

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 پذیرش: ۱۴۰۳/۴/۱۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۲/۱۵

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 قرار گرفت. 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

۴ 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

کنندگان محصولات یا خدمات مالی بر کارایی سود بانک‌ها تاثیر مثبت دارد. رعایت الزامات قانونی در زمینه پاسخ‌گویی یا حل دعاوی مصرف‌کنندگان محصولات یا خدمات مالی بر کارایی سود بانک‌ها تاثیر مثبت دارد. و همچنین نظارت بر اعمال سیاست‌های حمایتی از مصرف‌کنندگان محصولات یا خدمات مالی بر کارایی سود بانک‌ها تاثیر مثبت دارد.

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

طبقه‌بندی JEL: M31, G14, G21, D61

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 مالی را فراتر از مفهوم سازی اولیه دودویی که این واژه را به صورت صفر و یک یا دو وضعیت "برخورداری-محرومیت" تعریف می کردند، رفته است (سریواستاوا^۱ 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^۲، 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^۳، 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 سراسر نیست.

1 Srivastava

2 Samarasinghe

3 Rakshit, B. and Bardhan

از یک طرف، افزایش سطح حمایت از مشتری می‌تواند با افزایش اطمینان عمومی و تصمیمات آگاهانه‌تر 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 آن‌ها می‌شود. علاوه بر این، سطح پایین ریسک سرایت می‌تواند به هزینه‌های کمتری در بودجه بانک تبدیل شود. نهایتاً، همان‌طور که در نظرسنجی اداره حمایت مصرف‌کنندگان مالی (۲۰۱۳) تصریح گردیده است، مقررات ممکن است با کمک به توسعه و هدایت بازار، فرصت‌های کسب و کار و تجاری را گسترش دهند. از طرف دیگر، سیاست‌های افزایش حمایت از مصرف‌کنندگان محصولات و خدمات مالی نیز، تبعات چندی در پی دارد که از جمله عبارت از: ۱) هزینه‌های فرصت مرتبط به تولیدات ممنوعه به دلیل فرصت‌های شغلی که متأثر از مقررات محدود کننده، مورد اقبال قرار نگرفته اند (دفتر حمایت مالی مصرف‌کننده، ۲۰۱۳ و ۲) هزینه‌های انطباق بیشتر و در نتیجه افزایش هزینه‌های عملیاتی بانک‌ها، می‌باشند. به عنوان مثال، ممکن است به دلیل افزایش تعداد کارمندانی که در راستای اعمال قوانین جدید صورت گرفته، افزایش متوسط دستمزد و افزایش هزینه‌های فن‌آوری را در پی داشته باشد. البته منوط به اینکه بانک‌ها برای مدیریت قوانین و مقررات جدید به استفاده از فن‌آوری جدید روی بیاورند. در این پژوهش، تبیین الگوی تحقیق و فرضیه‌های پیشنهادی بر پایه ادبیات تحقیق، به ویژه مطالعات اخیر است. پژوهش‌هایی که به کارایی سود یک بانک، تابعی از قیمت نهاده‌هایی چون: هزینه‌های بهره، هزینه‌های پرسنلی و ستانده‌هایی چون: تسهیلات اعطایی، سایر دارایی‌های درآمدزا، کارمزدها و دیگر درآمدهای عملیاتی، تعریف می‌شود. به تعبیری، کارایی یاد شده جایگزین نسبت سود واقعی به حداکثر سود پیش‌بینی شده برای یک بانک با بهترین روش است و این نشان می‌دهد که بانک با توجه به سطح تولید (مثلاً وام) به جای سودآوری خود، چقدر به سود حداکثر سود مبتنی بر ارزش‌های ستانده‌ها (به عنوان مثال نرخ بهره وام)، نزدیک است؟ بنابراین در مطالعه حاضر به ارزیابی تأثیر 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 پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که سیاست‌های حمایت از مصرف‌کنندگان محصولات و خدمات مالی می‌توانند بر تصمیمات تأثیر بگذارند. بانک‌ها برای نهاده‌ها و ستانده‌هایی که وارد فرآیند تولید واسطه‌گری مالی شده یا از این فرایند خارج می‌شوند و قیمت‌های مربوط به آن‌ها، تصمیمات اقتصادی تری می‌گیرند. حسین و

بشیر (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^۲ و همکاران، ۲۰۲۲).

۱-۱- سیاست های 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، کارآمدتری داشته باشند (حقیقت و همکاران، ۱۴۰۱).

۱-۲- کارایی سود بانک ها

1 Hussain, Mand Bashi

2 Srivastava

سطح کارآمدی بانک نیز می‌تواند بر تصمیم‌گیری‌های سرمایه و ریسک تاثیر بگذارد، زیرا بانک‌های کمتر کارآمد ممکن است ارزش در معرض خطر خود را برای جبران هزینه‌های ناشی از الزامات قانونی سخت‌تر را افزایش دهند. بانک‌هایی با سطحی بالاتر از کارایی و مدیریت بهتر ممکن است اجازه دهند که اهرم خود را توسط تنظیم‌کننده افزایش دهند. دو گروه متناقض نظریه‌ها را در رابطه با محدود کردن یا حمایت از فعالیت‌های بانکی، مورد بحث قرار داده‌اند. گروه اول ادعا می‌کند که مشکل تعارض منافع ممکن است زمانی به وجود آید که بانک‌ها مجاز به فعالیت‌های گسترده‌تری مانند تعهد پذیره‌نویسی اوراق بهادار و بیمه باشند. به ویژه، بانک‌هایی که پیوندهای تجاری قوی دارند ممکن است اوراق بهادار را برای سرمایه‌گذارانی که از ضعف اطلاعاتی برخوردار هستند تخلیه کرده تا از شرکت‌های دارای وام‌های معوق پشتیبانی کنند (حقیقت و همکاران، ۱۴۰۱). گروه دوم نظریه‌ها از مفهوم اجازه دادن به بانک‌ها برای انجام فعالیت‌های وسیع‌تر پشتیبانی کرده و به عبارتی محدودیت‌های کمتر به بانک‌ها امکان می‌دهد تا اقتصاد دامنه و مقیاس خود را کشف کنند. در نتیجه، ارزش حق رای دادن بانک‌ها در صورت محدودیت کمتر افزایش یافته و بنابراین بانک‌ها ریسک کمتری کرده و می‌توانند منابع درآمدی خود را در مجموعه‌ای از فعالیت‌ها متنوع‌کنند (موزیب لالون، ۲۰۱۷).

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

از جهت نظری، سیاست‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان همانند مقررات احتیاطی در زمینه سطح ریسک و کفایت سرمایه ممکن است تأثیر مبهمی بر کارایی بانک داشته باشد. از یک طرف، سیاست‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ممکن است سطح رقابت پذیری بانک‌ها و موسسات پولی و مالی را افزایش داده و بانک‌ها را مجبور به بهبود کارایی خود کنند (بانک جهانی، ۲۰۱۴). علاوه بر این، سیاست‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌توانند میزان اطمینان سیاست‌گذاران، نهادهای قانونی و ارکان بانکی در قبال سلامت بانک‌ها افزایش داده، نگرانی‌های آن‌ها را در مورد عوامل مسری بحران و بی‌ثباتی مالی کاهش داده، رضایت و اعتماد مشتریان را نسبت به بانک‌ها بهبود بخشند. در نهایت، سیاست‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان منجر به تقاضای بیشتر برای خدمات بانکی، درآمد و کارایی بانک می‌شوند. از طرف دیگر، هزینه‌های انطباق یا رعایت قوانین و مقررات یاد شده و ایجاد محدودیت در فرصت‌ها برای به حداکثر رساندن

۱ Mozib Lalon

سود ممکن است هزینه و مسئولیتی را بر بانک ها تحمیل کند که به کارایی آن ها آسیب برساند. (سامارا سینگل، 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^۱ (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 بانک هایی که در کشورهای دارای بازارهای توسعه یافته فعالیت می کنند و بیشتر در بانک هایی که در بازارهایی فعالیت می کنند که سطوح بالاتری از حمایت را برای فعالان بازار فراهم می کنند، بارزتر است. سریواستاوا^۲ 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 می کند. ناهمگونی سطح در پیوند. این مطالعه از شاخص لرنر، به عنوان معیاری برای قدرت بازار استفاده می کند. این مطالعه بیشتر به بررسی اثر تعدیل کننده مالکیت، اندازه و سرمایه بر روی پیوند می پردازد. یافته ها نشان می دهد که بانک ها در یک محیط رقابتی تر و با تمرکز بالاتر، ثبات کمتری دارند. با افزایش رقابت، بانک های دولتی انگیزه بیشتری برای انجام فعالیت های مخاطره آمیز نسبت به بانک های خصوصی و خارجی دارند، که به تضمین های ضمنی حاکمیتی اشاره می کند همچنین نویسندگان تأثیر نامطلوب رقابت بر سلامت بانک های بزرگ تر را مستند می کنند. نتایج نقش انضباطی سرمایه نظارتی را تأیید می کند و از هنجارهای سرمایه سخت تر تحت بازل در یک محیط رقابتی تر حمایت می کند. 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 به کارگیری مدل گیرتون و روپر (۱۹۷۷) به محاسبه شاخص مداخله سیاستی بانک

1 Samarasinghe

2 Samarasinghe

3 Srivastava

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 ۳۳ سال 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 تأثیر شفافیت مالی بانک‌ها بر تأخیر تعدیل قیمت سهام پرداختند. فرضیه‌ها با استفاده از داده‌های تابلویی آزمون گردیدند که نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که بین تأخیر واکنش قیمتی و شکاف قیمتی رابطه معنی داری وجود دارد و تأثیر عدم شفافیت بر تأخیر واکنش قیمتی مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که بین تأخیر واکنش قیمتی سهام بانک‌ها و سایر شرکت‌ها تفاوت معنی داری وجود نداشته ولی بین شرایط اقتصادی و تأخیر واکنش قیمتی رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- روش شناسی پژوهش

از آنجایی که نتایج حاصل از پژوهش می‌تواند در فرآیند تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار گیرد؛ پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کاربردی است. از بعد فرایند نوع پژوهش چون از داده‌های کمی استفاده شده است از نوع کمی است؛ و از لحاظ آماری از نوع همبستگی است زیرا برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از رگرسیون خطی چند متغیره استفاده می‌شود. 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. ضمناً تحقیق حاضر در استنتاج به دنبال تعمیم و تسری نتایج نبوده و روش‌های آماری و غیرآماری مورد استفاده از نوع توصیفی و به عبارتی روش

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 بانک‌های ایرانی است که دارای ویژگی‌های ذیل باشند:

- تحت نظارت بانک مرکزی در بازه تحت مطالعه، فعالیت داشته باشد.
- در زمینه عملیات اجرایی بانکی شامل جذب سپرده‌ها 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.
- داده‌های عملکردی مربوط به بانک مزبور در بازه زمانی ۶ ساله منتهی به ۱۴۰۱/۱۲/۲۹ در ارتباط با متغیرها در اختیار قرار گرفته و منعی در دسترسی به داده‌ها نباشد.
- در سطح استان تهران یا هر یک از دیگر استان‌های کشور (سراسر کشور) پراکنده باشد.

در ارتباط با تعیین حجم نمونه و روش نمونه‌گیری از جامعه آماری فوق‌الذکر، گفتنی است بر مبنای محدودیت‌های فوق‌مرزهای 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 داده‌پردازی اولیه از نرم افزار اکسل و در راستای توصیف یا تحلیل یافته‌ها مبتنی بر محاسبات و آزمون‌های آماری به جهت به کارگیری روش تحلیل داده‌های تابلویی از نرم افزار آماری **EViews10** 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 سیاست‌های حمایت از مشتریان مالی

FCP به عنوان متغیر مستقل شاخص کلی سطح اعمال سیاست‌های حمایت‌های مختلف مالی از مصرف‌کنندگان 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،

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 بانک‌ها تعریف می‌شود. به ازای هر یک از ابعاد آیتم‌هایی تعریف و در صورت وجود برای بانک مورد ارزیابی، امتیاز ۱ و الا صفر منظور گردیده بر پایه نسبت احراز آیتم‌ها در هر بعد برای هر بانک یک کمیت نسبی به عنوان سطح حمایت در بعد تعریف شده، محاسبه می‌گردد (سامارا سینگل، ۲۰۲۴). تعریف شاخص سطح حمایت از مصرف‌کنندگان محصولات و خدمات مالی به گونه‌ای است که مقادیر بالاتر باید نشان دهنده حمایت بیشتری از مصرف‌کننده باشد. با توجه به اینکه تعداد آیتم‌ها 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 می‌گردد. در این صورت، قابلیت مقایسه عملکرد بانک‌های تحت مطالعه در این زمینه افزایش یافته و امکان ارزیابی تعیین FCP به عنوان میانگین حسابی چهار بعد حمایتی از مصرف‌کنندگان، فراهم می‌گردد. مقادیر بالاتر متغیر، نشان‌گر سخت‌گیری بیشتر در زمینه اعمال سیاست‌های حمایت مالی از مصرف‌کنندگان محصولات و خدمات بانکی در بانک مورد ارزیابی است.

• شاخص اول، رعایت الزامات قانونی رفتار منصفانه^۲ (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 شیوه‌های فروش ناعادلانه خدمات یا مبتنی بر اعمال فشار بالا به مشتریان،
- ۴) فقدان تبعیض در ارتباط با مشتریان (جنسیتی، مذهبی، قومی، نژادی)،
- ۵) عدم سوء استفاده از مجموعه 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 نهایتاً به ازای هر بانک کمیت نسبی متغیر با تقسیم امتیاز بدست آمده بر ۶ و با ضرب در ۱۰۰ بر حسب درصد بیان می‌شود (سامارا سینگل، ۲۰۲۴).

• شاخص دوم، رعایت الزامات قانونی افشای اطلاعات مورد نیاز مشتری^۳ (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)

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 برآورد 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^۱ (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).

^۱ Third, we construct an index of internal and external mechanisms for handling complaints and resolving disputes (DISPUTE)

• شاخص چهارم، نظارت بر الزامات قانونی حمایت از مشتریان^۱ (CPSPOWER):

در نهایت، چهارمین بعد از سیاست‌های حمایت از مصرف‌کنندگان محصولات یا خدمات مالی در صنعت بانکی به عنوان قدرت نظارت بر رعایت الزامات قانونی مربوط به سیاست‌های حمایتی توسط موسسات مالی و در این تحقیق بانک‌های تحت مطالعه است که در چارچوب رعایت الزامات قانونی در هر یک از ابعاد فرعی، تعریف می‌شود. این شاخص بر پایه امتیاز ۱ به ازای پاسخ مثبت به هر یک از سوالات مربوط به ابعاد توان‌مندی مراجع نظارتی است.

در کل، شاخص قدرت نظارت بر موسسات مالی در زمینه رعایت الزامات قانونی حمایت از مصرف‌کنندگان 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 می‌شود (سامارا سینگل^۲، ۲۰۲۴، سینگلا و سینگ^۳، ۲۰۱۹).

۳-۱-۲- کارایی سود و عوامل موثر بر آن

در راستای بررسی عوامل تعیین‌کننده یا موثر بر ناکارآمدی سود بانک‌های تحت مطالعه، mi_t در معادله زیر تعریف گردیده است:

رابطه (۱):

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

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 بانک‌ها در یک سطح جهانی و کشورهای مختلف عینیت یافته و در حالت توسعه یافتگی اقتصاد ۱ و صفر اختیار می‌کند. T به عنوان تابع مرزی تولید است که به صورت ترانزلوگ بیان شده در معادله تعریف شده است و پس از تعیین اندازه کارایی سود هر یک از بانک‌های تحت مطالعه مبتنی بر مقادیر ستانده‌ها و بهای نهاده‌های هر یک از بانک‌ها در بازه زمانی تحت مطالعه، وفق داده‌های عملکردی در بازه تحت مطالعه به عنوان اندازه‌های کارایی سود بانک‌های مورد ارزیابی تعیین خواهد شد (سینگلا و سینگ، ۲۰۱۹).

گنجاندن متغیر مصنوعی ADV در معادله بالا، امکان لحاظ کردن تفاوت‌های فناوری را در بین کشورهای توسعه یافته و نیافته در مطالعات تطبیقی جهانی فراهم آوردی و در صورت محدود

^۱ index of supervisory power relating to financial consumer protection (CPSPOWER)

^۲ Samarasinghe

^۳ Singla, M. and Singh

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^۱ 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

^۱ Srivastava

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

پیش فرض 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 کاسکوئر، آزمون کولموگروف - اسمیرونوف، آزمون جاک-برا یا از مقایسه هیستوگرام توزیع خطاها با منحنی نرمال بهره جسته اند. 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 آزمون 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

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

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.

۳-۴- بررسی هم خطی بین متغیرهای پژوهش

همان طور 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 امکان پذیر 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

نرخ نقدشوندگی دارایی‌ها	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 واریانس‌ها و خودهمبستگی

در این پژوهش برای بررسی همسانی واریانس‌ها از آزمون والد تعدیل 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 ولد ریج استفاده شد. در آزمون ولد ریج در صورتی که سطح معناداری از ۰/۰۵ کمتر باشد نشان دهنده وجود خود همبستگی در بین اجزاء اخلاص است. با توجه به نتایج آزمون ولد ریج خود همبستگی وجود ندارد؛ بنابراین فرض عدم خود همبستگی برقرار است. خلاصه نتایج فوق در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول (۴) نتایج آزمون‌های والد تعدیل شده و خودهمبستگی ولد ریج

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

منبع: نتایج تحقیق

۴-۵- آزمون انتخاب الگوی تحلیل داده‌ها

به منظور 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.

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	χ^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 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. داده‌های 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 دوکمر 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 کوچک‌تر است؛ بنابراین از الگوی تحلیل داده‌های 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 داده‌های عملکردی و باقی مانده رابطه

دوم، α_0 و α_1 ،، α_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	احتمال
عرض از مبدا	α	-۶/۳۳۵۲	-۲/۲۷۴۳	۰/۰۲۳۵

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

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-اسمیرنوف 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 نهایتاً نتایج آزمون هاسمن و چاو نشان داد که پیش فرض های استفاده از رگرسیون خطی مرکب در تعیین رابطه بین متغیرها برقرار است.

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^۱ (۲۰۱۲) و پارلمان اروپا^۲ (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 کارایی، رقابت پذیری و دسترسی به بازارهای خرده فروشی مالی، انجامیده است. در همین راستا، گزارشی توسط هیات ثبات مالی^۳ (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^۴ (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^۵ (۲۰۰۹) در پژوهش خود به اهمیت سیستمی حمایت از مصرف کنندگان خدمات مالی و اعتباری اشاره می کند. استدلال می کند که بازایی اعتماد و اطمینان 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 سرمایه گذار 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

مبهمی بر کارایی بانک داشته باشد. از یک طرف، سیاست‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان ممکن است سطح رقابت‌پذیری بانک‌ها و موسسات پولی و مالی را افزایش داده و بانک‌ها را مجبور به بهبود کارایی خود کنند (نورثکات^۱، ۲۰۰۴؛ لی^۲، ۲۰۱۹؛ سیف‌علیوسفی^۳ و همکاران، ۲۰۲۰). علاوه بر این، سیاست‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان می‌توانند میزان اطمینان سیاست‌گذاران، نهادهای قانونی و ارکان بانکی در قبال سلامت بانک‌ها را افزایش داده، نگرانی‌های آن‌ها را در مورد عوامل مسری بحران و بی‌ثباتی مالی کاهش داده، رضایت و اعتماد مشتریان را نسبت به بانک‌ها بهبود بخشند. در نهایت، سیاست‌های حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان منجر به تقاضای بیشتر برای خدمات بانکی، درآمد و کارایی بانک می‌شوند. در این بخش بر مبنای نتایج به دست آمده از تحقیق پیشنهاداتی ارائه گردیده است: به ارکان نظارتی و مدیران عالی‌ه بانک‌های ذی ربط توصیه می‌شود اولاً از نتایج به دست آمده در اعمال سیاست‌های تشویقی مبتنی بر ارزیابی کارایی سود بهره‌جسته و ثانیاً مبتنی بر سطح مطلوب نهاده‌ها و ستانده‌های مورد بررسی در مدل سازی با توجه به خروجی‌های ارزیابی کارایی که به صورت محرمانه در اختیار آن‌ها قرار گرفته است نسبت به اصلاح سطح منابع مورد استفاده یا نتایج عملکردی در راستای افزایش سطح کارایی مالی و کارآمد شدن بانک متبوع تدابیر مناسب اتخاذ نمایند.

1 Northcott

2 Li

3 Saif-Alyousfi

منابع

۱. اسدی، زهره، یاوری، کاظم. (۱۳۹۹). اثر تحریم‌ها بر ناپایداری مالی بانک‌های ایران. *فصلنامه علمی پژوهشی اقتصاد مقداری*، ۴(۲۲). ۳۱-۱۸.
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)، ۱۳۵-۱۵۵.
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 پژوهش‌ها و سیاست‌های 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). ۲۸-۱.
۶. عرفانی، هاید، رحمانی، علی، حیدرزاده هنزائی، علیرضا. (۱۴۰۰). تأثیر 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*.

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

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.

