انتظار نمی رود و پاداشی به آن داده نمی شود ، اما به عملکرد موثر سازمان کمک می کند (یی و همکاران ، ۲۰۰۶). برخی از محققان درخصوص اهمیت شناخت رفتار مالی مشتری و تعدادی نیز در خصوص طراحی استراتژی های بانکداری بحث نموده اند. تحقیق فریدمن و کامر (۲۰۱۶) نشان داد که ناهنجاری های تصمیم گیری قوی، پیامدهای مهمی برای

1 Competing Theory
2 Neumann and Morgenstern

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

ثروت سرمایه گذاران دارد و منجر به رفتارهای تجاری خاص می گردد. آنها همچنین بیان کردند تجربیات شخصی به طور سیستماتیک تصمیم گیری های مالی در مقیاس وسیع را تغییر می دهد. راب و وودیارد (۲۰۱۲) در تحقیق خود عنوان نمودند فقدان دانش مالی در دراز مدت، موثر بر رفتار و تصمیم گیرهای مالی افراد می شود. افراد با کسب اخبار محیطی مانند نرخ سود و نرخ تورم و دانش مالی لازم، رفتار های مالی پیچیده تری در سرمایه گذاری از خود نشان می دهند و یا درسرمایه گذاری های پیچیده تری مشارکت می کنند. آنها همچنین تاکید نمودند که ویژگی های سن و جنسیت موجب تغییرات در رفتار مالی افراد و تصمیم گیرهای آنها می شود.

نیچلسون و همکاران (۲۰۰۱) در تحقیق خود عنوان نمودند تمایل به ریسک پذیری ریشه در رفتار مالی فرد دارد، نتایج تحقیق آنها نشان داد که افراد احساس می کنند، رفتار مالی شان مبتنی بر تجربه شان است که این امر البته ممکن است موجب خطر مالی برای آنها شود زیرا همیشه اطلاعات کامل وجود ندارد و دانش مدیریت مالی آنها بصورت ضمنی است و شواهد موجود نشان از رفتار غیر عقلایی دارد بنابراین ارزیابی کیفی اطلاعات و استفاده از روش های سعی و خطا نیز در رفتار مالی مهم می باشد. در تحقیق کوهن (۲۰۰۴) نشان داده شد که شناسایی الگوی رفتاری مشتری و پیش بینی روند آن برای انتخاب استراتژی بازاریابی در هنگام اولویت بندی پیشنهادها و نحوه تعامل با مشتری، اطلاعات مناسبی را در اختیار شرکت قرار می دهد زیرا مشتری در هر زمان با توجه به الگوی رفتاری خود اقدام به پذیرش یا عدم پذیرش برخی از پیشنهادها می نماید. رگاملام و بورتون (۲۰۰۶) به بانک ها پیشنهاد نمودند استراتژیهایی را در سطح کلان تعریف نمایند که در آن ارائه خدمات متناسب با نیازهای مشتریان شرکتی به روشنی تعریف شده باشد. در تحقیقی که توسط گو و همکاران (۲۰۰۸) صورت گرفت، کیفیت مالی و تکنیکی، قابلیت اتکای مشتریان به بانکها، سرمایه انسانی، تکنولوژی و ارتباطات، همدلی، قابلیت اعتماد، تجهیزات و امکانات از مهمترین انتظارات مشتریان در ارتباط با بانکها بودند (گو و همکاران ، ۲۰۰۸) . نیرائولا (۲۰۱۲) در تحقیق خود اعلام نمودند در کشورهایی که سیاسی و اقتصادی پایداری ندارند سرمایه گذاران رفتار و تصمیم گیری های مالی پر اشتباه تری داشته و از طرف دیگر در چنین وضعیتی احتمالا موسسات مالی بیشتری ظاهر خواهند شد و بانک ها می بایست رقابت بیشتری با توجه به وضعیت فوق داشته باشند. همچنین بدمن (۲۰۱۳) قیمت رقابتی، در دسترس بودن تسهیلات، کیفیت خدمات درک شده، جذابیت کارکنان و جذابیتهای بانک را به عنوان ابزارهای مهمی در انتخاب بانکها توسط مشتریان دانستند. در تحقیق دیگری که توسط شلزینگر و همکاران (۱۹۸۷) و هابریچ (۱۹۸۹) انجام گرفت نیازهای مشابهی همچون قیمت، میزان و دسترسی به پرداخت تسهیلات و خدمات ارائه شده به مشتریان از مهمترین عوامل تاثیرگذار بر جذب مشتری در بانک

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

بود. در همین راستا، محقق دیگری به نام روزنبلات، گستره خدمات و شبکه شعب بانک را از نکات پراهمیت از نظر مشتریان دانست (روزنبلات و همکاران، ۱۹۸۸). نتایج تحقیقات چان و ما (۱۹۹۰) ، تورنبال و گیبز (۱۹۸۹) نیز نشان داد کیفیت و تنوع خدمات، ارائه تسهیلات بانکی، راحتی مشتریان در محل بانک، قیمت و برخورد و تخصص کارکنان بانک، شهرت بانک، بانکداری بین الملل و قابلیت انعطاف پذیری بانکها فاکتورهای اثربخش در رفتار مالی مشتریان بانک هستند.

نتایج تحقیق آداکا (۲۰۱۰) نشان داد که خدمات الکترونیکی بانک ها ارتباط مستقیم با پس انداز و سرمایه گذاری افراد در بانک ها دارد. آنتویلر و فرانک (۲۰۰۶) در تحقیق خود بر روی تاثیر رویدادهای محیطی بر رفتار مالی شرکت ها بررسی نمودند آنها نتیجه گرفتند تحولات محیطی اقتصادی غیر منتظره از دیدگاه رفتار مالی بر روانشناسی سرمایه گذار و تصمیمات بالقوه آن ها موثر می باشد. دو و زائو (۲۰۱۱)در تحقیق خود عنوان نمودند که شناسایی رفتار مالی افراد موجب ایجاد مزایای مالی واضح و جلوگیری از عواقبی مانند ایجاد بدهی می گردد. سیدیک (۲۰۱۲) عوامل مالی مانند میزان سود پرداختنی به حساب ها و میزان وام گیری را مهمترین عامل برای مراودات مشتریان با بانک ها دانسته است نتایج تحقیق وی نشان داد برخی ترجیحات مشتری در انتخاب و رابطه با بانک مورد نظر خود، عبارتند از وام کم بهره، کارمزد کم و خدمات مبتنی بر فناوری.

نتایج تحقیق اودزایوا و همکاران (۲۰۱۲) نشان داد پیچیدگی سازمان های مالی با خدمات گوناگون و ماهیت چند بعدی رفتار مشتری، چالش هایی را برای مدل های رفتاری به وجود می آورد. نتایج این تحقیق نشان می دهد مشتریان پویا تغییرات درآمدی بیشتری را در ارتباط با سازمان مالی ایجاد می نمایند و لذا می بایست آنها را از سایر مشتریان بانک متمایز نمود. آنها اعلام نمودند با استفاده از این بررسی موسسات می توانند جهت توسعه استراتژی های خود اقدام به نگهداری مشتریان مناسب نمایند. این تحقیق همچنین نشان داد که عوامل خارجی مانند تغییرات نرخ بهره موثر بر رفتار مشتری می باشد. در تحقیق توسط کوزاک و همکاران (۲۰۱۴) نشان داده شد که محیط کلان اقتصادی تاثیر زیادی بر جذب سرمایه مشتریان بانک ها دارد و ریسک های مالی بانک ها از میزان ناکافی سرمایه بانک و میزان بدهی بانک ها نشات می گیرند و عوامل اعتباری (رشد اقتصادی و نرخ بهره) در رفتار مالی و سیاست های وام دهی بانک ها تاثیر گذار است. آنها در تحقیق خود اعلام نمودند سپرده های مشتریان در بانک ها تأثیر مثبتی بر پرداخت وام های بانکی دارد. لوساردی و میچل (۲۰۱۴) در تحقیق خود دریافتند که تاثیرات اقتصادی کمبودها در عرصه های خدمات مالی و اعتباری توجه بیشتری را به رفتار حرفه ای و آگاهانه جلب کرده است در این خصوص کسب دانش مالی و مشاوره سرمایه گذاری مالی می تواند منجر به رفتار و تصمیم گیری مالی مناسب افراد گردد. آیرنا و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیق خود برای جذب سپرده گذاری

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

مشتریان بانک پیشنهاد کردند بانک ها طیف وسیعی از خدمات مالی، اعتباری و غیره را به صورت برنامه ای جامع به مشتریان خود به عنوان پاداش ارائه نمایند.

اگرچه نظریات مالیهٔ رفتاری جدید بوده و سابقهٔ آن به یک دهه پیش بازمی گردد، ولی بحث دخالت خصوصیات روان شناختی و رفتاری افراد در تصمیمات خرید بسیار پیشتر توسط افرادی مانند اسمیت (خود برتربینی)، فیشر (روح های حیوانی در بازار سهام)، کینز (خودکنترلی، دوراندیشی و عادت اشخاص) و مارکوویتز (نقاط مرجع) مطرح گردید. مالیهٔ رفتاری بر روی چگونگی تفسیر و به کارگیری اطلاعات در فرآیند تصمیم گیری سرمایه گذار تمرکز دارد و تشریح کنندهٔ بسیاری از رفتارهای غیرعادی و غیرمنطقی در بازار است. مالیهٔ رفتاری توسط شفر (۱۹۹۹) "به عنوان حوزهٔ سریعاً درحال رشد که با تأثیر روانشناسی بر رفتار دست اندرکاران بازار سر و کار داشته" تعریف شده است. تحقیق های مالیهٔ رفتاری در چند سال اخیر توسعهٔ زیادی داشته است. در شرایط نااطمینانی، فرآیند برنامه ریزی، تصمیم گیری و سیاست گذاری در کلیه بخشهای اقتصاد بدلیل عدم امکان پیش بینی آینده دچار اختلال می شود. قطعاً درک صحیح فرآیند رفتاری و پیامدهای آن برای برنامه ریزان مالی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. چرا که درک صحیح از رفتار سرمایه گذاران در بازار می تواند به برنامه ریزان مالی بازار در تدوین استراتژی تجهیز و تخصیص منابع مالی کمک شایانی نماید بر این اساس این مهم در قالب اهداف این تحقیق پاسخ داده خواهد شد(رستمی نوروزآباد و همکاران، ۱۳۹۴).

اهمیت مطالعه رفتار در بحث های مالی را می توان با توجه به تعریف مرتون (۱۹۹۰) در این حوزه بیشتر تبیین کرد. مرتون بیان میکند که اساس و مرکز نظریه مالی عبارت است از مطالعه رفتار عوامل در نحوه تخصیص و آرایش منابع، از نظر زمانی و مکانی و در یک محیط نامطمئن. زمان و عدم اطمینان دو عامل کلیدی هستند که رفتار مالی را تحت تاثیر قرار می دهند. در این تعریف همانگونه که مشاهده می شود، عامل اصلی، رفتار است. در یک جمع بندی می توان چنین اذعان داشت که در بحث های مالیه رفتاری، ویژگی های رفتاری که بر تصمیم گیری های افراد موثرند، مورد بررسی قرار میگیرند؛ این ویژگی ها تورش های رفتاری نامیده می شوند و یکی از علت های اصلی گذار از مالی ـ استاندارد به مالی ـ رفتاری که در این مقاله مورد تأکید قرار گرفته، توجه به عوامل روان شناختی و در نتیجه، رفتارهای نشأت گرفته از این عوامل توسط سرمایه گذاران و علت یابی تورش های تصمیم گیری در پارادایم مالی- رفتاری است. منظور از «تورش»، انحراف از تصمیم گیری های درست و بهینه است (بابایی مجرد،۱۳۹۰).

مطالعات مختلفی در زمینه انواع خطاهای ادراکی و چگونگی تأثیر این خطاها برتصمیم گیری مالی سرمایه گذاران در بازارهای مالی و پولی انجام شده و به این نتیجه دست یافته اند که

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

تصمیمات سرمایه گذاران تحت تاثیر چندین خطا قرار می گیرد. به گفته ریتر (۲۰۰۳)، امور مالی رفتاری در روانشناسی، نشان می دهد که پردازش های تصمیم گیری انسان در معرض چندین خطای شناختی است که این خطاها به دو گروه تقسیم می شوند: خطای ناشی از فرایند تصمیم گیری ابتکاری (اکتشافی) و خطاهای ذهنی که در نظریه چشم انداز گروه بندی شده است (واوِرو و همکاران، ۲۰۰۸)[1]. از شاخص ترین پژوهشگران در این حوزه کانمن و تورسکی (۱۹۸۶) بودند که با مطرح نمودن تئوری انتظار، به بسط این دانش کمک چشمگیری نمودند، علاوه بر این دو دسته اثر توده وار و عوامل بازار نیز تأثیرگذارند. براساس کتاب پول و بانکداری داودی و صمصامی(۱۳۸۶)، میلتون فریدمن۲ در سال ۱۹۵۶ در مقاله مشهور خود یک نظریه تقاضای پول تدوین کرد. گرچه در این مقاله فریدمن به طور مکرر به نظریه مقداری ایرونیگ فیشر اشاره و به آن ارجاع می‌دهد، اما تجزیه و تحلیل وی از تقاضای پول به نظریه کینز و اقتصاددانان کمبریج بسیار نزدیک تر است. مانند دیگر اقتصاددانان، فریدمن نیز این سئوال 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. 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 تقاضا مؤثر است. فریدمن نیز مانند کینز تقاضای واقعی پول $(\frac{M}{p})$ 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 کامل‌تر عوامل مؤثر بر تقاضای پول است. برای حصول به این نتیجه، فریدمن عامل ثروت و هزینه فرصت پول شامل عایدی انتظاری دیگر دارایی‌ها را به طور دقیقی تعریف می‌کنند.به عقیده فریدمن، ثروت فقط ذخیره دارائی‌های جاری نیست بلکه ارزش فعلی کلیه درآمدهای ناشی از مالکیت فرد (ثروت غیرانسانی) به اضافه ارزش فعلی کلیه درآمدهای ناشی از نیروی کارفرد است (ثروت انسانی). زیرا همانطور 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

1 Waweru & etal
2 Milton Friedman

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

اوراق بهادار، سهام و غیره جزئی از ثروت غیر انسانی افراد است. البته برای کل جامعه این نوع دارائی‌های مالی جزء ثروت محسوب نمی‌شوند. بنابراین، بطور کلی دو نوع ثروت وجود دارد:
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، به عنوان عامل محدودکننده ترکیب ثروت نیز اهمیت دارد. فریدمن در کنار متغیرهای مربوط به ثروت، متغیرهای دیگری را بعنوان 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. به طور کلی وی چهارنوع 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. به طور مثال، اگر فرد بجای نگهداری پول، اوراق قرضه یا سهام شرکت‌ها و یا دیگر کالاهای بادوام خریداری می‌کرد، درآمدی کسب می‌کرد که با نگهداری پول از آنها چشم‌پوشی می‌کند. این درآمد از دست رفته همان هزینه فرصت پول است

نرخ عایدی انتظاری کالاهای بادوام: عایدی انتظاری کالاهای بادوام، نرخ تورم است. با افزایش قیمت کالاهای بادوام فرصت مناسب پول افزایش و تقاضای پول کاهش می‌یابد. 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 بجای 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 تقاضا 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 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:

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

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

به عقیده فریدمن، ثروت (W) با درآمد دائمی رابطه نزدیک دارد و می‌توان بجای آن، درآمد دائمی (yp) را قرار داد. از نظر فریدمن، عایدی انتظاری پول (rm) 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) باشد با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی عوامل موثر بر انواع تقاضا در گروه اشخاص حقوقی تخمین زده می شود و در انتها به بررسی مطالعات انجام شده در زمینه موضوع تحقیق پرداخته شد.

فعالیت بانک و تسهیلاتی که در اختیار مردم قرار می دهد با استفاده از سرمایه اولیه خود و بیش از آن به واسطه سپرده هایی است که مردم در اختیار بانک قرار می دهند. به هر میزان که بانک وجوه بیشتری در اختیار داشته باشد از قدرت عمل بالاتری برخوردار بوده و می تواند حوزه فعالیت های خود را وسعت بیشتری بخشد. براین اساس، آنچه که اهمیت دارد توان بانک ها در جذب پول های سرگردان و بکار انداختن آنها در مسیر سرمایه گذاری خواه از طریق ارائه مستقیم تسهیلات و خواه طرق دیگر می باشد. بانک های برای جذب سپرده های بیشتر بایستی به دونوع عامل درونی (سازمانی) و عوامل بیرونی توجه نمود. عوامل درونی به شرح ذیل اند:

۱-عوامل خدماتی از قبیل تنوع خدمات بانکی، کیفیت خدمات بانکی، بانکداری الکترونیک (یزدانی دهنوی،۱۳۸۴).

۲-عوامل مالی از قبیل تسهیلات پرداختی، نرخ سود پرداختی به سپرده ها، جوائز پرداختی به سپرده گذاران قرض الحسنه (حسینی،۱۳۸۳).

۳-عوامل ارتباطی و انسانی از قبیل تبلیغات، رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان، رعایت عدالت و عدم تبعض در ارائه خدمات، اطلاع رسانی و ارائه آموزش به مشتریان، ویژگی های فردی مناسب کارکنان، مهارت کارکنان و ....

۴-عوامل فیزیکی از قبیل محل استقرار شعب بانک، تعداد شعب بانک، در دسترس بودن شعب بانک می باشد و .... (عبدالباقی و همکاران، ۱۳۸۳)

۲-روش تحقیق

در این تحقیق با استفاده از مدل دلفی مدل اولیه نهایی و با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی الگوی تقاضای سپرده های بانکی تدوین می گردد. لذا از پرسشنامه در جمع آوری داده ها استفاده

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

می شود بدین منظور 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 می باشند. برای تعیین ارزش عددی اهمیت هر یک از معیارها، گروه قضاوت کارشناسی ۳۸۶ نفری به صورت تعمدی از افراد بالای ۱۰ سال سابقه و دارای مدرک دانشگاهی براساس جدول مورگان به عنوان نمونه برای پرسشنامه دلفی انتخاب شدند. همچنین نمونه ۳۸۶ نفری از اشخاص حقوقی نیز برای پرسشنامه زوجی تحلیل سلسله مراتبی استفاده شدند. همچنین در مدل پنل تخمین انواع سپرده بانکی اشخاص از اطلاعات فصلی سنوات ۱۳۸۵ الی ۱۴۰۱ بصورت نمونه انتخاب شده است. در این تحقیق از روش تحلیل سلسله مراتبی جهت تدوین مدل اولیه تقاضا و برآورد نیازها و انتظارات مشتریان استفاده می شود و از معادلات همزمان نیز برای تخمین رفتار مشتریان بانک ملی استفاده می گردد .

۳-رتبه بندی نهایی عوامل موثر بر انواع تقاضای سپرده:

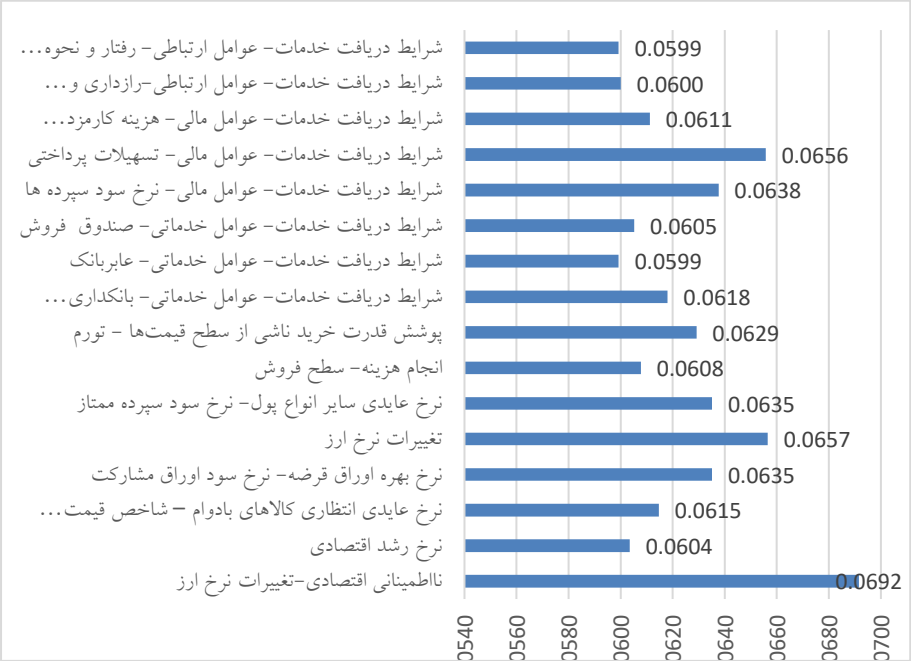
با انتخاب افراد پرسش شونده به صورت تعمدی، جدول مقایسه زوجی در سطوح معیارها، زیرمعیارها و جانشین ها تشکیل گردید و تعیین وزن هر یک از معیارها و زیرمعیارها نسبت به یکدیگر توسط گروه قضاوت کارشناسی صورت گرفت. نحوه کار بدین شکل است که ابتدا معیارهای سطح اول در یک جدول که دارای دو ستون عمودی و افقی است ثبت خواهد شد و پرسش شونده براساس مقیاس مقایسه، وزن هر یک از معیارها نسبت به دیگری را معین خواهد نمود. سپس زیرمعیارهای 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 زیرمعیارها محاسبه می‌گردد تا در اندازه‌گیری نهایی عملیات تحقیق مورد بهره‌برداری واقع شود. در ادامه با عملیات محاسبه داده‌ها و محاسبه میانگین هندسی با عملیات نرمالسازی استخراج اولویت‌ها صورت گرفت ضمن اینکه نرخ سازگاری نیز محاسبه شد. در ادامه وزن نهایی هر گزینه مشخص گردید:

۳-۱-وزن و اهمیت گزینه ها و زیر معیارهای موثر بر تقاضا سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز شخص حقوقی

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 پرداختی در رتبه بعدی عوامل موثر بر تقاضای اشخاص حقوقی برای سپرده های قرض الحسنه جاری و پس

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

انداز بانک دارد .لازم به ذکر است که نرخ ناسازگاری کوچکتر از ۰/۱ می باشد فلذا نتایج از اعتبار کافی برخوردارند.



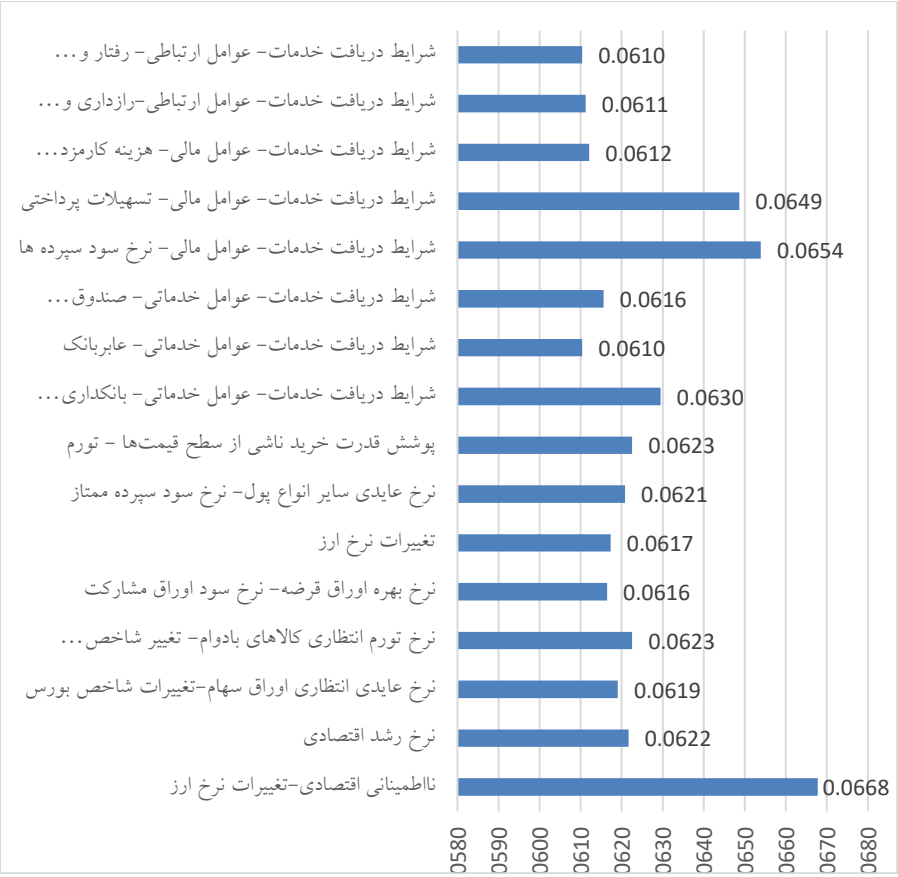
نمودار ۱-وزن و اهمیت گزینه ها و زیر معیارهای موثر بر تقاضا سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز شخص حقوقی

منبع: یافته های تحقیق

۲-۳-وزن و اهمیت گزینه ها و زیر معیارهای موثر بر تقاضا سپرده سرمایه گذاری مدت دار شخص حقوقی

همان طور که در نمودار (۲) مشاهده می شود بر اساس خروجی نرم افزار Expert Choice معیار تغییرات نرخ ارز به عنوان شاخص نااطمینانی بیشترین اهمیت و شاخص نرخ سود سپرده ها در رتبه بعدی عوامل موثر بر تقاضای اشخاص حقوقی برای سپرده های سرمایه گذاری مدت دار بانک دارد .لازم به ذکر است که نرخ ناسازگاری کوچکتر از ۰/۱ می باشد فلذا نتایج از اعتبار کافی برخوردارند.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]



نمودار ۲-وزن و اهمیت گزینه ها و زیر معیارهای موثر بر تقاضا سپرده مدت دار شخص حقوقی

منبع: یافته های تحقیق

۴-برآورد رفتار مالی مشتریان حقوقی بانک ملی با روش حداقل مربعات سه مرحله ای (3SlS)

براساس مدل تقاضای پول فریدمن و نتایج تحلیل سلسه مراتبی مدل تقاضای سپرده های اشخاص حقوقی تابعی از عوامل زیر تخمین زده می شود .

$D_{ij}=f(\ dE_i : l_{ij}\ ,\ rS_j\ ,\ rSm_j\ \ ,EB_j\ ,\ P_j\ ,rL_j\ ,\ PM_j)$

$T_{ij}\ =f(\ rS_j\ ,\ rSm_j\ ,\ dE_i\ \ ,\ P_j\ ,\ l_{ij}\ \ ,\ EB_j\ ,\ Y_{j,}\ PM_j)$

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

Dij: تقاضای سپرده های قرض الحسنه دیداری و پس انداز شخص حقوقی، dEi : نوسانات نرخ ارز، lij :تسهیلات پرداختی، rSj :نرخ سود سپرده ها، rSmj : نرخ سود سپرده ممتاز، EBj: بانکداری الکترونیک، Pj: تورم، rLj: هزینه کارمزد تسهیلات و PMj: شاخص قیمت مسکن

Tij : سپرده سرمایه گذاری مدت دار شخص حقوقی، rSj :نرخ سود سپرده ها، rSmj : نرخ سود سپرده ممتاز، dEi : نوسانات نرخ ارز، Pj: تورم، lij :تسهیلات پرداختی، EBj: بانکداری الکترونیک، Yj: نرخ رشد اقتصادی و PMj: شاخص قیمت مسکن

تایج برآورد مدل با استفاده از برآوردگر (TSLS) در گروه بانک ها در جدول (۴-۳) ارائه شده است.

جدول ۱-نتایج برآورد مدل تقاضای اشخاص حقوقی برآورد سیستم معادلات با روش حداقل مربعات سه مرحله ای (3SIS)

متغیر وابسته	D_{ij}: تقاضای سپرده های قرض الحسنه دیداری و پس انداز شخص حقوقی	T_{ij}: سپرده سرمایه گذاری مدت دار شخص حقوقی
شاخص ها / متغیر	ضرایب آمارهt p-value	ضرایب آمارهt p-value
dE_i : نوسانات نرخ ارز	−1.024 −4.540 0.0000	−0.0018 −14.32 0.0000
l_{ij} :تسهیلات پرداختی	0.169 526.324 0.0000	1.024 4.541 0.0000
rS_j :نرخ سود سپرده ها	۰۸E−۹,۴۳- −1.532 0.132	۰۵E−۶,۳۰ 0.7629 0.4492
rSm_j : نرخ سود سپرده ممتاز	۰۸E−۹,۴۳- −1.532 0.1320	۰۵E−۶,۳۰ 0.763 0.4492
EB_j: بانکداری الکترونیک	0.92611 15.724 0.000	0.16981 526.324 0.0000

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

متغیر وابسته	D_{ij}: تقاضای سپرده های قرض الحسنه دیداری و پس انداز شخص حقوقی	T_{ij}: سپرده سرمایه گذاری مدت دار شخص حقوقی
شاخص ها / متغیر	ضرایب آمارهt p-value	ضرایب آمارهt p-value
P_j: تورم	0.1968 2.99 0.0043	−0.22866 −0.936 0.353
rL_j: هزینه کارمزد تسهیلات	−0.0336 −3.027 0.0039	
PM_j: شاخص قیمت مسکن	۰۷E−۱,۸۱- −6.692 0.0000	−0.00044 −4.9044 0.000
Y_j: نرخ رشد اقتصادی		۰۸E−۹,۴۳ 1.532 0.1320

ماخذ: یافته های تحقیق

بررسی پایایی جملات پسماند در سیستم معادلات هم زمان نیز گویای پایایی جملات در سطح بوده و این موید وجود رابطه بلند مدت در بین متغیر هاست، نتیجه بررسی پایایی در جدول ذیل امده است:

جدول ۲- بررسی پایایی جملات پسماند

پسماند	آماره آزمون	سطح احتمال	سطح پایایی
Dij: تقاضای سپرده های قرض الحسنه دیداری و پس انداز شخص حقوقی	-۴,۰۶	۰,۰۰۰۰	در سطح پایاست
Tij: سپرده سرمایه گذاری مدت دار	-۵,۱۸	۰,۰۰۰۰	در سطح پایاست

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

شخص حقوقی			

ماخذ: یافته های تحقیق

۵-نتیجه گیری

مطابق نتایج تحلیل سلسله مراتبی اهمیت گزینه ها و زیر معیارهای موثر بر تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز شخص حقوقی به ترتیب عبارتند از:

۱. نااطمینانی اقتصادی و هزینه فرصت-تغییرات نرخ ارز
۲. شرایط دریافت خدمات- عوامل مالی- تسهیلات پرداختی
۳. شرایط دریافت خدمات- عوامل مالی- نرخ سود سپرده ها
۴. نرخ بهره اوراق قرضه- نرخ سود اوراق مشارکت
۵. نرخ عایدی سایر انواع پول- نرخ سود سپرده ممتاز
۶. پوشش قدرت خرید ناشی از سطح قیمت‌ها - تورم
۷. شرایط دریافت خدمات- عوامل خدماتی- بانکداری الکترونیک
۸. نرخ عایدی انتظاری کالاهای بادوام – شاخص قیمت مسکن
۹. شرایط دریافت خدمات- عوامل مالی- هزینه کارمزد تسهیلات
۱۰. انجام هزینه- سطح فروش
۱۱. شرایط دریافت خدمات- عوامل خدماتی- صندوق فروش
۱۲. نرخ رشد اقتصادی
۱۳. شرایط دریافت خدمات- عوامل ارتباطی-رازداری و محرم اسرار بودن کارکنان
۱۴. شرایط دریافت خدمات- عوامل خدماتی- عابربانک
۱۵. شرایط دریافت خدمات- عوامل ارتباطی- رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان

مطابق نتایج تحلیل سلسله مراتبی اهمیت گزینه ها و زیر معیارهای موثر برتقاضای سپرده سرمایه گذاری مدت دار شخص حقوقی به ترتیب عبارتند از:

۱. نااطمینانی اقتصادی و هزینه فرصت-تغییرات نرخ ارز
۲. شرایط دریافت خدمات- عوامل مالی- نرخ سود سپرده ها
۳. شرایط دریافت خدمات- عوامل مالی- تسهیلات پرداختی
۴. شرایط دریافت خدمات- عوامل خدماتی- بانکداری الکترونیک
۵. نرخ تورم انتظاری کالاهای بادوام- تغییر شاخص قیمت مسکن
۶. پوشش قدرت خرید ناشی از سطح قیمت‌ها - تورم
۷. نرخ رشد اقتصادی

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

۸. نرخ عایدی سایر انواع پول- نرخ سود سپرده ممتاز
۹. نرخ عایدی انتظاری اوراق سهام-تغییرات شاخص بورس
۱۰. نرخ بهره اوراق قرضه- نرخ سود اوراق مشارکت
۱۱. شرایط دریافت خدمات- عوامل خدماتی- صندوق فروش
۱۲. شرایط دریافت خدمات- عوامل مالی- هزینه کارمزد تسهیلات
۱۳. شرایط دریافت خدمات- عوامل ارتباطی-رازداری و محرم اسرار بودن کارکنان
۱۴. شرایط دریافت خدمات- عوامل خدماتی- عابربانک
۱۵. شرایط دریافت خدمات- عوامل ارتباطی- رفتار و نحوه برخورد کارکنان بانک با مشتریان

با عنایت به نتایج مرحله قبل عوامل موثر بر تقاضای سپرده های قرض الحسنه دیداری و پس انداز و تقاضای سپرده های سرمایه گذاری مدت دار برای گروه مشتریان حقوقی بانک به شرح ذیل تخمین زده شد:

نرخ سود سپرده ، نرخ سود سپرده ممتاز دارای اثر مثبت معنادار و تورم دارای اثر منفی معنادار بر تقاضای سپرده سرمایه گذاری مدت دار و برای سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز اشخاص حقوقی دارای اثرات منفی و مثبت معنادار هستند.

نوسانات نرخ ارز اثر منفی معنادار بر هر دونوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز و سپرده سرمایه گذاری مدت دار دارد.

تسهیلات پرداختی اثر مثبت معنادار بر هر دونوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز و سپرده سرمایه گذاری مدت دار دارد. پژوهش اسدی (۱۳۸۶) نتایج را تایید می کنند.
بانکداری الکترونیک اثر مثبت معنادار بر هر دونوع تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز و سپرده سرمایه گذاری مدت دار دارد. پژوهش صفری و راغتی (۱۳۹۸)، منصف و منصوری (۱۳۸۹)، امینی و همکاران (۱۳۸۸)، اسدی (۱۳۸۶)، خضرا (۱۳۸۵) و ابونوری و سپانلو (۱۳۸۴) نتایج را تایید می کنند

هزینه کارمزد تسهیلات بر تقاضای سپرده قرض الحسنه جاری و پس انداز اثر منفی معنادار دارد

پیشنهادات این تحقیق بر اساس نتایج به شرح ذیل است:
از عوامل موثر بر جذب انواع سپرده، توسعه بانکداری الکترونیک می باشد لذا بایستی بانک در این خصوص برنامه ریزی کند ضمن اینکه توسعه صندوق فروش را نیز در اولویت های برنامه های بانک ملی قراردهد.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

از متغیرهای مهم که اثر منفی بر انواع سپرده بانکی دارد نااطمینانی اقتصادی و هزینه فرصت ناشی تغییرات نرخ ارز و تورم است که بایستی برای این دو موضوع 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 بایستی با توجه به اینکه سپرده های بانک تحت تاثیر حجم تسهیلات و هزینه تسهیلات می باشد بگونه ای برنامه ریزی شود که ضمن افزایش تسهیلات پرداختی هزینه تحمیلی به سپرده گذاران بابت تسهیلات کاهش یابد.

برای تغییر ترکیب سپرده ها به موضوع نرخ سود سپرده بایستی توجه شود افزایش سود سپرده باعث تغییر رفتار بخش خصوصی و افزایش سپرده های مدت دار نسبت به سپرده های قرض الحسنه می گردد.

برای تحقیقات آتی پیشنهاد می شود که موضوع در بانک های مختلف و جایگزینی بانک ها براساس تغییر سیاست ها نسبت به یکدیگر براساس روش های مدیریتی نیز انجام شود .

برای انجام موضوع به طور دقیق تر به شرط دسترسی داده ها می توان از روش SuR و ... نیز استفاده نمود.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

منابع

۱. اسکندری سبزی سیما. (۱۴۰۱)، عوامل مؤثر بر جانشینی پول در ایران؛ با تأکید بر نااطمینانی تورمی. پژوهشهای اقتصادی (رشد و توسعه پایدار)،۲۲ (۳) :۷۸-۵۹.

۲. اسدی، هرمز، مینایی، مهدی، میرتمیزدوست، سیدبصیر(۱۴۰۰)، بررسی عوامل تاثیرگذار بر رضایت مشتریان از بانک های مختلف در ایران، نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی،۱۰(۳۴)، ۲۶۱-۲۴۱.

۳. ابطحی، ندا، فریدچهر، الهام، غریب نواز، نادر(۱۴۰۲)، ارائه مدل بازاریابی تجربی جهت نگهداری مشتریان در صنعت بانکداری (تجربه بانک رفاه)، نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۱۲(۴۴)،۲۹۵-۳۱۸.

۴. بابایی مجرد، حسین،(۱۳۹۰)، توجیه تاثیر عوامل روانشناختی در رفتار سرمایه گذاران در پرتو حل معضل عقلانیت کامل و عقلانیت محدود، مجله معرفت اقتصاد اسلامی، ۳(۱)، ۵، ۵-۳۴.

۵. بابایی، النا (۱۳۸۰)، بررسی عوامل موثر بر مانده سپرده های بانکی با تاکید بر سپرده های بانک ملی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

۶. باقری، مرضیه، ازکیا، مصطفی، موسائی، میثم(۱۴۰۲)، تحلیل جامعه شناختی عوامل اجتماعی-اقتصادی مؤثر بر رفتار سرمایه‌گذاری سهامداران در بازار بورس تهران؛ نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی،۱۲(۴۴)، ۳۸۱-۳۵۱.

۷. داودی، پرویز، صمصامی، حسین (۱۳۸۶)، پول و بانکداری، تهران: انتشارات دانشگاه شهید بهشتی

۸. درستکار، ملیحه، رنجبر، محمد حسین، (۱۳۹۸)، ارائه مدل و شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر ترجیحات مشتریان در انتخاب بانک هدف و انجام سرمایه گذاری با رویکرد گرندد تئوری و معادلات ساختاری (مورد مطالعه: صنعت بانکداری ایران)، فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه گذاری، ۸(۳۰)، ۳۸۲-۳۵۵.

۹. رستمی نوروزآباد، مجتبی ، صداقت، پرستو، حبیبی، فاتح ، (۱۳۹۴)، بررسی عوامل مؤثر بر رفتار سرمایه گذاران در تمایل به سرمایه گذاری مجدد) مورد مطالعه: سرمایه گذاران بورس اوراق بهادار تهران)،چشم انداز مدیریت مالی، شماره ۱۰ ،۹۴-۶۹

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

۱۰.رضایی پور، محمد، نجارزاده ، ابوالفضل ، ذوالفقاری، مهدی، (۱۳۹۱)، بررسی رفتار سپرده گذاران بلندمدت نسبت به تغییرات نرخ بهره بانکی، نشریه پژوهش ها و سیاست های اقتصادی، ۲۰ (۶۳)، ۱۶۹-۱۵۵

۱۱.رنجبریان ، بهرام ؛ غلامی کرین ، محمود، (۱۳۸۵)، بررسی عوامل موثر بر ترجیح مشتریان در انتخاب یک بانک دولتی (مطالعه موردی : شهر اصفهان).مجله دانشور رفتار، دانشگاه شاهد، ۱۳(۲۰)،۴۹-۶۰.

۱۲.سبزئی ، علیرضا، حسینی ، علی، بندر خانی ، مهدی، (1393). بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتری (مطالعه موردی : بانک کشاورزی). مجله مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی .دانشگاه آزاد اسلامی .واحدسنندج. ۵(۲)، ۸۴-۷۳.

۱۳.شعبانی جفرودی، ثریا، محمدی فرد، فاطمه سادات، آسایش، حمید، (۱۳۹۲)، بهره‌وری ومدیریت ریسک عملیاتی، بروجرد: نشر کتاب دانشگاهی

۱۴.صفری، سعیده، رافتی، مریم، (۱۳۹۸)، بررسی تأثیر عوامل اقتصادی بر حجم سپرده‌های بانک‌های خصوصی منتخب در ایران، فصلنامه اقتصاد مالی ، ۱۳(۴۷)، ۲۱۶-۱۹۹.

۱۵.لطف اله همدانی، محمدحسین، دستگیر، محسن ،حیدری ،سیدعلی، (۱۳۹۹)، استخراج مدل مالی رفتاری مشتریان در بانکهای توسعه ای ایران با استفاده از تکنیک مدل سازی چند گروهی (مطالعه موردی: بانک صنعت و معدن)، فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه گذاری، ۹(۳۵)،۳۱۳-۳۳۶.

۱۶.منصف عبدالعلی، منصوری نسرین(۱۳۸۹)، بررسی عوامل موثر بر حجم سپرده های بانکی (با تاکید بر نرخ سود اوراق مشارکت: ۱۳۸۷-۱۳۶۷)، مجله دانش و توسعه، ۱۷(۳۴)، ۹۱-۶۹.

۱۷.میر جلیلی، سید مصطفی، ناظمی اردکانی، مهدی، برزگری خانقاه، جمال، (۱۴۰۱)، نقش متغیرهای درون سازمانی و برون سازمانی (با تاکید بر سیاست پولی) در پیش بینی جذب سپرده مدت دار بانکی و تاثیر آن بر جامعه مطالعه موردی : بانک ملی شهرستان یزد، ماهنامه علمی جامعه شناسی سیاسی ایران، ۵(۹)، ۷۷۳-۷۵۴

18. 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

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

19. Abubakar Ahmadu (۲۰۱۴),"The Effects of Electronic Banking on Growth of Deposit Money Banks in Nigeria",European Journal of Business and management, VOL۶.NO۳۳
20. 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= ۳۶۱۹۵۸۰or http://dx.doi.org/۱۰/۲۱۳۹/ssrn.۳۶۱۹۵۸۰
21. biola,I., & Olausi Awoyemi.S. (۲۰۱۴). The Impact of Credit RislManagement on The Comercial Banks Performance in Nigeria. International Journal of Management and Sustainability, ۳(۵): ۲۹۵-۳۰۶
22. Feng X, Lu B, Song X, Ma S. (۲۰۱۹). Financial literacy and household finances:A Bayesian two-part latent variable modeling approach. Journal of Empirical Finance. ۵۱(۲۰۱۹). ۱۱۹-۱۳۷.
23. Grohmann, A. (۲۰۱۸). » Financial literacy and financial behavior: Evidence from the emerging Asian middle class«. Pacific-Basin Finance Journal. ۴۸(۲۰۱۸). ۱۲۹-۱۴۳.
24. Haron, Sudin & Wan Azmi, Wan Nursofiza, (9880),« Determinants of Islamic and conventional deposits in the Malaysian banking system», Journal of Managerial Finance, Vol.94, pp.160–149
25. Hashim, Zameer,. Anam, Tara, Uzma, Kausar, Aisha, Mohsin. (2015).”Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers’ perceived value in the banking sector in Pakistan". International Journal of Bank Marketing. Vol 33 No 4. pp 442-456.
26. Liu Yong-Chin & Hung Jung-Hua, (9881),« Services and the long-term profitability in Taiwan's banks», Global Finance Journal, VOL.67,PP.677–676.
27. Mehtab, F., & Nagaraj, H. (۲۰۱۹). Personality Traits And Loss Aversion Bias of Indian Investors. Aayushi International Interdisciplinary Research Journal (AIIRJ),
28. Nkukpornu, E., Gyimah, P., & Sakyiwaa, L. (2020). Behavioural Finance and Investment Decisions: Does Behavioral Bias Matter?. International Business Research, 13, 65.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]

29. Urembia, S. O. (۲۰۱۸). "The Impact of Mcroeconomic and Demographic factor on Saving Mobilisation in Nigeria". African Review of Money Financeand Banking
30. Waweru, N., M., Munyoki, E., and Uliana, E. (۲۰۰۸). The effects of behavioral factors in investment decision-making: a survey of institutional investors operating at the Nairobi Stock Exchange. International Journal
31. Zafar uz Zaman Anjum, Nazar H. Phulpoto, Sohail A. Memon, Raza M. Pahore, M. Imran, Zuhaibuddin Bhutto. (۲۰۱۹). Impact of Psychological Biases and Personality Traits on Investor Trading Behavior. IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security, VOL. ۱۹ No. ,۸

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-10-31]