

## بررسی عوامل موثر بر رفتار مشتریان حقوقی بانک

### نوع مقاله: پژوهشی

پروانه جعفری<sup>۱</sup>

حمید آسایش<sup>۲</sup>

مهند کمالی<sup>۳</sup>

مهند زاهد غروی<sup>۴</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۰/۲۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۹/۵

### 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 نظریه مطلوبیت اقتصادی و نظریه روابط تفسیری می شد، درخصوص نظریات مربوط به رفتار مشتریان می توان مدل های تقاضایی پول را نیز در نظر گرفت که مهمترین آنها نظریه تقاضایی 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 الحسنے جاری و پس انداز اشخاص حقوقی دارای اثرات منفی و مثبت معنادار هستند نوسانات نرخ ارز اثر منفی معنادار بر هر نوع تقاضای سپرده قرض الحسنے جاری و پس انداز و سپرده سرمایه گذاری مدت دار دارد. تسهیلات پرداختی و بانکداری الکترونیک اثر مثبت معنادار بر هر نوع تقاضای سپرده قرض الحسنے 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

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری اقتصاد، گروه اقتصاد، واحد الیگودرز، دانشگاه آزاد اسلامی، الیگودرز، ایران  
p.jafari1368@yahoo.com

<sup>۲</sup> دانشیار گروه اقتصاد، دانشگاه آیت الله بروجردی، بروجرد، ایران (نویسنده مسئول)  
hamid.asayesh@abru.ac.ir

<sup>۳</sup> استادیار، گروه اقتصاد، واحد قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران  
m.ahdikamali174@gmail.com  
m.zahedgharavi@abru.ac.ir

;

## 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، ۱۵۰۲) 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 (رنجریان و غلامی کریم، ۱۳۸۵). امروزه باید بانکداران، خود را در آینه وجود مشتری ببینند و سعی نمایند در شرایطی 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 در صدد افزایش آن بایند 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: نظریه مطلوبیت اقتصادی و نظریه رقابت تفسیر می شد. براساس اصول بنیادین نظریه مطلوبیت که توسط نویمان و مورگنسترن (۱۹۴۷) توسعه داده شد، یک سرمایه گذار: (۱) کاملاً عقلانی است و تصمیمات منطقی خواهد گرفت؛ (۲) قادر به حل مسائل پیچیده خواهد بود؛ (۳) ریسک گریز است و (۴) همواره در صدد آن است که ثروت خود را حداکثر نماید (ناجی و این بنگر، ۱۹۹۴). درنظریات مطلوبیت فرض می شود که سرمایه گذار براساس بدنه و بستان و ارتباط بین بازده و ریسک در صدد است میزان رضایتمندی خود را از ترکیب سرمایه گذاری انتخاب شده به حداکثر برساند. مفروضات نظریه رقابت در ارتباط با نظریه مطلوبیت واقعی تر است. رفتار واقعی سرمایه گذاران در بورس اوراق بهادار در برخی موارد نظریه حداکثر کدن مطلوبیت و سایر نظریات کلاسیک را زیر سوال می برد. بنابراین نظریه رفتاری در مباحث مالی مورد توجه قرار گرفت. اگرچه نظریات مالیه رفتاری جدید بوده و سابقه آن به یک دهه پیش بازمی گردد، ولی بحث دخالت خصوصیات روانشناسی و رفتاری افراد در تصمیمات خرید بسیار پیشتر توسط افرادی مانند اسمیت (خودبرترینی)، فیشر (روح های حیوانی در بازار مالی)، کینز (خودکنترلی، دوراندیشی و عادت اشخاص) و مارکوویتز (نقاط مرجع) مطرح گردید.

مالیه رفتاری بر روی چگونگی تفسیر و به کارگیری اطلاعات در فرآیند تصمیم گیری سرمایه گذار تمکز دارد و تشریح کننده 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 مارکوبیتز (۱۹۵۲)، مدل قیمت گذاری دارایی های سرمایه ای شارپ (۱۹۶۴)، لیتنز (۱۹۷۲) و بلک (۱۹۷۶)، 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 خطأ 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 پردازد، حفظ مشتریان در بلندمدت از جذب مشتری جدید هزینه کمتری برای بانک دارند، چرا که بانک اطلاعات و دانش کاملتری از آها دارد و این عامل هزینه ارائه خدمات به آنها را کاهش می دهد (گنش و دیگران، ۲۰۰۰). 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 (آтанاسوپولوس، ۲۰۰۰)، که هزینه آن ۵ برابر بیشتر از هزینه حفظ مشتریان است (بتاچاریا، ۱۹۹۸). سپرده های بانکی بخشی از پول و نقدینگی می باشند و عوامل موثر بر تقاضای آنها بمانند تقاضای پول است و ... .

<sup>۱</sup> Ganesh & et al.

<sup>۲۲</sup> Athanassopoulos .

<sup>۳</sup> Bhattacharya

### 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 نظریه مطلوبیت اقتصادی و نظریه رقابت<sup>۱</sup> تفسیر می شد. براساس اصول بنیادین نظریه مطلوبیت که توسط نویمان و مورگنسترن<sup>۲</sup> (۱۹۷۴) توسعه داده شد، یک مقاضی بازار پول و سرمایه ۱- کاملاً عقلانی است و تصمیمات منطقی خواهد گرفت؛ ۲- قادر به حل مسائل پیچیده خواهد بود؛ ۳- ریسک گزین است و ۴- همواره در صدد آن است که ثروت خود را حداکثر نماید. نظریات مطلوبیت فرض می شود که مقاضیان بازار پول و سرمایه براساس بدء و بستان و ارتباط بین بازده و ریسک در صدد است میزان رضایتمندی خود را از ترکیب انتخابش به حداکثر برسانند. مفروضات نظریه رقابت در ارتباط با نظریه مطلوبیت واقعی تر است. رفتار واقعی مقاضیان بازار پول و سرمایه در برخی موارد نظریه حداکثر کردن مطلوبیت و سایر نظریات کلاسیک را زیر سوال می برد. بنابراین نظریه رفتاری در مباحث مالی مورد توجه قرار گرفت. مكتب 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 تمایلات روانشناسی در عرصه سرمایه گذاری، ضروری و نیازمند توسعه جدی دامنه مطالعاتی است و برای کسانی که نقش روانشناسی در دانش مالی را به عنوان عاملی اثرگذار بر بازارهای اوراق بهادار و تصمیمات سرمایه گذاران بدیهی می دانند، قبول وجود تردید در مورد اعتبار مالی رفتاری 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 دارد 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 (بی 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

<sup>۱</sup> Competing Theory

<sup>۲</sup> Neumann and Morgenstern

ثروت سرمایه گذاران دارد و منجر به رفتارهای تجاری خاص می‌گردد. آنها همچنین بیان کردند تجربیات شخصی به طور سیستماتیک تصمیم‌گیری های مالی در مقیاس وسیع را تغییر می‌دهد. راب و وودیارد (۲۰۱۲) در تحقیق خود عنوان نمودند فقدان دانش مالی در دراز مدت، موثر بر رفتار و تصمیم‌گیرهای مالی افراد می‌شود. افراد با کسب اخبار محیطی مانند نرخ سود و نرخ تورم و دانش مالی لازم، رفتارهای مالی پیچیده تری در سرمایه گذاری از خود نشان می‌دهند و یا در سرمایه گذاری های پیچیده تری مشارکت می‌کنند. آنها همچنین تاکید نمودند که ویژگی های سن و جنسیت موجب تغییرات در رفتار مالی افراد و تصمیم‌گیرهای آنها می‌شود.

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 می‌کنند، 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 روش‌های سعی و خطا نیز در رفتار مالی مهم می‌باشد. در تحقیق کوهن (۲۰۰۴) نشان داده شد که شناسایی الگوی رفتاری مشتری و پیش‌بینی روند آن برای انتخاب استراتژی بازاریابی در هنگام اولویت‌بندی پیشنهادها و نحوه تعامل با مشتری، اطلاعات مناسبی را در اختیار شرکت قرار می‌دهد زیرا مشتری در هر زمان با توجه به الگوی رفتاری خود اقدام به پذیرش یا عدم پذیرش برخی از پیشنهادها می‌نماید. رگاملام و بورتون (۲۰۰۶) به بانک‌ها پیشنهاد نمودند استراتژی‌هایی را در سطح کلان تعریف نمایند که در آن ارائه خدمات متناسب با نیازهای مشتریان شرکتی به روشی 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 تصمیم‌گیری های مالی پر اشتباہ تری داشته و از طرف دیگر در چنین وضعیتی احتمالاً موسسات مالی بیشتری ظاهر خواهند شد و بانک‌ها می‌باشند 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 هایریچ (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

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 گیز (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 بانک‌ها ارتباط مستقیم با پس انداز و سرمایه گذاری افراد در بانک‌ها دارد. آتوپیلر و فرانک (۲۰۰۶) در تحقیق خود بر روی تاثیر ررویدادهای محیطی بر رفتار مالی شرکت‌ها بررسی نمودند آنها نتیجه گرفتند تحولات محیطی اقتصادی غیرمنتظره از دیدگاه رفتار مالی بر روانشناسی سرمایه گذار و تصمیمات بالقوه آن‌ها موثر می‌باشد. دو و زائو (۲۰۱۱) در تحقیق خود عنوان نموند که شناسایی رفتار مالی افراد موجب ایجاد مزایای مالی واضح و جلوگیری از عواقبی مانند ایجاد بدھی می‌گردد. سیدیک (۲۰۱۲) عوامل مالی مانند میزان سود پرداختنی به حساب‌ها و میزان وام گیری را مهمترین عامل برای مراودات مشتریان با بانک‌ها دانسته است نتایج تحقیق وی نشان داد برخی ترجیحات مشتری در انتخاب و رابطه با بانک‌ها مورد نظر خود، عبارتند از وام کم بهره، کارمزد کم و خدمات مبتنی بر فناوری.

نتایج تحقیق اودزاپوا و همکاران (۲۰۱۲) نشان داد پیچیدگی سازمان‌های مالی با خدمات گوناگون و ماهیت چند بعدی رفتار مشتری، چالش‌هایی را برای مدل‌های رفتاری به وجود می‌آورد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد مشتریان پویا تغییرات درآمدی بیشتری را در ارتباط با سازمان مالی ایجاد می‌نمایند و لذا می‌بایست آنها را از سایر مشتریان بانک متمایز نمود. آنها اعلام نمودند با استفاده از این بررسی موسسات می‌توانند جهت توسعه استراتژی‌های خود اقدام به نگهداری مشتریان مناسب نمایند. این تحقیق همچنین نشان داد که عوامل خارجی مانند تغییرات نرخ بهره موثر بر رفتار مشتری می‌باشد. در تحقیق توسط کوزاک و همکاران (۲۰۱۴) نشان داده شد که محیط کلان اقتصادی تاثیر زیادی بر جذب سرمایه مشتریان بانک‌ها دارد و ریسک‌های مالی بانک‌ها از میزان ناکافی سرمایه بانک و میزان بدھی بانک‌ها ناشات می‌گیرند و عوامل اعتباری (رشد اقتصادی و نرخ بهره) در رفتار مالی و سیاست‌های وام دهی بانک‌ها تاثیر گذار است. آنها در تحقیق خود اعلام نمودند سپرده‌های مشتریان در بانک‌ها تأثیر مشبی بر پرداخت وام‌های بانکی دارد. لوسراری و میجل (۲۰۱۴) در تحقیق خود دریافتند که تأثیرات اقتصادی کمیودها در عرصه‌های خدمات مالی و اعتباری توجه بیشتری را به رفتار حرفه‌ای و آگاهانه جلب کرده است در این خصوص کسب دانش مالی و مشاوره سرمایه گذاری مالی می‌تواند منجر به رفتار و تصمیم گیری مالی مناسب افراد گردد. آیرنا و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیق خود برای جذب سپرده گذاری

مشتریان بانک پیشنهاد کردن بانک‌ها طیف وسیعی از خدمات مالی، اعتباری و غیره را به صورت برنامه‌ای جامع به مشتریان خود به عنوان پاداش ارائه نمایند.

اگرچه نظریات مالیه رفتاری جدید بوده و سابقه آن به یک دهه پیش بازمی‌گردد، ولی بحث دخالت خصوصیات روان شناختی و رفتاری افراد در تصمیمات خرید بسیار پیشتر توسط افرادی مانند اسمیت (خود برترینی)، فیشر (روح‌های حیوانی در بازار سهام)، کینز (خودکنترلی، دوراندیشی و عادت اشخاص) و مارکوویتز ( نقاط مرجع ) مطرح گردید. مالیه رفتاری بر روی چگونگی تفسیر و به کارگیری اطلاعات در فرآیند تصمیم‌گیری سرمایه‌گذار تمرکز دارد و تشریح کننده بسیاری از رفتارهای غیرعادی و غیرمنطقی در بازار است. مالیه رفتاری توسط شفر (۱۹۹۹) "به عنوان حوزهٔ سریعاً در حال رشد که با تأثیر روانشناسی بر رفتار دست اندکاران بازار سر و کار داشته" تعریف شده است. تحقیق‌های مالیه رفتاری در چند سال اخیر توسعه زیادی داشته است. در شرایط ناظمینانی، فرآیند برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری در کلیه بخش‌های اقتصاد بدليل عدم امکان پیش‌بینی آینده دچار اختلال می‌شود. قطعاً درک صحیح فرآیند رفتاری و پیامدهای آن برای برنامه‌ریزان مالی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. چرا که درک صحیح از رفتار سرمایه‌گذاران در بازار می‌تواند به برنامه‌ریزان 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 بحث‌های مالی را می‌توان 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 می‌دهند. در این تعریف همانگونه که مشاهده می‌شود، عامل اصلی، رفتار است. در یک جمع بندی می‌توان چنین اذعان داشت که در بحث‌های مالیه رفتاری، ویژگی‌های رفتاری که بر تصمیم‌گیری‌های افراد موثرند، مورد بررسی قرار می‌گیرند؛ این ویژگی‌ها تورش‌های رفتاری نامیده می‌شوند و یکی از علت‌های اصلی گذار از مالی - استاندارد به مالی - رفتاری که در این مقاله مورد تأکید قرار گرفته، توجه به عوامل روان شناختی و در نتیجه، رفتارهای نشأت گرفته از این عوامل توسط سرمایه‌گذاران و علت یابی تورش‌های تصمیم‌گیری در پارادایم مالی - رفتاری است. منظور از «تورش»، انحراف از تصمیم‌گیری‌های درست و بهینه است (بابایی مجرد، ۱۳۹۰).

مطالعات مختلفی در زمینه انواع خطاهای ادراکی و چگونگی تأثیر این خطاهای بر تصمیم‌گیری مالی سرمایه‌گذاران در بازارهای مالی و پولی انجام شده و به این نتیجه دست یافته اند که

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 خطاهای 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 (واورو و همکاران، ۲۰۰۸). از شاخص ترین پژوهشگران در این حوزه کامن 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 فریدمن<sup>۱</sup> 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 می دهد، اما تجزیه و تحلیل وی از تقاضای پول به نظریه کینز و اقتصاددانان کمبریج بسیار نزدیک تر است. مانند دیگر اقتصاددانان، فریدمن نیز این سؤال را مطرح کرد که چرا مردم پول نگه می دارند؟ در نظریه تقاضای پول فریدمن، برخلاف کینز توجهی به انگیزه های 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 می دهد. در نظریه تقاضای دارایی، ثروت و عایدی انتظاری دیگر دارایی ها نسبت به عایدی انتظاری پول، در تقاضا مؤثر است.

$$\frac{M}{P}$$

فریدمن نیز مانند کینز تقاضای واقعی پول  $\frac{M}{P}$  را در نظر می گیرد اما عقیده دارد که عایدی انتظاری پول ( $rm$ ) مقداری مثبت است. چرا که نگهداری پول در برخی حساب های جاری مشمول دریافت بهره ( $rm$ ) می گردد.

ویژگی نظریه پول فریدمن نسبت به دیگر نظریه های تقاضای پول، شناسایی کامل تر عوامل مؤثر بر تقاضای پول است. برای حصول به این نتیجه، فریدمن عامل ثروت و هزینه فرصت پول شامل عایدی انتظاری دیگر دارایی ها را به طور دقیقی تعریف می کنند. به عقیده فریدمن، ثروت فقط ذخیره دارایی های جاری نیست بلکه ارزش فعلی کلیه درآمدهای ناشی از مالکیت فرد (ثرות غیرانسانی) به اضافه ارزش فعلی کلیه درآمدهای ناشی از نیروی کارفرد است (ثروت انسانی). زیرا همانطور که ثروت های غیرانسانی قابل خرید و فروش و مبادله اند، ارزش فعلی درآمدهای ناشی از نیروی کار نیز (ثروت های انسانی) تا حدی قابل خرید و فروش هستند. ثروت های مالی مانند

<sup>1</sup> Waweru & et al

<sup>2</sup> Milton Friedman

اوراق بهادر، 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 بهادر و اوراق سهام، پول، کالاهای بادوام و دیگر دارایی‌های است. 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 عنوان 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 چهار نوع عایدی شامل نرخ بهره اوراق قرضه، نرخ عایدی انتظاری اوراق سهام، نرخ عایدی انتظاری کالاهای بادوام و نرخ عایدی انتظاری سرمایه انسانی را در نظر می‌گیرد. 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 قیمت‌های است. 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 شب بانکی و عوامل بازاری و غیره بستگی دارد. بدین ترتیب، می‌توان تابع تقاضای پول فریدمن را به صورت زیر بیان کرد:

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

به عقیده فریدمن، ثروت (W) با درآمد دائمی رابطه نزدیک دارد و می‌توان 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 ( $\pi^e$ ) باشد با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی عوامل موثر بر انواع تقاضا در گروه اشخاص اشخاص حقوقی تخمین زده می‌شود و در انتهای به بررسی مطالعات انجام شده در زمینه موضوع تحقیق پرداخته شد.

فعالیت بانک و تسهیلاتی که در اختیار مردم قرار می‌دهد با استفاده از سرمایه اولیه خود و بیش از آن به واسطه سپرده‌هایی است که مردم در اختیار بانک قرار می‌دهند. به هر میزان که بانک وجود بیشتری در اختیار داشته باشد از قدرت عمل بالاتری برخوردار بوده و می‌تواند حوزه فعالیت‌های خود را وسعت بیشتری بخشد. براین اساس، آنچه که اهمیت دارد توان بانک‌ها در جذب پول‌های سرگردان و بکار انداختن آنها در مسیر سرمایه گذاری خواه از طریق ارائه مستقیم تسهیلات و خواه طرق دیگر می‌باشد. بانک‌های برای جذب سپرده‌های 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 (بیزدانی دهنوی، ۱۳۸۴).

۲- عوامل مالی از قبیل تسهیلات پرداختی، نرخ سود پرداختی به سپرده‌ها، جوائز پرداختی به سپرده‌های گذاران قرض الحسن (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، ویژگی‌های فردی مناسب کارکنان، مهارت کارکنان و ....

۴- عوامل فیزیکی از قبیل محل استقرار شعب بانک، تعداد شعب بانک، در دسترس بودن شعب بانک می‌باشد و .... (عبدالباقي 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 سپرده‌های بانکی تدوین می‌گردد. لذا از پرسشنامه در جمع آوری داده‌ها استفاده

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 لفظی 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 سال 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.

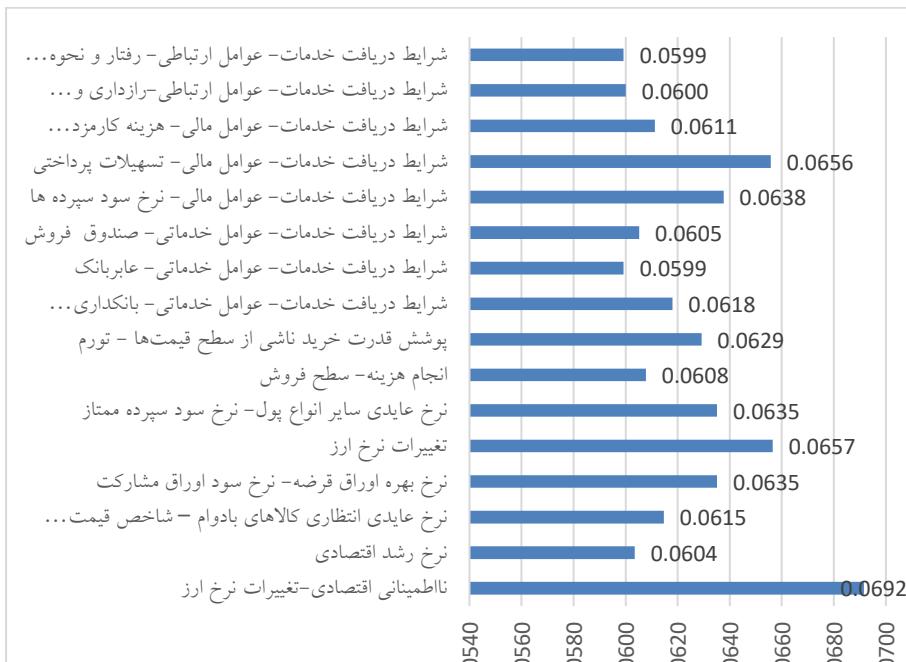
### **۳-رتبه بندی نهایی عوامل موثر بر انواع تقاضای سپرده:**

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 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 می گردد تا در اندازه گیری نهایی عملیات تحقیق مورد بهره برداری واقع شود. در ادامه با عملیات محاسبه داده ها و محاسبه میانگین هندسی با عملیات نرمالسازی استخراج اولویت ها صورت گرفت ضمن اینکه نرخ سازگاری نیز محاسبه شد. در ادامه وزن نهایی هر گزینه مشخص گردید:

### **۳-وزن و اهمیت گزینه ها و زیر معیارهای موثر بر تقاضا سپرده قرض الحسنہ 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 ناظمینانی بیشترین اهمیت و شاخص تسهیلات پرداختی در رتبه بعدی عوامل موثر بر تقاضای اشخاص حقوقی برای سپرده های قرض الحسنہ جاری و پس

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

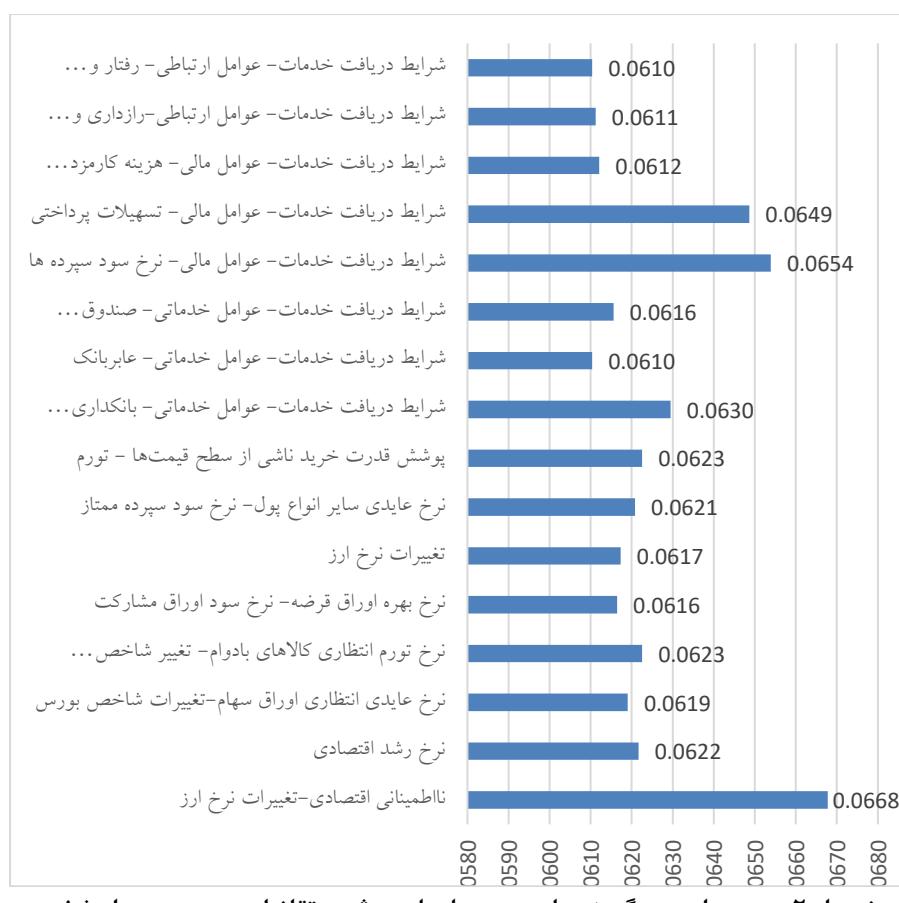


نمودار ۱- وزن و اهمیت گزینه ها و زیر معیارهای موثر بر تقاضا سپرده قرض الحسنہ جاری و پس انداز شخص حقوقی

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 نالاطمینانی 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 ۱٪ می باشد فلذا نتایج از اعتبار کافی برخوردارند.



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 (3SIS)

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

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

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

Dij: تقاضای سپرده های قرض الحسن 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، Lj: 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، lij: تسهیلات پرداختی، EBj: بانکداری الکترونیک، Yj: نرخ رشد اقتصادی و PMj: شاخص قیمت مسکن تایج برآورد مدل با استفاده از برآورده (TSLS) در گروه بانک ها در جدول (۳-۴) ارائه شده است.

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

Tij: سپرده سرمایه گذاری مدت دار شخص حقوقی	Dij: تقاضای سپرده های قرض الحسن دیداری و پس انداز شخص حقوقی	متغیر وابسته
ضرایب tاماره p-value	ضرایب tاماره p-value	شاخص ها متغیر
-0.0018 -14.32 0.0000	-1.024 -4.540 0.0000	dEi : نوسانات نرخ ارز
1.024 4.541 0.0000	0.169 526.324 0.0000	lij: تسهیلات پرداختی
.5E-6,30 0.7629 0.4492	.8E-9,43- -1.532 0.132	rSj : نرخ سود سپرده ها
.5E-6,30 0.763 0.4492	.8E-9,43- -1.532 0.1320	rSmj : نرخ سود سپرده ممتاز
0.16981 526.324 0.0000	0.92611 15.724 0.000	EBj: بانکداری الکترونیک

$T_{ij}$ : سپرده سرمایه‌گذاری مدت دار شخص حقوقی	$D_{ij}$ : تقاضای سپرده‌های قرض الحسن دیداری و پس انداز شخص حقوقی	متغیر وابسته
ضرایب t-آماره p-value	ضرایب t-آماره p-value	شاخص‌ها متغیر
-0.22866 -0.936 0.353	0.1968 2.99 0.0043	$P_j$ : تورم
	-0.0336 -3.027 0.0039	$rL_j$ : هزینه کارمزد تسهیلات
-0.00044 -4.9044 0.000	-7E-1,81- -6.692 0.0000	$PM_j$ : شاخص قیمت مسکن
.8E-9,43 1.532 0.1320		$Y_j$ : نرخ رشد اقتصادی

ماخذ: یافته‌های 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

سطح پایایی	سطح احتمال	آماره آزمون	پسماند
در سطح پایاست	0,00000	-4,06	$D_{ij}$ : تقاضای سپرده‌های قرض الحسن دیداری و پس انداز شخص حقوقی
در سطح پایاست	0,00000	-5,18	$T_{ij}$ : سپرده سرمایه‌گذاری مدت دار

			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 الحسنہ جاری و پس انداز شخص حقوقی به ترتیب عبارتند از:

۱. ناطمینانی 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 محروم 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 بر تقاضای سپرده سرمایه گذاری مدت دار شخص حقوقی به ترتیب عبارتند از:
۱. ناطمینانی 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

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 محروم 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 الحسنہ 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 الحسنہ 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 الحسنہ جاری و پس انداز و سپرده سرمایه گذاری مدت دار دارد.

تسهیلات پرداختی اثر مثبت معنادار بر هر دونوع تقاضای سپرده قرض الحسنہ جاری و پس انداز و سپرده سرمایه گذاری مدت دار دارد. پژوهش اسدی (۱۳۸۶) نتایج را تایید می کند. بانکداری الکترونیک اثر مثبت معنادار بر هر دونوع تقاضای سپرده قرض الحسنہ 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 الحسنہ 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 رانیز در اولویت های برنامه های بانک ملی قرار دهد.

از متغیرهای مهم که اثر منفی بر انواع سپرده بانکی دارد ناظمینانی 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 الحسن 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.

## منابع

۱. اسکندری سبزی سیما. (۱۴۰۱)، عوامل مؤثر بر جانشینی پول در ایران؛ با تأکید بر ناطمینانی تورمی. پژوهش‌های اقتصادی (رشد و توسعه پایدار)، ۲۲ (۳): ۷۸-۵۹.
۲. اسدی، هرمز، مینایی، مهدی، میرتمیزدشت، سیدبصیر (۱۴۰۰)، بررسی عوامل تاثیرگذار بر رضایت مشتریان از بانک‌های 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 روانشناسی در رفتار سرمایه‌گذاران در پرتو حل معضل عقلانیت کامل و عقلانیت محدود، مجله معرفت اقتصاد اسلامی، ۳ (۱)، ۵-۴.
۵. بابایی، النا (۱۳۸۰)، بررسی عوامل مؤثر بر مانده سپرده‌های بانکی با تأکید بر سپرده‌های بانک ملی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز
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. داوودی، پرویز، صمصامی، حسین (۱۳۸۶)، پول و بانکداری، تهران: انتشارات دانشگاه شهید بهشتی
۸. درستکار، مليحه، رنجبر، محمد حسین، (۱۳۹۸)، ارائه مدل و شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر ترجیحات مشتریان در انتخاب بانک هدف و انجام سرمایه‌گذاری با رویکرد گرندد تئوری و معادلات ساختاری (مورد مطالعه: صنعت بانکداری ایران)، فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری، ۸ (۳۰)، ۳۸۲-۳۵۵.
۹. رستمی نوروزآباد، مجتبی، صداقت، پرستو، حبیبی، فاتح، (۱۳۹۴)، بررسی عوامل مؤثر بر رفتار سرمایه‌گذاران در تمایل به سرمایه‌گذاری مجدد) مورد مطالعه: سرمایه‌گذاران بورس اوراق بهادار تهران)، چشم انداز مدیریت مالی، شماره ۱۰، ۹۴-۶۹.

۱۰. رضایی پور، محمد، نجاززاده، ابوالفضل، ذوالفاری، مهدی، (۱۳۹۱)، بررسی رفتار سپرده گذاران بلندمدت نسبت به تغییرات نرخ بهره بانکی، نشریه پژوهش ها و سیاست های اقتصادی، ۲۰، ۱۵۵-۱۶۹.
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، ۴۹-۶۰.
۱۲. سبزتی، علیرضا، حسینی، علی، بذرخانی، مهدی، (۱۳۹۳). بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتری (مطالعه موردی: بانک کشاورزی). مجله مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، ۵(۲)، ۸۴-۷۳.
۱۳. شعبانی جفروodi، ثریا، محمدی فرد، فاطمه سادات، آسایش، حمید، (۱۳۹۲)، بهره‌وری و مدیریت 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(۱۳)، ۲۱۶-۱۹۹.
۱۵. لطف الله همدانی، محمدحسین، دستگیر، محسن، حیدری، سیدعلی، (۱۳۹۹)، استخراج مدل مالی رفتاری مشتریان در بانک‌های توسعه‌ای 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 سپرده‌های بانکی (با تأکید بر نرخ سود اوراق مشارکت: ۱۳۶۷-۱۳۸۷)، مجله دانش و توسعه، ۱۷(۳۴)، ۹۱-۶۹.
۱۷. میر جلیلی، سید مصطفی، ناظمی اردکانی، مهدی، بزرگری خانقاہ، جمال، (۱۴۰۱)، نقش متغیرهای درون سازمانی و برون سازمانی (با تأکید بر سیاست پولی) در پیش‌بینی 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

19. Abubakar Ahmadu (۲۰۱۴), "The Effects of Electronic Banking on Growth of Deposit Money Banks in Nigeria", European Journal of Business and management, VOL.6.NO.۳۳
20. Aftab, Mahmooda. (۲۰۲۰). Behavioral Biases as Predictors of Investment Decision of Individual Investors in Pakistan (June ۸, ۲۰۲۰). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=۲۶۱۹۵۸> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.۳۶۱۹۵۸>.
21. biola,I., & Olausi Awoyemi.S. (۲۰۱۴). The Impact of Credit Risks Management 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, (19880),« 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. Nkukporu, E., Gyimah, P., & Sakyiwaa, L. (2020). Behavioural Finance and Investment Decisions: Does Behavioral Bias Matter?. International Business Research, 13, 65.

- 
29. Uremibia, 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, Zuhaiabuddin 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