

فصلنامه علمی پژوهشی
دانش مالی تحلیل اوراق بهادار
سال دوازدهم، شماره چهل و یکم
بهار ۱۳۹۸

بررسی تأثیر هوش مالی بر رفتار استفاده از کارت های اعتباری در میان مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران

اکبر افتخاری علی آبادی^۱

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۲/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۷/۲۳

چکیده

امروزه درک مفاهیم و مهارت های مرتبط با سواد و هوش مالی به سبب اینکه مصرف کننده را برای بقاء در جامعه مدرن و مقاومت در برابر تنوع و پیچیدگی محصولات و خدمات مالی موجود، توانا سازد، ضروری شده است. مقاله پیش رو با هدف بررسی تأثیر هوش مالی بر رفتار استفاده از کارت های اعتباری در میان مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران، انجام گرفته است. بدین منظور از بین ۳۶۰۰ مشتری بانک ملت با استفاده از رابطه کوکران تعداد نمونه آماری در سطح خطای ۵ درصد برابر با ۳۴۷ نفر به منظور انجام تحقیق انتخاب شده است. روش تحقیق بر مبنای هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی به شیوه پیمایشی با رویکرد علی می باشد. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه استاندارد می باشد که پایایی آن با آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۶۲ مورد تأیید است و جهت روایی محتوایی از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. با روش معادلات ساختاری (SEM) و تحلیل مسیر و با استفاده از نرم افزار لیزرل (LISREL) نتایج مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان می دهند، هوش مالی بر رفتار استفاده از کارت های اعتباری در میان مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران موثر است. همچنین رفتار مالی و آموزش مالی بر رفتار استفاده از کارت های اعتباری در میان مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق قصد موثر هستند ولی سواد مالی تأثیری بر رفتار استفاده از کارت اعتباری ندارد.

واژه های کلیدی: هوش مالی، مالی رفتاری، کارت های اعتباری، بانک ملت.

۱- عضو هیئت علمی موسسه آموزش عالی مهر البرز، Akbareftekhari@gmail.com

۱- مقدمه

با کارت های اعتباری رخ می دهد (Kamil, Rosidah و Siti Zaleha 2014).

مدت هاست استفاده از کارت های اعتباری به عنوان جایگزینی برای پول نقد، عمومیت یافته است. عرضه کارت اعتباری در بازار به ویژه در بخش خدمات مالی رونق یافته و به عنوان درصدی از GDP اکثر کشورهای پیشرفته می باشد. از سویی افزایش استفاده از کارت های اعتباری، مشتریان با ریسک های اعتباری و بدهی کارت مواجه می شوند. در اکثر کشورها، بدهی کارت اعتباری و شواهد اجتماعی-اقتصادی آن، توسط سهامداران از جمله رسانه جمعی، بدنه قانونی، فراهم کننده خدمات، انجمن علمی و گروه های حامی مصرف کننده مورد توجه قرار گرفته است. بنابراین انجام تحقیقی که هوش مالی استفاده کنندگان از کارتهای اعتباری با هدف شناخت رفتار آنها و برنامه ریزی برای اقدام مناسب جهت استفاده بهینه مشتریان از کارتهای اعتباری می تواند از اهمیت بالایی برخوردار باشد. با شناسایی ارتباط بین هوش مالی و ابعاد آن از جمله سواد مالی با رفتار مشتریان در استفاده از خدمات بانکی به ویژه کارتهای اعتباری، مسئولان و تصمیم گیران بانک می توانند برنامه ریزی های مناسبی برای ارتقاء سطح سواد مالی مشتریان با هدف افزایش تقاضای آنها برای دریافت خدمات مالی بانک تدوین و اجرا نمایند.

بدین منظور این مقاله با هدف شناخت رفتار مشتریان و برنامه ریزی برای اقدام مناسب جهت استفاده بهینه مشتریان از کارتهای اعتباری و در نهایت ارائه برنامه ریزی مناسبی برای صدور و پیگیری بکارگیری این کارتها توسط مشتریان انجام پذیرفته است.

بدین منظور در این مقاله، از تئوری رفتار برنامه ریزی استفاده و با کمک از معادلات ساختاری ارتباط هوش، سواد، رفتار مالی و آموزش مالی بر نحوه استفاده از کارت های اعتباری بررسی شده است. در ادامه مقاله، مبانی نظری و پیشینه پژوهش بررسی و

سواد مالی توسط بنیاد مالی تحقیق در آموزش انگلستان توانایی قضاوت آگاهانه و تصمیم گیری موثر در استفاده از منابع پولی و مدیریت آن تعریف شده است (Kamil, Rosidah و Siti Zaleha 2014). امروزه درک مفاهیم و مهارت های مرتبط با سواد و هوش مالی به سبب اینکه مصرف کننده را برای بقاء در جامعه مدرن و مقاومت در برابر تنوع و پیچیدگی محصولات و خدمات مالی موجود، توانا سازد، ضروری شده است. می توان چنین بیان نمود که داشتن مهارت های مالی در دهه اخیر مهم تر نیز شده است، زیرا با وجود بازارهای مالی پیچیده و رقابت شدید بین موسسات اعتباری برای بدست آوردن سهم بازار بیشتر، تامین اعتبار آسانتر شده و سهولت امکان دسترسی به وام های مختلف و سایر طرق پرداخت منجر به افزایش پرداخت برای مصرف و رشد سریع سطح بدهی افراد و خانواده ها شده است. بدین لحاظ داشتن سواد مالی یک مبنای ضروری برای پیشگیری و حل مسائل مالی است و به نوبه خود برای داشتن زندگی موفقیت آمیز، سالم و شاد حیاتی است.

هوش مالی بخشی از هوش کلی افراد است که برای حل مشکلات مالی از آن استفاده می کنند. مشکلات مالی رایج در دنیای امروز، تطبیق نداشتن درآمدها و هزینه های زندگی، نداشتن خانه شخصی، بدهکاری، هزینه های ماشین، هزینه های بهداشتی و درمانی و ... است که با استفاده از هوش مالی می توان آنها را برطرف کرد (دیانتی دیلمی و حنیفه زاده، محمد ۱۳۹۴). بسیاری از افراد با وجود اهمیت آشکار سواد مالی، به دنبال ارتقاء هوش مالی خود نیستند. شواهد نشان می دهد که تعداد زیادی از افراد از درک مفاهیم ابتدایی مالی نیز عاجز می باشند. به طور کلی، عموم مردم نمره ضعیفی در زمینه سواد مالی دارند و قادر به درک ابزارهای مالی نیستند. یکی از عمده مشکلات ایجاد شده برای بسیاری از افراد به دلیل فقدان موثر هوش و سواد مالی در رفتار آنان در رابطه

میتوان به طور مؤثری برای برنامه ریزی و مداخله جهت پیشگیری از سوء مصرف مواد در نوجوانان استفاده نمود (بشیریان، و غیره ۱۳۹۱).

در مطالعه ای دیگر حسامی و پروینچی با استفاده از تئوری رفتار برنامه ریزی شده به مطالعه قصد خرید سبز مصرف کننده و رفتار خرید آن ها پرداخته اند. نتایج حاصل از مطالعه آنها نشان می دهد که نگرش نسبت به مسائل زیست محیطی مهم ترین عامل پیش بینی کننده رفتار است. همچنین طبق یافته ها، مشاهده می شود که هنجارهای ذهنی، نگرش نسبت به مسائل زیست محیطی بر قصد خرید سبز تاثیرگذار بوده و قصد خرید سبز بر رفتار سبز تاثیر مثبتی دارد (زند حسامی و پروینچی ۱۳۹۳).

• هوش مالی^۲

کیوساکی برای نخستین بار ایده و مفهوم "هوش مالی" را به روشنی مطرح کرد. هوش مالی از نظر کیوساکی از پنج جزء کسب پول بیشتر، حفاظت از پول؛ بودجه بندی و برنامه ریزی برای پول، استفاده از پول به عنوان ابزار اهرم و ارتقاء اطلاعات مالی تشکیل می شود (کیوساکی ۱۳۹۳).

از سوی دیگر سواد مالی توسط بنیاد مالی تحقیق در آموزش انگلستان به شرح ذیل تعریف شده است: "توانایی قضاوت آگاهانه و تصمیم گیری موثر در استفاده از منابع پولی و مدیریت آن (Kamil, Rosidah و Siti Zaleha 2014)". پس از طرح این موضوع، مبحث سواد مالی مبدل به یک موضوع بسیار مهم تحقیقاتی شد، بطوریکه ابتدا در کشورهای انگلستان و آمریکا و متعاقب آن در سایر کشورها از جمله استرالیا، هلند، ایتالیا، مالزی و... مورد توجه پژوهشگران قرار گرفت. تأیید این مدعا تعداد زیادی از مطالعات در این حوزه و اجرای برنامه های آموزشی متعدد در راستای ارتقاء سواد مالی در کشورهای مختلف به ویژه آمریکاست، به نحویکه تقریباً اغلب ایالت های این کشور سر فصل مصوب سواد مالی داشته و علاوه بر آن مجمعی به نام جامپ استارت در آمریکا

با ارائه فرضیات و متغیرهای پژوهش، روش انجام پژوهش ذکر می گردد.

۲- مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

• تئوری رفتار برنامه ریزی شده^۱

تئوری رفتار برنامه ریزی شده در سال ۱۹۸۷ توسط فیشن و آیزن مطرح گردید (Ajzen 1991). این نظریه به عنوان یکی از مهمترین نظریه های رفتاری، در پژوهش های مختلف در تبیین نوع رفتار افراد و مهمترین عوامل موثر بر آن مورد استفاده قرار می گیرد (زند حسامی و پروینچی ۱۳۹۳).

این تئوری از نگرش، هنجارهای انتزاعی، کنترل رفتاری درک شده، قصد و رفتار تشکیل شده است. نظریه رفتار برنامه ریزی شده به صورت کلی بیان می - دارد که افراد منطقی بوده و پیش از انجام عملی خاص پیامدهای آن را ارزیابی و بررسی می کنند (جواد زاده، و غیره ۱۳۹۴). بر اساس این نظریه قصد، پیش گویی کننده رفتار افراد می باشد.

به صورت دقیق تر قصد افراد برای انجام یک رفتار توسط سه عامل یعنی، عقیده فرد درباره اینکه رفتار مورد نظر نتیجه ای به دنبال خواهد داشت و ارزیابی این نتیجه توسط فرد (عقاید رفتاری)، عقیده درباره انتظارات هنجاری دیگران و انگیزه فرد برای تطبیق با این انتظارات (عقاید هنجاری) و عقیده درباره وجود عوامل تسهیل کننده یا موانع انجام رفتار و قدرت درک شده درباره هر یک از این عوامل، هدایت می گردد (Godin and Kok 1996). مطالعات فراوانی با استفاده از این نظریه برای اثبات نوع رفتار افراد در حوزه های گوناگون انجام پذیرفته است.

بشیریان و همکاران در مقاله ای با عنوان " کاربرد تئوری رفتار برنامه ریزی شده در پیش بینی فاکتورهای مؤثر بر سوء مصرف مواد در نوجوانان" با استفاده از این تئوری نتیجه گرفته اند که استفاده از تئوری های آموزش بهداشت می تواند در پیش بینی برنامه ریزی جهت تغییر رفتارهای پرخطر کمک نماید. همچنین آنها ذکر کرده اند از تئوری رفتار برنامه ریزی شده

در تحقیقی دیگر که توسط گنجویی و نایب‌زاده انجام گرفته است، ابتدا نقش و جایگاه اعتقادات مذهبی و دینی و تاثیرات مذهب بر زندگی افراد بیان شده است، سپس ضرورت و اهمیت سواد مالی بر تصمیم‌گیری‌های اقتصادی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است و براساس پژوهش‌های میدانی انجام شده، نظرات دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه‌های مختلف کشور در خصوص سواد مالی و آموزه‌های اسلامی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج نشان می‌دهند که دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد در حال تحصیل در دانشگاه‌های کشور، برای اعتقادات مذهبی خود شأن بالایی قائلند و از لحاظ نگرش دینی اکثریت دانشجویان سعی بر حفظ اعتقادات خود دارند اما از لحاظ اقتصادی و مالی بیشتر دانشجویان کشور با احکام اسلامی در این زمینه آشنایی لازم را ندارند (گنجویی و نایب‌زاده ۱۳۹۳).

در تحقیقی دیگر که توسط دیانتی و حنیفه‌زاده با عنوان بررسی سطح سواد مالی خانواده‌های تهرانی و عوامل مرتبط با آن انجام گرفته است. در آن مقاله وضعیت سواد مالی خانواده‌های تهرانی و عوامل مرتبط با آن از طریق توزیع پرسشنامه بین ۴۱۰ خانوار مورد بررسی قرار گرفت. نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که وضعیت سواد مالی این افراد در حد مطلوبی نیست و نیازمند و علاقمند به بهره‌مندی از راهنمایی متخصصانی با عنوان "مشاور مالی خانواده" هستند. درضمن علاوه بر بررسی وضعیت سواد مالی، به عواملی چون سن، جنس، میزان تحصیلات، میزان درآمد، رشته تحصیلی، انباشت سرمایه و محل سکونت (هر یک به عنوان یک فرضیه مستقل) پرداخته و روابط بین آنها را بررسی نموده که وجود ارتباط بین آنها و سواد مالی تایید شده است (دیانتی دیلمی و حنیفه‌زاده، محمد ۱۳۹۴).

در مطالعه ای دیگر، تحقیقی توسط کامیل و همکاران در سال ۲۰۱۴ با عنوان بررسی نقش هوش مالی (FIQ) در تبیین رفتار استفاده از کارت‌های اعتباری: یک چارچوب مفهومی انجام گرفته است.

وظیفه توسعه و بهبود سواد مالی را به عهده گرفته و هر ۲ سال یکبار نسبت به انجام آزمون ادواری سواد مالی و گزارش نتایج آن اقدام می‌نماید. در انگلستان نیز مفاهیم مالیه شخصی (سواد مالی) به عنوان بخشی از برنامه آموزشی ملی مدنظر قرار گرفته و در استانداردهای آموزش ملی وارد شده است (Pang 2010).

چارچوب نظری تحقیق براساس دو تئوری اصلی هوش مالی که توسط کیوساکی و رفتار برنامه ریزی شده که توسط آیزن ارایه شد، تدوین شده است. تئوری رفتار برنامه ریزی شده از تئوری عمل منطقی منشاء گرفته است که تئوری عمل منطقی نیز کاربرد تئوری دیگری به نام تئوری انتظار- ارزش می‌باشد (Ajzen 1991).

تئوری انتظار ارزش از دو ناحیه پژوهشی بوجود آمدند. ۱- بررسی‌های روانشناسی اجتماعی درباره روابط بین نگرش، اعتقادات و رفتار و ۲- تئوری تصمیم‌گیری رفتاری. فرضیه اصلی در تئوری انتظار ارزش اصل نیل به حداکثر است. پاسکال به طور رسمی در سال ۱۹۶۹ اعلام کرد، ارزش مورد انتظار برای عمل خاص جمع جبری پیامدهای بالقوه یا نتایج آن و ارزش‌های هر پیامد و ترتیب وتوالی آنها می‌باشد. تئوری انتظار ارزش به دنبال توصیف اینکه چگونه مردم تصمیم می‌گیرند نمی‌باشد، بلکه این تئوری روشی برای تعریف عملی و ارزیابی سیستماتیک اجزای تصمیم‌گیری برای انجام رفتار خاص ارائه می‌دهند (Hacking 1972).

یعقوب‌نژاد و همکاران، الگویی جهت سنجش سواد مالی دانشجویان ایرانی با استفاده از روش دلفی فازی ارائه نمودند. نتایج پژوهش آنها نشان داد سوالات منتخب حاصل از اجماع خبرگان در بردارنده مفاهیم متنوعی از جمله ارزش زمانی پول، مالیات، سرمایه‌گذاری در سهام و اوراق مشارکت، تورم، بانکداری الکترونیک، طرق مختلف استقراض، بیمه و بازنشستگی و... هستند (یعقوب‌نژاد، نیکومرام و معین‌الدین ۱۳۹۰).

کننده سواد مالی سطح تحصیلات افراد بود (Dvorak و Hanley 2010).

صبری و همکارانش در سال ۲۰۱۰ در پژوهشی به بررسی رابطه سواد مالی با متغیرهای جمعیت‌شناختی، سطح آموزش دانشگاهی و تجارب مصرف در کودکی در بین ۲۵۱۹ دانشجوی مالزیایی پرداختند. بر اساس نتایج این تحقیق، میانگین نمره سواد مالی کل دانشجویان ۱۱/۷ از ۲۵ بود که این موضوع نشان دهنده سطح پایین سواد مالی دانشجویان مالزیایی بوده است (Sabri, et al. 2010).

تحقیقی توسط تدیکا و آسونگو با عنوان تأثیر هوش بر توسعه مالی انجام گرفته است. در این تحقیق همبستگی بین هوش و توسعه مالی در ۱۲۳ کشور براساس داده‌های جمع آوری شده بین سالهای ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۰، تأیید شده است (Kodila-Tedika and Asongu 2015).

در مقاله ای دیگر، فاراح به بررسی عوامل و فاکتورهای موجود و موثر بر قصد تعویض بانک ها توسط مشتریان با استفاده از نظریه رفتار برنامه ریزی شده و مالی رفتاری پرداخته است. در این مقاله با استفاده از معادلات ساختاری، تحلیلی بر روی بیش از ۵۰۰ صاحب حساب در دو بانک در کشور اسپانیا در سال ۲۰۰۹ انجام پذیرفته و در نهایت نتایج نشان می دهند که قصد تعویض بانک ها رابطه مستقیم و معناداری را باورهای رفتاری فرد، هنجارها و نگرش های وی و هنجارهای ذهنی مشتری دارد (Farah 2017).

۳- فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی: هوش مالی بر رفتار استفاده از کارت‌های اعتباری در میان مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران موثر است.

فرضیه های فرعی

فرضیه فرعی ۱: سواد مالی بر رفتار استفاده از کارت‌های اعتباری موثر است.

هدف از این مطالعه، توسعه یک مدل از هوش مالی و اندازه گیری آن، بحث از نظر اثر آن بر قصد رفتاری نسبت به هزینه های کارت اعتباری و رفتار بازپرداخت جوانان مالزی بوده است (Kamil, Rosidah and Siti Zaleha 2014).

تحقیقی توسط بنهایون و همکارانش با عنوان هوش مالی در پیش‌بینی ریسک ارزش اعتباری شرکت انجام گرفته است. تحقیق حاضر در جستجوی کشف مفید بودن شاخص‌های مالی در اندازه‌گیری سلامت مالی شرکت‌ها و چگونگی استفاده از این ویژگی‌های مرتبط برای طراحی هوشمندی راه‌حل مالی برای سرمایه‌گذاران و موسسه‌های مالی جهت پیش‌بینی بحران‌های مالی است. این تحقیق ۲۰ شرکت در طول سه سال با ۳۹ شاخص مالی انتخاب شدند و از روش تحلیل عاملی اصلی برای کاهش ابعاد ماتریس ورودی به ۸ عامل سلامت مالی شرکت را تحت تأثیر قرار می‌دهند استفاده شد. نتایج نشان می‌دهند مدل SVM دقت خوبی داشته و راه‌حل‌های مالی هوشمندانه‌ای برای سرمایه‌گذاران و موسسه های مالی فراهم می‌کند (Benhayoun, et al. 2013).

تحقیق دیگری توسط پارکر و تیلور در سال ۲۰۱۰ با عنوان هوش مالی: قیمتی که ارزش پرداخت دارد؟ انجام گرفته است. این مقاله به بررسی ارزیابی‌هایی می‌پردازد که امنیت آنها بهم خورده است. بررسی‌ها نشان می‌دهند این مقیاس‌ها، نتیجه ضروری تغییر امنیت محیطی بوده و ناچاراً منجر به قیمت می‌شوند (Parker and Taylor 2010).

دوراک وهنلی در پژوهشی به سنجش سواد مالی کارکنان دانشکده علوم انسانی در یک دانشگاه نیویورک پرداختند. نتایج نشان داد شرکت کنندگان درک مناسب از سازوکار برنامه بازنشستگی خود داشتند ولی دانش کافی برای ایجاد تمایز بین گزینه های مختلف سرمایه گذاری ارائه شده در طرحهای بازنشستگی را نداشتند. نمره متوسط سواد مالی مشارکت کنندگان ۴۹٪ بود و مهمترین مولفه تعیین



جامعه آماری این پژوهش، مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران می‌باشند که دارای کارت اعتباری از بانک هستند. براساس اطلاعات دریافتی از سرپرستی شعب بانک ملت، تعداد این مشتریان برابر ۳۶۰۰ نفر در پاییز ۱۳۹۶ می‌باشد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق بصورت نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد، زیرا همه افراد جامعه شانس انتخاب شدن را دارند و این شانس برای همه مساوی است و قابلیت تعمیم نتایج در آن زیاد می‌باشد. با توجه به محدود بودن جامعه آماری از فرمول کوکران جهت تعیین حجم نمونه استفاده شده است. بنابراین تعداد نمونه آماری در سطح خطای ۵ درصد برابر با ۳۴۷ نفر می‌باشد. در این پژوهش به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد استفاده می‌شود. این پرسشنامه به صورت طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای طراحی شده است.

فرضیه فرعی ۲: رفتار مالی بر رفتار استفاده از کارت‌های اعتباری موثر است.

فرضیه فرعی ۳: آموزش مالی بر رفتار استفاده از کارت‌های اعتباری موثر است.

۴- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر حسب هدف، از نوع کاربردی است و از نظر روش به شیوه پیمایشی با رویکرد علی می‌باشد. برای تدوین ادبیات نظری و پیشینه پژوهش از روش کتابخانه‌ای و جهت گردآوری داده‌ها از جامعه آماری و برای بررسی فرضیه‌ها با استفاده از پرسشنامه از روش میدانی استفاده شده است. همچنین در پژوهش حاضر از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.01^2}}{1 + \frac{1}{3600} \left(\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} - 1 \right)} = 347.2 \cong 347$$

ردیف	متغیرها	مولفه‌ها	تعداد گویه	حداکثر نمره	حداقل نمره	نویسنده	طیف مورد استفاده
۱	هوش مالی	سواد مالی	۶	۳۰	۶	کامیل و همکاران (۲۰۱۴)	<input type="checkbox"/> خیلی کم <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> خیلی زیاد
		رفتار مالی	۵	۲۵	۵		
		آموزش مالی	۴	۲۰	۴	بایراکداراوغلی و بوتان (۲۰۱۴)	
۲	قصد ^۳	-	۸	۴۰	۸	آیزن (۲۰۰۶)	
۳	رفتار استفاده ^۴	-	۵	۲۵	۵	آیزن (۲۰۰۶)	
جمع کل			۲۸	۱۴۰	۲۸		

پرسشنامه استاندارد، سوالات از لحاظ صوری با بومی سازی و تغییراتی در آن مورد بررسی قرار گرفت و سپس اصلاحات لازم در پرسشنامه اعمال و پرسشنامه طراحی گردید. همچنین در با استفاده از آزمون لاوشه^۵، ضرایب CVR با بهره‌گیری از نظرات ۱۵ خبره استخراج و به ترتیب زیر ارائه شده است. بر اساس این

در این پژوهش برای تعیین روایی/ اعتبار پرسشنامه ابتدا از روش اعتبار صوری (ظاهری) و سازه استفاده شد. در اعتبار صوری مواردی که انتظار می‌رود یک مفهوم را اندازه‌گیری کنند، نشان می‌دهد و اینکه آیا ابزار همان چیزی را که از نام آن استنباط می‌شود، می‌سند؟ (خاکی ۱۳۸۴). به این منظور، پس از تدوین

بیشتر از ۵۰ درصد است یعنی تعداد نمونه انتخابی برای سنجش دقیق این پرسشنامه کفایت می کند و همچنین از آنجایی که میزان سطح معناداری کمتر از ۵ درصد است نتیجه آزمون بارتلت نیز حاکی از آن است که اجرای تحلیل عاملی بر پایه ماتریس همبستگی قابل توجیه است. لذا از حذف سوال و گردش مجدد پرسشنامه اجتناب کرده و روایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت.

به منظور تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق از روش مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل یابی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و مکنون است، که به عنوان تحلیل ساختاری کوواریانس، مدل یابی علی و همچنین لیزرل نامیده شده است. اما اصطلاح غالب مدل یابی معادله ساختاری یا به طور خلاصه SEM، است. به منظور شناخت میزان همخوانی داده های تجربی و مدل مفهومی از شاخص ها و معیارهای متفاوتی همچون شاخص های AGFI (نیکویی برازش تعدیل یافته) و GFI، شاخص RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطاهای تخمین)، مجذور کای، شاخص های NFI (برازش هنجار شده یا همان بنتلر بنت) و CFI (برازش مقایسه ای) استفاده شده است.

مدل، اگر ضرایب بدست آمده حاصل از مقدار ۰,۴۹ بیشتر باشد وجود سوالات الزامی به نظر می رسد (Lawshe 1975). ضرایب CVR بر اساس معادله زیر محاسبه شده است. در این معادله، در این رابطه n_e تعداد خبرگانی هستند که وجود سوال (گویه) را در پرسشنامه ضروری دانسته و N تعداد کل خبرگان است.

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

نتایج ضرایب CVR، حاصل از نظرات خبرگان در جدول ۱ ارائه شده است.

به منظور بررسی پایایی پرسشنامه، با استفاده از روش آلفای کرونباخ و پرسشنامه های جمع آوری شده ۳۰ نفر اولیه از جامعه آماری، مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه تحقیق برابر ۰/۹۶۲ بدست آمده است. همچنین برای روایی سازه آن از آزمون KMO (کفایت نمونه گیری) استفاده گردید. چنانچه مقادیر این شاخص نزدیک به ۱ باشد، داده های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند و در غیراینصورت (معمولا کمتر از ۰/۵۰) نتایج تحلیل عاملی برای داده های مورد نظر چندان مناسب نیستند. شاخص KMO برابر ۰/۷۳۷ با سطح معناداری ۰/۰۰۰ می باشد. از آنجایی که نتیجه آزمون KMO برای پرسشنامه

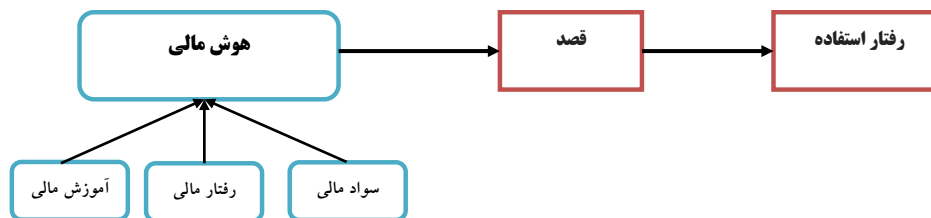
جدول ۱: ضریب CVR

گویه	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
ضریب CVR	۰,۶	۰,۷۳	۰,۶	۰,۶	۰,۶	۰,۷۳	۰,۶	۰,۷۳	۰,۶	۰,۶
گویه	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰
ضریب CVR	۰,۷۳	۰,۶	۰,۷۳	۰,۷۳	۰,۷۳	۱	۰,۸۷	۱	۰,۸۷	۱
گویه	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸		
ضریب CVR	۱	۰,۸۷	۱	۰,۸۷	۱	۱	۱	۱		

متغیر میانجی: قصد رفتاری: برنامه‌ریزی برای انجام چیزی قبل از انجام واقعی آن و تمایل و امکان اجرا در پیشامدهای پیشرو می‌باشد (Kamil, Rosidah و Siti Zaleha 2014).

• متغیر وابسته

متغیر وابسته پژوهش حاضر رفتار استفاده می‌باشد. مدل مفهومی تحقیق حاضر براساس شاخص‌های ارائه شده در تحقیق کامیل و همکاران و بایراکداراوغلی و بوتان درخصوص متغیر مستقل هوش مالی و ابعاد آن (سواد مالی، رفتار مالی و آموزش مالی) (Kamil, Rosidah و Siti Zaleha 2014) و تحقیق آیزن درخصوص متغیر میانجی قصد و متغیر وابسته رفتار استفاده از نظریه مدل رفتار برنامه‌ریزی شده (Ajzen 1991)، مطابق با نمودار ۱ تدوین گردیده است.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش

۵- متغیرهای پژوهش و مدل مفهومی

• متغیر مستقل

متغیر مستقل پژوهش حاضر، هوش مالی با ابعاد سواد مالی، رفتار مالی و آموزش مالی می‌باشد. هوش مالی: هوش مالی در واقع دانش و مهارت بدست آمده از درک اصول مالی و حسابداری برای استفاده در دنیای کسب و کار است (Kamil, Rosidah و Siti Zaleha 2014).

سواد مالی: درک دانش مالی و توانایی استفاده از دانش درک شده برای انجام تصمیمات مالی شخصی می‌باشد (Kamil, Rosidah و Siti Zaleha 2014).

رفتار مالی: اقدامات مدیریت مالی ناشی از مهارت‌های مدیریت مالی برای فعالیت‌های برنامه‌ریزی مالی (Kamil, Rosidah و Siti Zaleha 2014).

آموزش مالی: آموزش مالی می‌تواند به حفظ طرح‌ها، مدیریت بدهی و تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاری افراد کمک نماید (Kamil, Rosidah و Siti Zaleha 2014).

۶-۱- آمار توصیفی

بر اساس پرسشنامه جمع آوری شده و تحلیل توصیفی داده‌های مذکور از تعداد ۳۴۷، ۱۹۹ نفر از پاسخ دهندگان را زن و مابقی آنها را مرد تشکیل داده است. بیشترین افراد دارای مدرک فوق دیپلم بوده و مابقی در مقاطع تحصیلی متفاوت دیگر قرار داشته‌اند. بر همین اساس، بیشترین افراد (۲۱۵ نفر) از نمونه آماری معادل ۶۲ درصد در گروه سنی ۲۱ تا ۳۰ سال می‌باشند و کمترین آن معادل ۷/۲ درصد زیر ۲۰ سال می‌باشند.

۶- یافته‌های پژوهش

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده آمار تحلیلی به دو صورت آمار توصیفی و استنباطی استفاده و با استفاده از آمار توصیفی، شناختی از وضعیت و ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان حاصل و در ادامه با استفاده از آمار استنباطی این تحقیق به بررسی فرضیات تحقیق پرداخته شده است.

رفتار مالی دارای بیشترین میانگین (۳/۷۹) و متغیر رفتار استفاده کمترین میانگین (۳/۳۲) دارند. بر اساس جدول ۲ ضریب پراکندگی متغیر هوش مالی از بین شاخص ها کمترین می باشد (۱۴/۰۳)، که نشان دهنده اتفاق آرای بالای نمونه می باشد و رفتار استفاده دارای بیشترین ضریب پراکندگی (۲۳/۲۶) و کمترین اتفاق آرا می باشد.

از مجموع نمونه آماری، حدود ۹۷/۱ درصد از پاسخگویان صاحب کارت اعتباری بانک ملت بوده و ۲/۹ درصد فاقد کارت اعتباری ملت می باشند. این در صورتی است که حدود ۹/۷ درصد از پاسخگویان صاحب کارت اعتباری سایر بانکها نیز بوده اند. در ادامه یافته های توصیفی مقاله، شاخص های آماری مانند میانگین، انحراف معیار، ضریب پراکندگی برای کلیه متغیرهای تحقیق در جدول ۲ ارائه شده است. متغیر

جدول ۲: شاخص های توصیفی متغیرهای مدل تحقیق

ضریب پراکندگی	انحراف معیار	میانگین	درصد فراوانی	فراوانی پاسخهای متوسط به بالا	شاخص های آماری متغیر
۱۶/۲۰	۰/۵۶	۳/۴۴	۸۳/۳	۲۸۹	سواد مالی
۱۵/۲۲	۰/۵۸	۳/۷۹	۹۵/۷	۳۳۲	رفتار مالی
۱۸/۸۹	۰/۷۰	۳/۷۰	۹۳/۷	۳۲۵	آموزش مالی
۱۴/۰۳	۰/۵۱	۳/۶۵	۸۸/۲	۳۰۶	هوش مالی
۱۷/۵۴	۰/۶۱	۳/۴۶	۸۵/۹	۲۹۸	قصد
۲۳/۲۶	۰/۷۷	۳/۳۲	۷۰/۹	۲۴۶	رفتار استفاده

رفتار استفاده کمترین همبستگی دارا می باشند (۰/۵۰۶).

۲-۶- آمار استنباطی

در ابتدا، از آزمون معتبر کلموگروف- اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن داده های پژوهش استفاده شده است. بر اساس نتیجه این آزمون به دلیل اینکه sig (سطح معناداری) بدست آمده برای تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۰۵ است لذا می توان نتیجه گرفت توزیع داده های تمامی متغیرها نرمال می باشد. به منظور محاسبه همبستگی بین کلیه متغیرهای تحقیق، به دلیل نرمال بودن توزیع داده ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. بر اساس این آزمون، سطح معناداری (sig) آزمون برای رابطه تمامی متغیرها کمتر از ۰/۰۱ به دست آمد و همبستگی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار شناخته شد. لذا می توان گفت فرض صفر (H_0) آماری مبنی بر عدم ارتباط دو به دوی متغیرها با هم رد و فرض مقاله مبنی بر ارتباط آنها تأیید می شود. از بین متغیرها هوش مالی با قصد، بیشترین همبستگی (۰/۶۸۴) و رفتار مالی با

• تحلیل عاملی تاییدی متغیرهای تحقیق

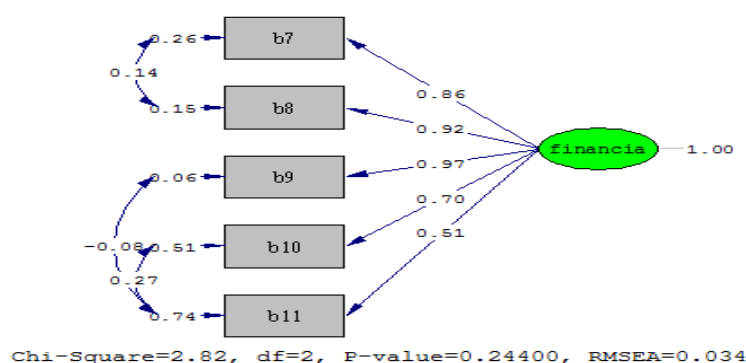
در ادامه، تحلیل عاملی تاییدی متغیرهای تحقیق انجام گرفته است. از این رو با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی ساختار کلی پرسشنامه های تحقیق مورد روائی سنجی محتوایی قرار گرفته است. برای تحلیل عاملی تاییدی و مدل یابی معادلات ساختاری، بارعاملی استاندارد و آماره t محاسبه شده است. بدین منظور تحلیل عاملی تاییدی سواد مالی، رفتار مالی، آموزش مالی، هوش مالی، قصد و رفتار استفاده انجام پذیرفت. بر این اساس، بار عاملی تمامی سوالات مربوط به متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۳ بوده و مطلوب ارزیابی شده اند. همچنین در این خصوص، بار عاملی آماره t شاخص های سنجش مورد مطالعه، در سطح اطمینان ۵٪ مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد که از این رو همبستگی های مشاهده شده نیز معنادار به نظر می

ها را نشان می دهند. به عنوان مثال، شاخص های نیکویی برازش مدل رفتار مالی در جدول ۳ ارائه شده است.

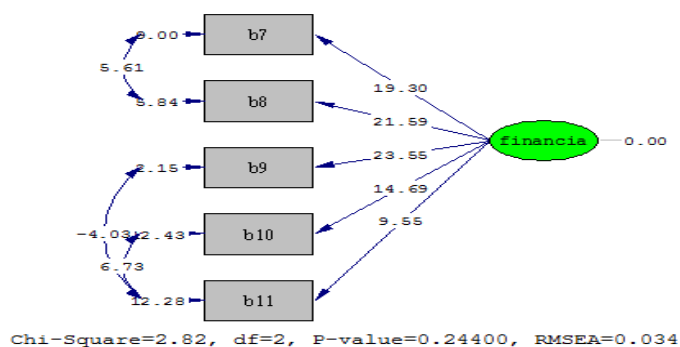
بر این اساس، به عنوان نمونه، نتایج تحلیل عاملی تأییدی مدل رفتار مالی در **Error! Reference source not found.** ارائه شده است.

رسد. به عنوان نمونه، از بین متغیرهای تحقیق، تحلیل عاملی تأییدی مدل رفتار مالی شکل ۱ و مدل تحلیل عاملی تأییدی رفتار مالی با عدد معناداری در شکل ۲ ارائه شده است.

در راستای بررسی تناسب مدل های ایجاد شده با داده های جمع آوری شده، آزمون های مختلف نیکویی برازش انجام شده است که همگی برازش مناسب مدل



شکل ۱- تحلیل عاملی تأییدی مدل رفتار مالی با ضرایب استاندارد



شکل ۲- مدل تحلیل عاملی تأییدی رفتار مالی با عدد معناداری

جدول ۳- شاخص های نیکویی برازش مدل رفتار مالی

IFI	NNFI	NFI	AGFI	GFI	RMSEA	SRMR	CMIN/DF	شاخص برازندگی
>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	<0.08	<0.08	<3	مقادیر قابل قبول
1.00	1.00	1.00	0.98	1.00	0.034	0.005	1.41	مقادیر محاسبه شده

جدول ۴- نتایج تحلیل عاملی تأییدی مدل رفتار مالی

شماره سوال	کد سوال	ضریب استاندارد	عدد معناداری	تأیید یا رد رابطه
۷	b7	۰/۸۶	۱۹/۳۰	تأیید
۸	b8	۰/۹۲	۲۱/۵۹	تأیید
۹	b9	۰/۹۷	۲۳/۵۵	تأیید

تأیید	۱۴/۶۹	۰/۷۰	b10	۱۰
تأیید	۹/۵۵	۰/۵۱	b11	۱۱

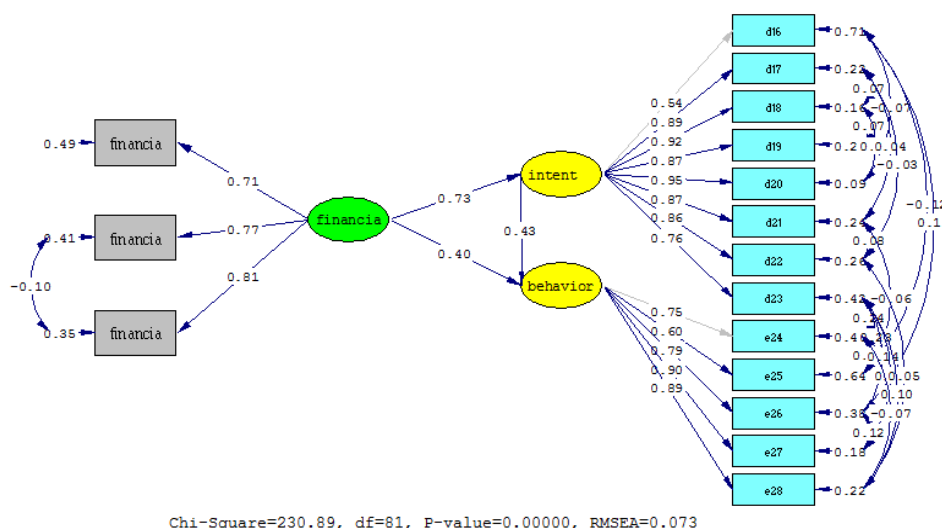
مستقیم هوش مالی بر رفتار استفاده برابر ۰/۴۰ (۵/۵۸) و معنادار است. اثر هوش مالی بر قصد استفاده برابر ۰/۷۳ (۹/۰۳) و اثر قصد بر رفتار استفاده برابر ۰/۴۳ (۵/۴۰) می باشد اثر غیر مستقیم هوش مالی بر رفتار استفاده از طریق قصد برابر ۰/۳۱ $0.73 \times 0.40 = 0.31$ (۴/۶۳) و معنادار می باشد. در نتیجه اثر کل هوش مالی بر رفتار استفاده برابر ۰/۷۱ $0.43 + 0.28 = 0.71$ (۳/۵۶) و در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت فرضیه صفر رد و فرضیه پژوهش (یا همان فرضیه یک) مبنی بر اثر هوش مالی بر رفتار استفاده تأیید می شود. همچنین، در خصوص آزمون فرضیات فرعی مساله بر اساس نتایج حاصل از مدلیابی معادلات ساختاری در **Error! Reference source not found.** فرضیه فرعی پژوهش مبنی بر اثر سواد مالی بر رفتار استفاده از طریق قصد بسیار کاهش و در واقع رد می شود. برخلاف این فرضیه، دیگر فرضیه های فرعی پژوهش مبنی بر اثر رفتار مالی بر رفتار استفاده و اثر آموزش مالی بر رفتار استفاده از طریق قصد تأیید می شوند.

• آزمون فرضیه های پژوهش با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری

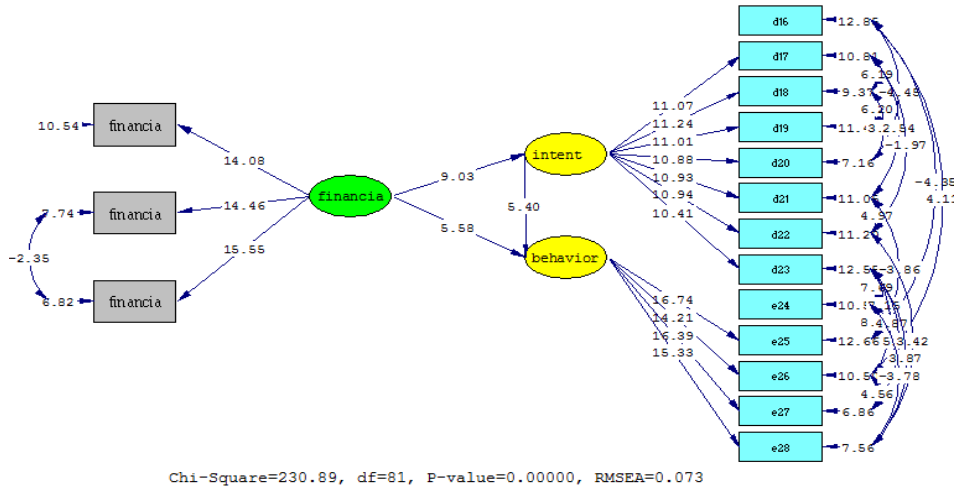
مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب استاندارد و عدد معناداری در شکل ۳ و شکل ۴ نشان داده شده است.

با توجه به مدل تحقیق فرضیه اثر هوش مالی بر رفتار استفاده به صورت مستقیم (عدد معناداری ۵/۵۸) و غیر مستقیم از طریق قصد (عدد معناداری ۴/۶۳) تأیید شده است. مدل آزمون فرضیات فرعی در شکل ۵ و شکل ۶ آورده شده است.

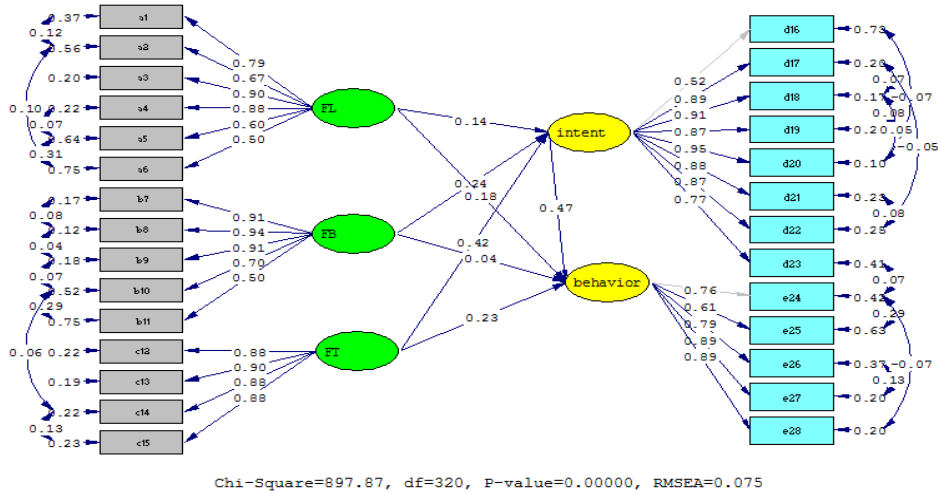
بر اساس مدل های ارائه شده، شاخص های برازش مدل ساختاری در **Error! Reference source not found.** ذکر شده که همگی در محدوده مناسبی قرار دارند لذا برازش مدل ساختاری مورد تأیید می باشد. همچنین نتایج آزمون مدل تحقیق، در **Error! Reference source not found.** آورده شده است. در خصوص فرضیه اصلی تحقیق، بر اساس نتایج حاصل از مدلیابی معادلات ساختاری ضریب استاندارد اثر



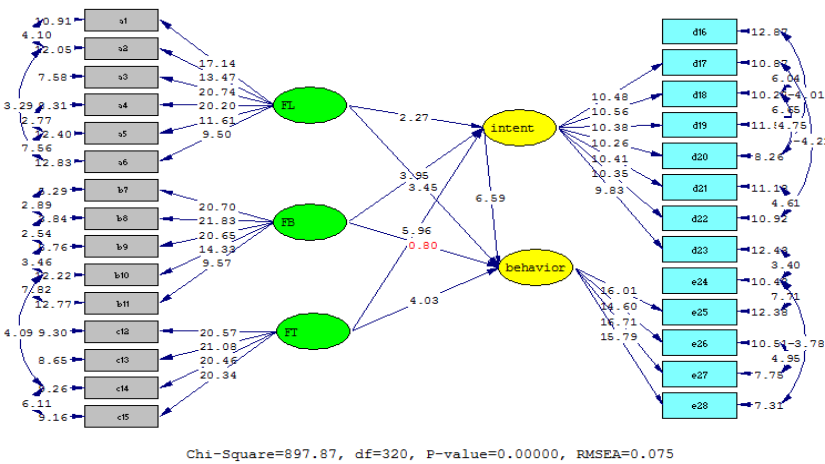
شکل ۳- مدل ساختاری تحقیق با ضرایب استاندارد



شکل ۴- مدل ساختاری تحقیق با عدد معناداری



شکل ۵- مدل آزمون فرضیات فرعی تحقیق با ضرایب استاندارد



شکل ۶- مدل آزمون فرضیات فرعی تحقیق با عدد معناداری

جدول ۵- شاخص های برازش مدل ساختاری

IFI	NNFI	NFI	AGFI	GFI	RMSEA	SRMR	CMIN/DF	شاخص برازندگی
>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	<0.08	<0.08	<3	مقادیر قابل قبول
0.99	0.98	0.98	0.87	0.92	0.075	0.047	2.80	مقادیر محاسبه شده

جدول ۶- نتایج آزمون فرضیات

روابط	کد گذاری در شکل	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم از طریق قصد	اثر کل	نتیجه آزمون
هوش مالی-رفتار استفاده	Financial INT-behavior	۰/۴۰ (۵/۵۸)	۰/۳۱ (۴/۶۳)	۰/۷۱ (۳/۵۶)	تأیید
سواد مالی- رفتار استفاده	FL-behavior	۰/۱۸ (۳/۴۵)	۰/۰۷ (۲/۱۵)	۰/۲۵ (۱/۸۸)	رد
رفتار مالی- رفتار استفاده	FB-behavior	۰/۰۴ (۰/۸۰)	۰/۱۱ (۳/۳۸)	۰/۱۱ (۳/۳۸)	تأیید
آموزش مالی- رفتار استفاده	FT-behavior	۰/۲۳ (۴/۰۳)	۰/۲۰ (۴/۴۲)	۰/۴۳ (۲/۹۸)	تأیید

• سنجش وضعیت متغیرهای تحقیق

رد و فرضیه پژوهش پذیرفته می شود. یعنی میانگین متغیرها برابر ۳ نیست و با آن تفاوت معناداری دارد. با توجه به اینکه میزان حد بالا و حد پایین هر دو برای تمامی متغیرهای مثبت و میزان میانگین بالاتر از ۳ می باشد (سواد مالی (۳/۴۴)، رفتار مالی (۳/۷۹)، آموزش مالی (۳/۷۰) و هوش مالی (۳/۶۵)، قصد (۳/۴۶) و رفتار استفاده (۳/۳۲)). در نتیجه می توان گفت تمامی متغیرها از نظر پاسخگویان در وضعیت مناسبی می باشند.

به منظور بررسی مناسب بودن یا نبودن میزان متغیرهای تحقیق از دیدگاه پاسخگویان از آزمون T یک نمونه ای با نقطه برش ۳ (Test Value=3) استفاده شده است. فرضیات، قاعده تصمیم گیری و نتایج این آزمون در ادامه آمده است. با توجه به جدول ۷ سطح معناداری برای آزمون تمامی متغیرها برابر صفر و کمتر از ۰/۰۵ محاسبه شده است. لذا فرضیه صفر (میانگین بعد یا مولفه مورد بررسی برابر ۳ است)

جدول ۷- مشخصات آماری نتایج آزمون ها

متغیر	میانگین	اماره آزمون	سطح معناداری	تفاوت میانگین	حد پایین	حد بالا
سواد مالی	۳/۴۴	۱۴/۸۰	۰/۰۰۰	۰/۴۴	۰/۳۸	۰/۵۰
رفتار مالی	۳/۷۹	۲۵/۵۳	۰/۰۰۰	۰/۷۹	۰/۷۳	۰/۸۵
آموزش مالی	۳/۷۰	۱۸/۷۶	۰/۰۰۰	۰/۷۰	۰/۶۳	۰/۷۸
هوش مالی	۳/۶۵	۲۳/۵۴	۰/۰۰۰	۰/۶۵	۰/۵۹	۰/۷۰
قصد	۳/۴۶	۱۴/۰۹	۰/۰۰۰	۰/۴۶	۰/۳۹	۰/۵۲
رفتار استفاده	۳/۳۲	۷/۷۲	۰/۰۰۰	۰/۳۲	۰/۲۴	۰/۴۰

۷- نتیجه گیری و بحث

بر رفتار استفاده از کارت های اعتباری در میان مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران موثر است. در خصوص بررسی دیگر فرضیه های فرعی پژوهش می توان موارد زیر را عنوان نمود:

بر اساس مدل ارائه شده در تحقیق و آزمون های صورت گرفته در بخش یافته های پژوهش، در خصوص نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی مقاله، هوش مالی

در ارتباط با نحوه سرمایه‌گذاری و دریافت تسهیلات مختلف از بانک پیشنهاد می‌گردد. در این خصوص، برگزاری همایش‌ها، سمینارها و نشست‌های تخصصی درخصوص مباحث مالی در ارتباط با خدمات مالی بانک‌ها تأثیر گذار خواهد بود.

فهرست منابع

- * بشیریان، سعید، علیرضا حیدرنیا، حمید ال وردی پور، و ابراهیم حاجی زاده. "کاربرد تئوری رفتار برنامه ریزی شده در پیش بینی فاکتورهای مؤثر بر سوء مصرف مواد در نوجوانان." مجله دانشگاه علوم پزشکی فسا ۲، شماره ۳ (۱۳۹۱): ۱۵۶-۱۶۲.
- * جواد زاده، همام الدین، غلامرضا شریفی راد، مهنوش ریسی، محمود نصر اصفهانی، بهزاد مهکی، و فیروزه مصطفوی. "کاربرد نظریه رفتار برنامه ریزی شده برای پیش بینی قصد و رفتار استفاده از راهبردهای سواد سلامت در پرستاران." نشریه پرستاری ایران ۲۸، شماره ۹۸ (۱۳۹۴): ۲۳-۳۳.
- * خاکی، غلامرضا. روش تحقیق در مدیریت. تهران: مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد، ۱۳۸۴.
- * دیانته دیلمی، زهرا، و حنیفه زاده، محمد. "بررسی سطح سواد مالی خانواده های تهرانی و عوامل مرتبط با آن." دانش مالی تحلیل اوراق بهادار (مطالعات مالی) ۲۶، شماره ۲۵ (۱۳۹۴): ۱۱۵-۱۳۹.
- * زند حسامی، حسام، و شیما پروینچی. "به کار گیری نظریه رفتار برنامه ریزی شده در بررسی قصد خرید سبز مصرف کنندگان." فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، شماره ۱۸ (۱۳۹۳): ۲۳-۳۰.
- * کیوساکی، رابرت. افزایش هوش مالی شاهراه ثروت. تهران: انتشارات نوین، ۱۳۹۳.
- * گنجویی، اسما اشرف، و شهناز نایب زاده. "با عنوان بررسی رابطه اعتقادات مذهبی و سواد مالی

✓ با حضور متغیر قصد می توان گفت فرضیه اثر سواد مالی بر رفتار استفاده از طریق قصد بسیار کاهش و در واقع رد می شود.

✓ با حضور متغیر قصد می توان گفت فرضیه اثر رفتار مالی بر رفتار استفاده از طریق قصد تأیید می شود.

✓ و در آخر نیز می توان گفت؛ با حضور متغیر قصد، فرضیه اثر آموزش مالی بر رفتار استفاده از طریق قصد تأیید می شود.

با توجه به تأثیر هوش مالی بر رفتار استفاده از کارت های اعتباری در میان مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران، بهتر است زمینه‌ای برای افزایش سطح سواد مالی مشتریان، نظیر طراحی و انتشار بروشورهای مدیریت مالی که مفاهیم اولیه مدیریت مالی و در ارتباط با سیستم مالی بانک را به زبان ساده توصیف نماید ایجاد گردد. همچنین برنامه‌ریزی برای برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی مالی به مشتریان به ویژه مشتریان وفادار بانک انجام پذیرد. در این راستا، ایجاد سامانه‌های هوشمند در سیستم خدمات‌رسانی بانک به منظور افزایش سطح سواد مالی مشتریان نیز مفید خواهد بود.

از سوی دیگر با توجه به تأثیر رفتار مالی بر رفتار استفاده از کارت های اعتباری در میان مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران، برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی برای مشتریان، به ویژه مشتریان وفادار با هدف افزایش سطح آگاهی آنها در مسایل مالی و قدرت تصمیم‌گیری‌های مالی آنها پیشنهاد می‌گردد. این امر می‌تواند به صورت مجازی با طراحی سامانه‌هایی در سیستم بانکی انجام بگیرد به طوریکه مشتریان از نتیجه تصمیم خود اطلاع پیدا کنند.

همچنین با توجه به تأثیر آموزش مالی بر رفتار استفاده از کارت های اعتباری در میان مشتریان شعب بانک ملت در شهر تهران، برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت و تخصصی به صورت رایگان و انگیزشی با هدف افزایش سطح آموزشهای مالی مشتریان به ویژه

- Comparison.” Intelligence Journal (Social Science Research Network) 51 (2015): 1-22.
- * Pang, Ming Fai . “Boosting financial literacy: benefits from learning study.” Instructional Science 38-659: (2010) 6 شماره , 677
- * Parker, Marc و Max Taylor. “Financial Intelligence: A Price Worth Paying?” Studies in Conflict and Terrorism 11 شماره , 959-949: (2010) 33
- * Peterson, C و V P Slaughter. “Telling the story of mind: Deaf and hearing children’s narratives and mental state understanding.” British Journal of Developmental Psychology 24 (2006): 151-179.
- * sabri, mohamad fazli, Maurice McDonald, Tahira k. Hira و Jariah Masud. “Childhood Consumer Experience and the Financial Literacy.” Family & Consumer Sciences Research Journal 38.467-455: (2010) 4 شماره ,
- اسلامی در دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد.” دانش مالی تحلیل اوراق بهادار 7, شماره 3 (1393): 45-55.
- * یعقوب نژاد, احمد, هاشم نیکومرام, و محمود معین الدین. “ارائه الگویی جهت سنجش سواد مالی دانشجویان ایرانی با استفاده از روش دلفی فازی.” مهندسی مالی و مدیریت اوراق بهادار (مدیریت پرتفوی) 2, شماره 8 (1390): 1-26.
- * Ajzen, Icek. “The theory of planned behavior.” Organizational Behavior and Human Decision Processes 50: (1991) 2 شماره , 179-211.
- * Benhayoun, Nesrin, Ikram Chairi, Amina ElGonnouni و Abdelouahid Lyhyaoui. “Financial Intelligence in Prediction of Firm’s Creditworthiness Risk: Evidence from Support Vector Machine Approach.” Procedia Economics and Finance 5 (2013): 103-112.
- * Dvorak, Tomas و Henry Hanley. “Financial literacy and the design of retirement plans.” Journal of Behavioral and Experimental Economics (formerly The Journal of Socio-Economics) 39:652-645: (2010) 6 شماره ,
- * Farah, Maya F. “Application of the theory of planned behavior to customer switching intentions in the context of bank consolidations.” INTERNATIONAL JOURNAL OF BANK MARKETING 33 , شماره 1 (2017): 147-172.
- * Godin, G و G Kok. “The theory of planned behavior: a review of its applications to health-related behaviors.” Am J Health Promot 11.98-87: (1996) 2 شماره ,
- * Hacking, Ian . “The Logic of Pascal's Wager.” American Philosophical Quarterly 9.192-186: (1972) 2 شماره ,
- * Kamil, Nik Sari, Musa Rosidah و Sahak Siti Zaleha. “Examining the Role of Financial Intelligence Quotient (FiQ) in Explaining Credit Card Usage Behavior: A Conceptual Framework.” Social and Behavioral Sciences 130 (2014): 568-576.
- * Kodila-Tedika, Oasis و Simplicite Asongu. “The Effect of Intelligence on Financial Development: A Cross-Country

یادداشت‌ها

- ¹ The Theory of Planned Behavior
² Financial Intelligence
³ Intention
⁴ Behavior
⁵ Lawshe

