

ارزیابی عملکرد بانک‌ها

تألیف:

امید تکبیری

دانشیار، دانشکده علم و فرهنگ (جهاد دانشگاهی)

www.ketab.ir

سرشناسه: تکبیری، امید، ۱۳۶۶-

عنوان قرارداد: ارزیابی عملکرد بانک‌ها

مشخصات نشر: تهران: مهرآفرید، ۱۳۹۴

مشخصات ظاهری: ۱۳۲ ص

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۲۵۶-۰۹-۰

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

موضوع: بانک و بانکداری -- ایران -- ارزشیابی

رده‌بندی کنگر: HG ۳۲۷۰/۲/۱۶ ت ۸ ۱۳۹۴

ردیف دی.وی: ۳۳۲/۱۰۹۵۵

شماره کتابشناسی ملی: ۴۱۴۲۴۶۷

عنوان کتاب: ارزیابی عملکرد بانک‌ها

تألیف: امید تکبیری

حروفچینی: مهرآفرید

ویراستار: حمیده آرمین‌نیا

شمارگان: ۱۰۰۰

بها: ۷۰۰۰ تومان

سال چاپ: زمستان ۱۳۹۴ چاپ اول

چاپ و صحافی: تهران

سایت: www.Afaridbook.com

ایمیل: mehrafaridpub@gmail.com

فهرست مطالب کتاب

۱	پیشگفتار.....
۳	مقدمه.....
۹	فصل اول ادبیات نظری و پیشینه رتبه‌بندی بانک‌ها.....
۱۰	مقدمه.....
۱۲	مبحث اول - اهمیت ارزیابی و رتبه‌بندی شعب بانکی.....
۱۶	مبحث دوم - ادبیات موضوع کاری.....
۲۳	مبحث سوم - آموزش‌های ضمن خدمات.....
۲۵	مبحث چهارم - درجه‌بندی شعب بانک‌ها.....
۲۷	مبحث پنجم - روش درجه‌بندی شعب برخی از بانک‌ها.....
۲۷	۱- بانک تجارت.....
۳۰	۲- بانک کشاورزی.....
۳۰	۳- بانک صادرات.....
۳۱	۴- بانک ملی.....
۳۲	مبحث ششم - آمار و درجات شعب بانک‌های تجاری کشور.....
۳۲	مبحث هفتم - روش‌های رتبه‌بندی.....
۳۳	مبحث هشتم - روش تحلیل عاملی.....
۳۴	مبحث نهم - زنجیره خدمت - سود.....
۳۶	مبحث دهم - مدل کارایی کیفیت خدمات.....

۳۷	مبحث یازدهم - مدل کارایی سودآوری
۳۸	مبحث دوازدهم - سیستم اثربخش ارزشیابی عملکرد کارکنان
۴۰	مبحث سیزدهم - مفهوم ارزشیابی عملکرد
۴۳	مبحث چهاردهم - اهداف ارزشیابی عملکرد
۴۶	مبحث پانزدهم - رویکردها و روش‌های ارزشیابی عملکرد
۴۸	مبحث شانزدهم - روش‌های ارزشیابی عملکرد
۵۳	مبحث هفدهم - مزایا و معایب روش‌های ارزیابی عملکرد کارکنان
۵۵	مبحث هجدهم - خدای بالقوه در سیستم‌های ارزشیابی عملکرد
	مبحث نوزدهم - عوامل و ویژگی‌های مؤثر بر اثربخشی سیستم‌های ارزشیابی عملکرد
۵۸	مبحث بیستم - مطالعات انجام شده
۶۰	گفتار اول - پیشینه موضوع
۶۰	گفتار دوم - مطالعات تطبیقی انجام شده در خصوص سنجش کارایی شعب بانک‌ها توسط DEA در سطح - میان
۶۱	گفتار سوم - مطالعات تطبیقی انجام شده در خصوص سنجش کارایی شعب بانک‌ها با به کارگیری DEA در ایران

فصل دوم: روش‌شناسی ۷۷

مقدمه ۷۸

مبحث اول - روش تحقیق ۸۰

گفتار اول - تعریف روش پیمایشی ۸۲

گفتار دوم - فرایند پژوهشی پیمایش ۸۴

گفتار سوم - تحقیق توصیفی ۸۵

گفتار چهارم - مراحل پژوهش پیمایش ۸۶

گفتار پنجم - انجام پیمایش ۸۷

۸۸	مبحث دوم - جامعه آماری تحقیق.....
۸۹	مبحث سوم - حجم نمونه و روش نمونه گیری
۸۹	مبحث چهارم - ابزار جمع آوری اطلاعات.....
۹۱	مبحث پنجم - فرضیه های پژوهش.....
۹۲	مبحث ششم - متدولوژی پژوهش.....
۹۴	مبحث هفتم - ادبیات تحقیق.....
۹۴	گزار اول - مدل CCR.....
۹۷	گفتار دوم - رتبه بندی واحدهای کارا.....
۱۰۱	فصل سوم - ورودی ها.....
۱۰۲	مقدمه.....
۱۰۴	مبحث اول - مدل سازی اصلی.....
۱۰۴	گفتار اول - معرفی واحدهای تصمیم گیرنده.....
۱۰۴	گفتار دوم - معرفی ورودی ها.....
۱۰۷	مبحث دوم - نتایج.....
۱۰۹	مبحث سوم - تفسیر نتایج.....
۱۱۱	مبحث چهارم - جمع بندی.....
۱۱۳	فصل چهارم: نتیجه گیری و پیشنهادات.....
۱۱۴	مقدمه.....
۱۱۸	نتیجه گیری.....
۱۲۰	پیشنهادهای و توصیه ها.....
۱۲۳	منابع.....

پیشگفتار

امروزه بانکداری از همه سایه بزرگ و مطرح در سراسر دنیا محسوب می‌شود. گسترش روزافزون نقش و فناوری در عرصه‌های مختلف این صنعت را نیز بی‌نصیب نگذاشته و آن را به یکی از مؤلفه‌های کارآمد و اثربخش در توسعه‌ی اقتصادی هر کشور نمایان کرده است؛ به گونه‌ای که بانک‌ها و مؤسسات مالی اعتباری نقش بسیار اثر و قابل توجهی در پیشرفت اقتصادی کشورها ایفا می‌کنند. در حال حاضر راننده به افزایش تعداد بانک‌ها و ضرورت خصوصی‌سازی بانک‌های دولتی و نیز تبدیل مؤسسات مالی و اعتباری به بانک‌ها، ارزیابی عملکرد بانک‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بر این اساس نظارت بر شعب مختلف و ارزیابی عملکرد کارکنان و مدیران بانکی راهی برای ارتقای برنامه‌ها، بهبود خدمت‌رسانی و نیز مدیریت بهتر است. در همین راستا اینجانب -

دانش آموخته‌ی دانشگاه خوارزمی - با توجه به نیاز کشور به گسترش علوم بانکی و ضرورت ارزیابی عملکرد بانک‌ها در جهت رشد و تعالی، مطالبی را هرچند اندک جمع‌آوری نموده و در اختیار دوستان گرامی می‌گذارم. امید است خوانندگان به‌ویژه علاقمندان به حوزه‌های بانکی بنده‌ی حقیر را از ظرافت ارزشمند خود بهره‌مند سازند.

در پایان از پدر و مادر عزیزم که در تمامی لحظات زندگی یار و یاور من بوده‌اند و همواره از راهنمایی‌های خوب و سازنده آنها استفاده کرده‌ام بی‌نهایت تشکر و دردی می‌کنم و این اثر را به پاس خدمات ارزنده‌ی آنها به این بزرگواران تقدیم می‌نمایم. امیدوارم دعای خیر ایشان همواره راهگشا باشد.

امید تکبیری

زمستان ۱۳۹۴

مقدمه

در سال‌های اخیر با سرجه به مسائل جدیدی که در نظام بانکداری کشور مطرح شده؛ نظیر شروع به کار بانک‌های خصوصی، افزایش فعالیت‌های مؤسسات مالی و اعتباری، گسترش حوزه فعالیت بانک‌ها در شهرهای کوچک‌تر و طرح مسأله‌ی پیوستن به سازمان تجارت جهانی (WTO)، محیطی رقابتی بین بانک‌ها ایجاد شده است که لزوم افزایش کارایی و بهره‌وری در آن‌ها را اجتناب‌ناپذیر می‌نماید. در نظام بانکی امروز کشور، رقابت برای جذب و بهره‌برداری از منابع مالی بسیار جدی شده است و بانک‌ها در پی تبلیغات و افزایش خدمات خود برای بهره‌گیری بهتر از منابع هستند. در این میان شناخت رویه‌ها و رویکردهای مفید و پربازده در حوزه‌های عملیاتی می‌تواند در تعریف و نهادینه کردن الگوهای بهینه مؤثر

واقع شود.^۱ از این‌روست که رتبه‌بندی شعب بانک‌ها در راستای کشف و تعریف الگوهای برتر مؤثر خواهد بود.^۲

علاوه بر استخراج الگوها و تلاش برای به‌کارگیری آن‌ها، رتبه‌بندی شعب بانک‌ها می‌تواند از طرق دیگری نظیر تشویق شعبه‌های پربازده به تحسین سازمان و افزایش دقت شعبه‌های کم‌بازده برای استفاده از روش‌های بهینه کمک کند.^۳

به‌طور کلی می‌توان برای بانک‌ها سه نوع کارایی در نظر گرفت: کارایی عملیاتی، کارایی مالی و کارایی سودبخشی که هر کدام در کارایی کلی بانک تأثیرگذار است. از جمله متغیرهای مؤثر در کارایی بانک‌ها، ورودی و خروجی پول نقد و سرمایه، واقعی است که از بین همه میزان و تعداد وام‌های اعطایی وزن بیشتری پیدا می‌کنند.^۴ در تحقیقی که Drake و Hall در سال ۲۰۰۳ در مورد کارایی بانک‌های ژاپن انجام دادند، تأثیرات ناشی از اثرگذاری مسائل مربوط به وام‌ها، به عنوان اصلی‌ترین عامل مؤثر بر کارایی بانک‌های ژاپن مطرح شده است.

البته در مورد شاخص‌های کارایی، در جزئیات اختلافی وجود دارد. به عنوان مثال ممکن است شکافی بین موقعیت موجود و مطلوب برای بهره‌وری پرسنل وجود داشته باشد که باید برای کاهش این شکاف تلاش کرد.^۵ راه از بین بردن این شکاف قهری، استفاده از عناصر انگیزشی،

-
1. Afrazeh, Bartsch, Hinterhuber, 2004
 2. Schaffnit, Paradi, 2004
 3. Hall, Drake, 2003
 4. Schaffnit, Paradi, 2004
 5. Afrazeh, Bartsch, Hinterhuber, 2004

مشخص کردن ارزش‌های مورد نظر سازمان، آموزش، توسعه‌ی مهارت‌ها و ظرفیت‌ها، بالا بردن تعامل کارمندان با ارباب رجوع، مرتبط کردن وظایف افراد با فعالیت‌های آنان، فراهم کردن سخت‌افزارهای مورد نیاز و گسترش رویه‌های مورد نظر در سازمان است.

در رتبه‌بندی شعب بانک با استفاده از روش DEA یا تحلیل پوششی داده‌ای روشی برای ارزیابی کارایی است، می‌توان ضمن کشف رویکردهای برآورده و منطبق بر سلايق مشتریان، الگویی را برای رتبه‌بندی شعب بانک‌ها بر اساس ارزیابی عملکرد آن‌ها ارائه داد.

در هزاره‌ی سوم نقش و اهمیت نظام مالی و بازار پول و سرمایه و به تبع آن مؤسسات مالی و اعتباری به عنوان ابزار رشد و توسعه‌ی اقتصادی کشورها کاملاً مشهود است. بطوریکه توسعه‌ی اقتصادی پایدار بدون رشد و گسترش بازارهای مالی، غیر امکان‌پذیر نیست.

هر سازمان به منظور آگاهی از میزان فعالیت‌های زیرمجموعه‌های خود، به یک نظام ارزشیابی برای سنجش این مطلب نیاز دارد. بانک‌ها نیز به عنوان یک سازمان از این قاعده مستثنا نیستند. اما بررسی روش‌های موجود ارزیابی عملکرد بانکی نشان می‌دهد که این روش‌ها به سبب تجربی و در بردارنده‌ی مجموعه‌ای از نسبت‌های مالی هستند که علت عدم استاندارد و ناهمگونی فعالیت‌های بانک‌ها، نتایج آن‌ها در شعبه‌های مختلف در خور مقایسه نیست.^۲ از این رو امروزه از فنون جدیدی برای

ارزیابی عملکرد بانک‌ها استفاده می‌شود که یکی از کاربردی‌ترین آن‌ها تکنیک تحلیل پوششی داده‌هاست.^۱

بانک‌ها به عنوان یکی از مهم‌ترین نهادهای مالی، وظایف مهمی را در اقتصاد به عهده دارند که شامل تجهیز سپرده‌ها، واسطه‌گری و تسهیل جریانات پرداخت، تخصیص اعتبارات و ... است. در کشورهای کمتر توسعه‌یافته و اقتصادهای در حال گذار که دارای بازارهای مالی توسعه‌یافته نیستند، بانک‌ها عموماً تنها نهادهایی هستند که قادر به واسطه‌گری مالی بوده و می‌توانند اثراتی روش‌های گوناگون اعتباری به کاهش ریسک و مخاطرات سرمایه‌گذاری کمک کنند. از این‌رو سلامت و کارایی نظام بانکی همیشه مورد توجه بوده است زیرا به همان نسبتی که بانک‌های کارآمد و سالم می‌توانند در رشد و توسعه اقتصادی مؤثر باشند، ناسالم بودن و عملکرد بد آن‌ها نیز می‌تواند باعث ایجاد بهران‌های مالی و اقتصادی شود. در کشور ما نیز بانک‌ها نقش مهمی ایفا می‌کنند. چرا که علاوه بر واسطه‌ی وجود بودن در بازار پول، به دلیل توسعه و گسترش بازاری سرمایه، نقش اساسی در تأمین مالی برنامه‌های میان‌مدت و بلندمدت اقتصاد کشور دارند. با توجه به بالا بردن استانداردهای مالی و اسمیت بانک‌های تجاری و تخصصی کشور، به‌کارگیری معیارهای دقیق برای ارزیابی عملکرد بانک‌ها ضرورت دارد. یکی از این معیارها، کارایی است که توانایی هر بانک در ایجاد خدمات مختلف از نهادهایی معین را در مقایسه با سطح استاندارد مشخص، اندازه‌گیری می‌کند.

هم اکنون مؤسسات مالی در سطح جهان در جهت افزایش کارایی واحدهای خود تلاش می‌کنند تا بدین وسیله ضمن استفاده از مزایای رقابتی ناشی از کاهش بهای خدمات، با استفاده از منابع کمیاب موجبات افزایش سودآوری خود را فراهم کنند. با عنایت به این موارد، از جمله اهداف این تحقیق، ارزیابی شعب بانک‌ها و تعیین الگوهای بهینه و معرفی راهکارهای افزایش بهره‌وری است.

امید است این اثر شاخص‌هایی برای بررسی نقاط ضعف و قوت عملکرد منابع انسانی و شعب بانک‌ها و عملکرد مالی آن‌ها و ارائه راهکارهای بهینه برای رفع نقاط ضعف و استخراج الگوها و رویه‌های بهینه برای بالابردن کارایی شعب ارائه دهد. ضمن اینکه تعیین شاخص‌های کاربردی تشخیص کارکنان و شاخص‌های عملیاتی سنجش عملکرد شعبه‌ها، برای پراکندگی به مدیران مالی ارشد می‌تواند یکی از دستاوردهای این پژوهش باشد. نتایج این تحقیق می‌تواند برای مدیریت بهتر شعب و کارکنان، شناخت دقیق‌تر و علمی‌تر و تشخیص و رفع نقاط ضعف کارکنان شعب بانک‌ها و همچنین تشخیص شعب ناکارا و پرسنل غیر کارآمد مورد استفاده قرار گیرد.