

Paper Type: Original Article

Information Transparency and Financial Reporting Quality in the Banking System as Determinants of Customer Trust in the Value of National Currency under Inflationary Conditions: The Mediating Role of Perceived Fairness and Legal Protection of Stakeholders

Rahim Milani^{1,*}, Hassan Gharibi², Mousa Eslamian³, Jamal Bahri⁴

¹ Department of Law, Private Law, Islamic Azad University, Tehran Central Branch, Tehran, Iran; General Directorate of Special and International Litigation, Bank Sepah, Iran; rahimdm63@gmail.com.

² Department of Business Management, Transformation Management, Allameh Tabataba'i University, Faculty of Management and Accounting, Tehran, Iran; gharibi717@gmail.com.

³ Chairman of the Board of Directors at Sarmayeh Bank;

⁴ CEO and Member of the Board of Directors at Sarmayeh Bank; Bahrsls.j@gmail.com.

Citation:



Milani, R., Gharibi, H., Eslamian, M., & Bahri, J. (2026). Information transparency and financial reporting quality in the banking system as determinants of customer trust in the value of national currency under inflationary conditions: The mediating role of perceived fairness and legal protection of stakeholders. *Financial and Banking Strategic Studies*, 4(2), 131-159.

Received: 16/11/2025

Reviewed: 08/02/2026

Revised: 28/03/2026

Accepted: 29/05/2026

Abstract

Purpose: This paper aimed to explain the effect of information transparency and financial reporting quality of banks on customers' trust in the value of the national currency, with perceived fairness and the legal protection of stakeholders as mediating variables, given the importance of such trust under inflationary conditions and its role in the effectiveness of monetary policy, inflation control, and banking system stability.

Methodology: This research employed a descriptive–survey and correlational design. The statistical population consisted of individual customers of banks in Tehran, from whom 400 respondents were selected using a combined sampling method. Data were collected through a researcher-developed questionnaire containing 68 items and analyzed using structural equation modeling through the partial least squares method and the Sobel test.

Findings: The results showed that all twelve research hypotheses were significant. Among the direct paths, legal protection had the strongest effect on trust (0.448), followed by perceived fairness (0.302), whereas the direct effects of information transparency (0.103) and financial reporting quality (0.098) were weaker but significant. In addition, the indirect effects of information transparency on perceived fairness (0.075), financial reporting quality on perceived fairness (0.129), information transparency on legal protection (0.068), and financial reporting quality on legal protection (0.091) were all significant at the 0.01 level. The VAF values ranged from 0.398 to 0.569. The coefficient of determination for trust was 0.681, while the GOF = 0.603 and SRMR = 0.062 indices indicated an appropriate model fit.

Originality/Value: The originality of this research lies in developing and testing a model that explains the role of information transparency and financial reporting quality of banks in shaping customers' trust in the value of the national currency, while simultaneously considering the mediating roles of perceived fairness and the legal protection of stakeholders. The findings indicate that, under inflationary conditions, these factors contribute to restoring customers' trust in the value of the national currency not only through their direct effects but, more importantly, through strengthening perceived fairness and legal protection.

Keywords: Banking information transparency, Financial reporting quality, Perceived fairness of banking stakeholders, Legal protection of banking stakeholders, Customers' trust in national currency value, Inflationary conditions.



Corresponding Author: rahimdm63@gmail.com



10.22105/fbs.2026.252805



Licensee: **Financial and Banking Strategic Studies**. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).

شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی نظام بانکی در تقویت اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی: میانجی‌گری ادراک انصاف و صیانت حقوقی ذی‌نفعان

رحیم میلانی^۱، حسن غریبی^۲، موسی اسلامیان^۳، جمال بحری^۴

^۱گروه حقوق، گرایش حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده حقوق تهران مرکزی، اداره کل دعاوی ویژه و بین المللی بانک سپه، ایران.

^۲گروه مدیریت بازرگانی گرایش تحول، دانشگاه علامه طباطبائی تهران، دانشکده مدیریت و حسابداری، تهران، ایران.

^۳عضو و رئیس هیات‌مدیره بانک سرمایه.

^۴مدیرعامل و عضو هیات مدیره بانک سرمایه.

چکیده

هدف: این پژوهش با توجه به اهمیت اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی و نقش آن در اثربخشی سیاست پولی، مهار تورم و پایداری نظام بانکی، با هدف تبیین تاثیر شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها بر اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی، با میانجی‌گری ادراک انصاف و صیانت حقوقی ذی‌نفعان انجام شد.

روش‌شناسی پژوهش: این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی و همبستگی بود. جامعه آماری شامل مشتریان حقیقی بانک‌های شهر تهران بود که ۴۰۰ نفر از آنان با استفاده از نمونه‌گیری ترکیبی انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخته ۶۸ گویه‌ای گردآوری و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی و آزمون سوبل تحلیل شدند.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که هر دوازده فرضیه پژوهش معنادار بودند. در مسیرهای مستقیم، صیانت حقوقی بیشترین اثر را بر اعتماد داشت (۰/۴۴۸) و پس‌از آن ادراک انصاف قرار گرفت (۰/۳۰۲)، درحالی‌که اثرات مستقیم شفافیت اطلاعات (۰/۱۰۳) و کیفیت گزارشگری مالی (۰/۰۹۸) ضعیف‌تر اما معنادار بودند. همچنین، اثرات غیرمستقیم شفافیت اطلاعات بر ادراک انصاف (۰/۰۷۵)، کیفیت گزارشگری مالی بر ادراک انصاف (۰/۱۲۹)، شفافیت اطلاعات بر صیانت حقوقی (۰/۰۶۸) و کیفیت گزارشگری مالی بر صیانت حقوقی (۰/۰۹۱) همگی در سطح ۰/۰۱ معنادار بودند. مقادیر VAF در دامنه ۰/۳۹۸ تا ۰/۵۶۹ قرار داشت. ضریب تعیین متغیر اعتماد برابر با ۰/۶۸۱ و شاخص‌های $GOF = 0.603$ و $SRMR = 0.062$ بود که برازش مناسب مدل را نشان دادند.

اصالت/ارزش افزوده علمی: ارزش‌افزوده این پژوهش در ارایه و آزمون مدلی است که نقش شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها را در شکل‌گیری اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی، با در نظر گرفتن هم‌زمان نقش میانجی ادراک انصاف و صیانت حقوقی ذی‌نفعان، تبیین می‌کند. یافته‌ها نشان می‌دهد که در شرایط تورمی، این عوامل بیش از آن‌که صرفاً از طریق اثرات مستقیم بر اعتماد عمل کنند، از مسیر تقویت ادراک انصاف و صیانت حقوقی به بازسازی اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی کمک می‌کنند.

کلیدواژه‌ها: شفافیت اطلاعات بانکی، کیفیت گزارشگری مالی، ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی، صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی، اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی، شرایط تورمی.

۱- مقدمه

اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی، به‌عنوان یکی از بنیادی‌ترین پیش‌نیازهای کارآمدی نظام پولی و ثبات اقتصادی، در اقتصادهای مبتنی بر پول فیات که فاقد هرگونه پشتوانه فیزیکی ذاتی است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در چنین نظام‌هایی، ارزش پول بیش از آن‌که بر دارایی‌های واقعی

متکی باشد، به اعتبار نهادی بانک مرکزی و اعتماد عمومی به عملکرد نظام بانکی وابسته است. ازاین‌رو، اعتماد به ارزش پول ملی نه یک پدیده روان‌شناختی حاشیه‌ای، بلکه شرط لازم برای انتقال موثر سیاست‌های پولی به اقتصاد واقعی و تداوم واسطه‌گری مالی بانک‌ها به شمار می‌رود [1]. بانک‌ها به‌عنوان حلقه اتصال سیاست‌های بانک مرکزی به بدنه اقتصاد واقعی در کانون این معادله قرار دارند، زیرا سپرده‌های مشتریان منبع اصلی تامین مالی آن‌ها را تشکیل می‌دهد. هرگونه خدشه در اعتماد عمومی به ارزش پول ملی می‌تواند به خروج منابع از نظام بانکی، هجوم به دارایی‌های جایگزین و در نهایت بی‌ثباتی مالی و اختلال در کارایی سیاست پولی منجر شود [2]. با این حال، علی‌رغم اهمیت حیاتی این موضوع، ادبیات موجود به‌طور نظام‌مند به تبیین مکانیسم‌های دقیق شکل‌گیری و فرسایش این اعتماد در بستر عملکرد روزمره بانک‌ها نپرداخته و نقش متغیرهای سطح بنگاه - نظیر شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی در این فرآیند به‌طور جامع مورد غفلت قرار گرفته است. اقتصاد ایران طی پنج دهه گذشته به‌طور مداوم با نرخ‌های تورم بالا و دورقمی دست‌وپنجه نرم کرده و از این حیث یکی از بالاترین تداوم‌های تورم دورقمی در جهان را تجربه کرده است. شقایق شهری [3] در فراتحلیل مطالعات تورم در ایران نشان داد که میانگین نرخ تورم در بازه ۱۳۵۸ تا ۱۴۰۱ حدود ۲۱/۶٪ بوده و اندازة اثر تجمعی نرخ ارز، رشد نقدینگی و انتظارات تورمی بر تورم به ترتیب ۰/۳۶۵، ۰/۸۰۵ و ۰/۵۸۵ است. بابایی و همکاران [4] نیز با استفاده از مدل‌های میانگین‌گیری پویا نشان دادند که نرخ ارز در ۳۱ دوره از ۱۰۰ دوره، رشد نقدینگی در ۱۹ دوره و درآمد‌های نفتی در ۱۵ دوره مهم‌ترین متغیرهای موثر بر تورم بوده‌اند. پیامد چنین تورم مزمنی، نه‌تنها تحلیل قدرت خرید واقعی سپرده‌ها، بلکه فرسایش تدریجی اعتماد عمومی به توانایی بانک مرکزی و نظام بانکی در حفظ ارزش پول ملی است. آنچه در این میان به‌عنوان یک مساله پژوهشی مغفول مانده، آن است که آیا و چگونه شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها - به‌عنوان دو متغیر قابل‌کنترل در سطح بنگاه - می‌توانند در بافت تورمی، سازوکاری برای بازسازی و تقویت این اعتماد فراهم آورند؟

شفافیت اطلاعات بانکی، که به معنای ارایه دقیق، به‌موقع و قابل‌فهم صورت‌های مالی و افشای ریسک‌های مرتبط است (شیخی و همکاران [5])، و کیفیت گزارشگری مالی، که به درجه دقت و قابلیت اتکای اطلاعات مندرج در این گزارش‌ها اشاره دارد [6]، دو ابزار اصلی کاهش عدم تقارن اطلاعاتی میان بانک و مشتریان محسوب می‌شوند. مطالعات پیشین نشان داده‌اند که شفافیت اطلاعاتی از طریق کاهش عدم تقارن اطلاعاتی، بر جذب سرمایه و عملکرد مالی بانک‌ها تاثیر مثبت دارد [7]، [8]. با این حال، مساله اصلی آن است که آیا تاثیر این دو متغیر بر اعتماد به ارزش پول ملی - که یک سازه کلان و وابسته به اعتبار نهادی است، یک تاثیر مستقیم و خطی است یا از طریق سازوکارهای واسطه‌ای (میانجی) که در ادبیات کمتر به آن پرداخته شده، اعمال می‌شود؟ شواهد بین‌المللی حاکی از آن است که شفافیت بانکی از طریق افشای عمومی اطلاعات، احتکار نقدینگی را کاهش می‌دهد [9]، اما این که آیا این اثر به‌طور مستقیم به اعتماد به ارزش پول تبدیل می‌شود یا نیازمند سازوکارهای واسطه‌ای است، پرسشی است که این پژوهش به دنبال پاسخ آن است.

ادراک انصاف به‌عنوان یک سازه رفتاری-شناختی، به قضاوت مشتریان درباره عادلانه بودن رفتار بانک در توزیع سود، اعطای تسهیلات و برخورد با مشتریان اشاره دارد و در نظریه عدالت سازمانی دارای سه بعد توزیعی، رویه‌ای و تعاملی است [10]. در شرایط تورمی که حساسیت مشتریان به رفتار بانک‌ها به‌شدت افزایش می‌یابد، این پرسش مطرح می‌شود که آیا ادراک انصاف می‌تواند به‌عنوان یک مکانیسم میانجی، تاثیر شفافیت و کیفیت گزارشگری را بر اعتماد به ارزش پول ملی انتقال دهد؟ به عبارت دقیق‌تر، آیا شفافیت اطلاعات و گزارشگری باکیفیت، با نمایش رفتار عادلانه بانک، حس انصاف رویه‌ای و توزیعی را در میان سپرده‌گذاران تقویت می‌کند و این ادراک انصاف، به‌نوبه خود، حتی در شرایط کاهش ارزش واقعی سپرده‌ها، تمایل به حفظ رابطه بانکی و اعتماد به ارزش پول را افزایش می‌دهد؟ مطالعات تجربی نشان داده‌اند که عدالت خدماتی درک‌شده بر وفاداری مشتری تاثیر مثبت دارد [10]، اما رابطه مستقیم بین خدمات منصفانه و اعتماد مشتری در بافت ایران معنادار نبوده است [11]. این یافته متناقض، ضرورت بررسی نقش میانجی ادراک انصاف در یک مدل جامع‌تر را دوچندان می‌کند. در سطح بین‌المللی، علی و همکاران [12] نشان دادند که هر سه بعد عدالت بر رضایت پس از بازیابی تاثیر مثبت دارند و رابرتس و همکاران [13] نیز نشان دادند که انصاف خدمت، وفاداری نگرشی و رفتاری را تقویت می‌کند. با این حال، هیچ‌یک از این مطالعات به‌طور مستقیم به نقش میانجی ادراک انصاف در رابطه بین شفافیت و اعتماد به ارزش پول در بافت تورمی نپرداخته‌اند.

صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی به‌عنوان یک سازه نهادی-حقوقی، به میزان حمایت قانونی و نظارتی از حقوق سپرده‌گذاران، سهامداران و وام‌گیرندگان در برابر رفتارهای فرصت‌طلبانه بانک‌ها اشاره دارد و یکی از ابعاد کلیدی حاکمیت شرکتی در نظام بانکی محسوب می‌شود. در چارچوب تحولات نهادی اخیر، از جمله قانون بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۴۰۲، تقویت نظارت بانکی و صیانت از حقوق ذی‌نفعان به‌عنوان یکی

از الزامات ارتقای سلامت و ثبات نظام بانکی مورد تاکید قرار گرفته است. در این چارچوب، ارتقای شفافیت اطلاعاتی و بهبود کیفیت گزارشگری مالی بانکها نیز به عنوان یکی از ابزارهای مکمل تنظیم گری احتیاطی برای تقویت پاسخگویی، افزایش قابلیت نظارت عمومی و صیانت موثرتر از حقوق ذی نفعان بانکی مورد توجه قرار گرفته است. در نظام بانکداری بدون رباى ایران، سپرده گذاران از حقوقی همچون تعیین و پرداخت به موقع سود قطعی، انجام صحیح امور وکالت و ایفای تعهدات قراردادی برخوردار هستند [14]. با این حال، شواهد متعددی حاکی از ضعف در صیانت از این حقوق در دوره های تورم بالا است؛ به گونه ای که نرخ های سود اسمی اغلب کمتر از نرخ تورم واقعی بوده و سازوکارهای قانونی موثری برای جبران این زیان پنهان وجود ندارد. خوشنود و الهیاری فرد [15] با ارزیابی تطبیقی طرح گزیر نظام بانکی ایران، چالش های حقوقی مهمی از جمله تعارض با اصول مالکیت و آزادی قراردادها را شناسایی کردند. در سطح بین المللی، اسماعیل [16] نشان می دهد که یک نظام کارآمد تضمین سپرده باید دارای چارچوب قانونی شفاف، عضویت اجباری و سازوکار سریع جبران خسارت باشد. بر این اساس، مساله پژوهش حاضر آن است که آیا شفافیت اطلاعاتی و گزارشگری مالی باکیفیت، از طریق افزایش قابلیت نظارت بر اجرای دقیق قوانین بانکی، می تواند احساس صیانت حقوقی را در مشتریان تقویت کند و آیا این احساس صیانت به ویژه در دوره های تورم بالا که خلاهای نهادی و قانونی بیشتر آشکار می شوند، نقشی تعیین کننده در حفظ و تقویت اعتماد به ارزش پول ملی ایفا می کند؟ تجربه زیما بوه نیز نشان می دهد که حتی ثبات ارزی به تنهایی نمی تواند بدون وجود سازوکارهای موثر صیانت حقوقی، اعتماد عمیق و پایدار را در نظام پولی بازگرداند [17].

با وجود غنای نسبی ادبیات در هر یک از حوزه های شفافیت اطلاعات، کیفیت گزارشگری مالی، ادراک انصاف و صیانت حقوقی ذی نفعان به صورت جداگانه، یک شکاف تحقیقاتی عمده در ادبیات علمی کشور مشاهده می شود: تاکنون مدلی جامع و یکپارچه که به طور هم زمان نقش میانجی ادراک انصاف (به عنوان یک سازه رفتاری-شناختی) و صیانت حقوقی (به عنوان یک سازه نهادی-حقوقی) را در رابطه بین شفافیت و کیفیت گزارشگری از یک سو و اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی از سوی دیگر، در بافت تورمی نظام بانکی ایران تبیین کند، ارایه نشده است. بیشتر مطالعات موجود یا بر عوامل کلان اقتصادی موثر بر تورم متمرکز بوده اند (شقایق شهری [3]، بابایی و همکاران [4])، یا به صورت مجزا به بررسی تاثیر شفافیت بر عملکرد مالی بانکها پرداخته اند [7]، [8]، و یا در حوزه ادراک انصاف یا صیانت حقوقی، غالباً در بسترهای غیربانکی و با متغیرهای وابسته متفاوتی (مانند وفاداری، رضایت و تمایل به پرداخت) انجام شده اند. به ندرت پژوهشی به اعتماد به ارزش پول ملی به عنوان متغیر وابسته نهایی با در نظر گرفتن هم زمان دو مسیر میانجی مذکور توجه کرده است. بنابراین، خلأ وجود یک مدل نظری و تجربی که این چهار سازه را در یک چارچوب علی واحد و با تاکید بر شرایط خاص تورم مزمن ایران تلفیق کند، به وضوح احساس می شود.

بر این اساس، مساله اصلی پژوهش حاضر در قالب چهار سوال پژوهشی صورت بندی می شود: نخست، آیا شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی بانکها تاثیر مستقیم و معناداری بر اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی دارند؟ دوم، آیا ادراک انصاف ذی نفعان بانکی به عنوان یک مکانیسم روان شناختی-رفتاری، نقش میانجی در رابطه بین شفافیت و کیفیت گزارشگری با اعتماد به ارزش پول ملی ایفا می کند؟ سوم، آیا صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی به عنوان یک مکانیسم نهادی-حقوقی، نقش میانجی دیگری در این رابطه دارد؟ و چهارم، کدام یک از این دو مسیر میانجی (ادراک انصاف و صیانت حقوقی) سهم بیشتری در تبیین اعتماد به ارزش پول ملی در بافت تورمی ایران دارد؟ پاسخ به این پرسش ها می تواند بینش های ارزشمندی برای سیاست گذاران پولی، نهادهای نظارتی (از جمله بانک مرکزی و صندوق ضمانت سپرده) و مدیران بانکها فراهم آورد تا با تقویت شفافیت و کیفیت گزارشگری، از طریق دو کانال انصاف مدار و حقوقی مدار، اعتماد عمومی به ارزش پول ملی را در شرایط تورمی ترمیم و تقویت کنند. اهمیت این پژوهش از آن جهت مضاعف است که در شرایط کنونی اقتصاد ایران با تورم های مزمن و دورقمی، بازسازی اعتماد به ارزش پول ملی یکی از چالش های اساسی سیاست اقتصادی کشور است و ارایه مدلی که نشان دهد چگونه شفافیت و گزارشگری بانکی از طریق مکانیسم های انصاف و صیانت حقوقی می تواند به این مهم کمک کند، نه تنها از نظر نظری (پر کردن شکاف ادبیات) بلکه از نظر عملی (راهگشایی برای سیاست گذاری پولی و نظارتی) دارای ارزش و اصالت است.^۱

^۱ انگیزه مستقیم و عینی این پژوهش، تجربه شخصی نگارنده (حسن غریبی) از یک پرونده حقوقی واقعی در نظام بانکی ایران است که خود به عنوان یکی از طرفین آن حضور داشته است. در آن پرونده، نگارنده پس از تسویه کامل بدهی خود و حتی پرداخت مبالغ مازاد قابل توجه، از سوی یک کارمند بانک با سوء استفاده شغلی، جعل رایانه ای ظهر چک و پنهان سازی عامدانه اطلاعات مواجه شد. آنچه رخ داد، فروپاشی هم زمان شفافیت

اطلاعاتی، کیفیت گزارشگری، ادراک انصاف و صیانت حقوقی بود که نتیجه مستقیم آن، نابودی کامل اعتماد نگارنده به ارزش پول ملی و نظام بانکی گردید. این تجربه زیسته نشان می دهد که تخریب هم زمان سازوکارهای مطالعه شده در این پژوهش، می تواند پیامدهایی فراتر از یک اختلاف حقوقی فردی داشته باشد و به طور مستقیم اعتماد عمومی را نشانه رود.

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱- شفافیت اطلاعات

شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها به‌عنوان ارکان اصلی حاکمیت شرکتی به شمار می‌رود که از طریق کاهش عدم تقارن اطلاعاتی و تقویت مکانیسم‌های نظارتی، نقشی بنیادین در شکل‌گیری اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی ایفا می‌کنند. در ادبیات مالی، شفافیت به معنای افشای دقیق، به‌موقع و قابل‌فهم اطلاعات مالی و ریسک‌های بانکی تعریف می‌شود و یکی از پیش‌شرط‌های کارایی واسطه‌گری مالی محسوب می‌گردد. مطالعات تجربی نشان داده‌اند که افزایش شفافیت بانکی، با کاهش احتکار نقدینگی و بهبود کارایی واسطه‌گری مالی، به ثبات نظام بانکی و تقویت اعتماد عمومی می‌انجامد [9]. با این حال، آثار شفافیت همواره خطی و یکسان نیست. در محیط‌هایی با اعتماد عمومی پایین، افشای اطلاعات منفی می‌تواند به خروج سپرده‌ها و سرایت بی‌اعتمادی دامن بزند [2]. در چنین شرایطی، کارکرد شفافیت تنها در صورتی به تقویت اعتماد می‌انجامد که با سازوکارهای نهادی مکمل همراه باشد. در نظام بانکی ایران نیز شواهد متعددی حاکی از رابطه مثبت میان شفافیت مالی و جذب سرمایه، و همچنین میان کیفیت گزارشگری و عملکرد بانکی وجود دارد [7]، [18]، [19]. در این میان، ادراک انصاف مشتریان به‌عنوان یکی از سازوکارهای رفتاری مهم مطرح می‌شود. بر اساس نظریه عدالت سازمانی، شفافیت در تعیین نرخ سود، توزیع تسهیلات و رفتار رویه‌ای یکسان، حس انصاف ذی‌نفعان را تقویت کرده و این ادراک در شرایط تورمی که قدرت خرید سپرده‌ها کاهش می‌یابد، به‌طور مستقیم به تداوم اعتماد به ارزش پول ملی منجر می‌شود [5]، [20]. همچنین صیانت حقوقی ذی‌نفعان در چارچوب قوانین و مقررات بانکی، با ایجاد امنیت حقوقی و تضمین اجرای تعهدات، نقش میانجی مهمی در حفظ اعتماد سیستماتیک ایفا می‌کند. مطالعات بانک‌های توسعه‌ای نیز نشان می‌دهد که وجود چارچوب نظارتی شفاف، شرط لازم برای اثربخشی سیاست‌های مالی پایدار و حفظ ثبات در دوره‌های بحران است [21]. در مجموع، با وجود غنای نسبی ادبیات موجود، هنوز مدلی جامع که به‌طور هم‌زمان نقش میانجی ادراک انصاف و صیانت حقوقی را در رابطه بین شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی با اعتماد به ارزش پول ملی در بافت تورمی تبیین کند، در نظام بانکی ایران کمتر موردتوجه قرار گرفته و پژوهش حاضر درصدد پر کردن این شکاف نظری و تجربی است.

۲-۲- کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها

کیفیت گزارشگری مالی یکی از ابعاد کلیدی شفافیت اطلاعاتی در نظام بانکی است و به درجه دقت، قابلیت اتکا و سودمندی اطلاعات مالی برای تصمیم‌گیری ذی‌نفعان اشاره دارد. در ادبیات حسابداری، این مفهوم معمولاً از طریق شاخص‌هایی مانند پایداری سود، توانایی پیش‌بینی جریان‌های نقدی و کیفیت اقلام تعهدی سنجیده می‌شود [6]، [22]. به دلیل اهرم مالی بالا و نقش واسطه‌گری بانک‌ها در اقتصاد، کیفیت گزارشگری مالی در این صنعت اهمیت مضاعفی دارد و تحت تأثیر عوامل متعددی در سطح بانک، صنعت و محیط کلان قرار می‌گیرد [5]. یکی از مهم‌ترین عوامل موثر بر کیفیت گزارشگری، کیفیت حسابرسی است. مطالعات نشان داده‌اند که کیفیت حسابرسی می‌تواند به‌طور معناداری کیفیت گزارشگری مالی را بهبود بخشد، هرچند در برخی موارد مالکیت نهادی بالا این رابطه را تعدیل می‌کند و حتی می‌تواند اثر آن را تضعیف نماید [23]. در همین راستا، استقلال حسابرس و ساختار بازار حسابرسی نیز نقش مهمی در کیفیت افشا ایفا می‌کنند. عواملی نظیر دسترسی کامل حسابرس به اطلاعات، نبود محدودیت‌های زمانی شدید و انتشار به‌موقع گزارش حسابرسی می‌توانند قابلیت مقایسه و اتکای گزارش‌های مالی را افزایش دهند [22]، [24]. در سال‌های اخیر، تحول دیجیتال نیز به‌عنوان یکی از عوامل ارتقادهنده کیفیت گزارشگری مالی مطرح شده است. فناوری‌هایی مانند هوش مصنوعی، تحلیل کلان‌داده و اینترنت اشیاء با افزایش دقت و جامعیت داده‌های مالی، امکان تولید اطلاعات مالی قابل‌اتکاتر را فراهم می‌کنند [25]. از منظر حاکمیت شرکتی، ساختار هیئت‌مدیره، وجود کمیته حسابرسی و میزان مالکیت نهادی نیز با ارتقای شفافیت و پاسخگویی مدیران ارتباط دارند [26]. با این حال، شواهد نشان می‌دهد که در دوره‌های بحران اقتصادی یا شوک‌های برون‌زا مانند همه‌گیری کووید-۱۹ اثر این سازوکارهای حاکمیتی ممکن است تضعیف شود [27]. در نظام بانکی ایران نیز کیفیت گزارشگری مالی تحت تأثیر شرایط کلان اقتصادی قرار دارد. به‌طور مثال، در دوره‌های رکود اقتصادی رابطه معکوسی میان رکود و پایداری سود مشاهده شده است، زیرا بانک‌ها در چنین شرایطی تمایل بیشتری به نوسان‌سازی سود دارند [6]. مطالعات مختلف نشان داده‌اند که شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی می‌تواند به بهبود ثبات بانکی، افزایش جذب سرمایه و ارتقای عملکرد مالی بانک‌ها منجر شود [7]، [8]، [28]. با این حال، هنوز نقش این متغیرها در شکل‌دهی اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی و از طریق سازوکارهای رفتاری و نهادی به‌طور جامع بررسی نشده است.

۳-۲- ادراک انصاف مشتریان بانک

ادراک انصاف در خدمات بانکی، به عنوان یکی از بنیادی‌ترین سازه‌های رفتاری در نظریه عدالت سازمانی، عبارت است از قضاوت مشتریان درباره عادلانه بودن رفتار بانک، فرآیندها و نتایج حاصل از تعامل با مؤسسه مالی که در سه بعد متمایز اما مرتبط تجلی می‌یابد: عدالت توزیعی (تناسب و عادلانه بودن غرامت‌ها و نتایج دریافتی مشتری در قبال هزینه‌ها و زحمات او)، عدالت رویه‌ای (شفافیت، ثبات، بی‌طرفی و دقت فرآیندهای بانکی از نحوه رسیدگی به شکایات تا اعطای تسهیلات و تعیین نرخ سود) و عدالت تعاملی (رفتار محترمانه، همدلانه، مؤدبانه و صادقانه کارکنان بانک در تعاملات روزمره با مشتریان) [10]، [12]. این سه بعد، اگرچه از لحاظ نظری متمایز هستند، در عمل به صورت هم‌زمان بر نگرش و رفتار مشتریان تأثیر می‌گذارند و اغلب در قالب یک سازه مرتبه دوم با عنوان «انصاف خدمت»^۱ مدل‌سازی می‌شوند [13]. در نظام بانکی، انصاف خدمت به طور مستقیم بر دو متغیر کلیدی میانجی - یعنی کیفیت خدمات درک شده و رضایت مشتری تأثیر مثبت می‌گذارد و از این طریق، وفاداری نگرشی و رفتاری مشتریان را تقویت می‌کند [11]. به عبارت دقیق‌تر، بانکی که سیاست‌های عادلانه در توزیع تسهیلات، شفافیت در کارمزدها و رفتار یکسان با همه مشتریان را نهادینه کند، نه تنها رضایت فوری مشتری را افزایش می‌دهد، بلکه ارزش ادراک شده خدمات را نیز بالا می‌برد و این ارزش ادراک شده به نوبه خود وفاداری بلندمدت را تضمین می‌کند [29]. در شرایط خاص بازیابی خدمات - یعنی زمانی که شکست خدمت رخ داده و بانک اقدام به جبران می‌کند - هر سه بعد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی تأثیر مثبت و معناداری بر «رضایت پس از بازیابی» دارند. نکته قابل توجه آن‌که تأثیر این ابعاد بر رضایت، یکسان نیست و تحت تأثیر ویژگی‌های فردی مشتریان قرار دارد: عدالت رویه‌ای (شفافیت و سرعت فرآیند شکایت) برای زنان رضایت بیشتری ایجاد می‌کند، در حالی که عدالت تعاملی (رفتار محترمانه و همدلانه کارکنان) برای مردان اهمیت بیشتری دارد [12]. رضایت پس از بازیابی نیز به نوبه خود از دو مسیر؛ مستقیم و غیرمستقیم از طریق اعتماد و تعهد عاطفی - بر مقاصد رفتاری مثبت مشتریان (مانند خرید مجدد و تبلیغات توصیه‌ای) تأثیر می‌گذارد [12]. در نظام بانکداری اسلامی، مفهوم انصاف خدمت از حساسیت ویژه‌ای برخوردار است؛ زیرا اصول عدالت و انصاف با مبانی اخلاقی و شرعی بانکداری بدون ربا پیوند عمیقی دارد و مشتریان بانکداری اسلامی، رفتار منصفانه بانک را نه به عنوان یک مزیت رقابتی، بلکه به عنوان یک الزام شرعی و اخلاقی تلقی می‌کنند [13]. از منظر پیامدهای رفتاری منفی، نبود ادراک انصاف به ویژه در حوزه قیمت‌گذاری می‌تواند منجر به کاهش وفاداری، کاهش تمایل به پرداخت و افزایش رفتارهای شکایتی و تلافی‌جویانه (مانند تبلیغات منفی دهان‌بدهان و تغییر آرایه‌دهنده خدمت) شود [30]. در این میان، نقش اسنادهای علی^۲ نیز حیاتی است: اگر مشتری بانک را مسئول وقوع رویداد منفی (مانند جریمه دیرکرد) بداند، اثر منفی انصاف ادراک شده پایین بر ناراضایتی تشدید می‌شود؛ در مقابل، اگر مشتری خود را مسئول بداند، حتی جریمه‌های نامنصفانه نیز ناراضایتی کمتری ایجاد می‌کند [31]. در سطح کلان‌تر سازمانی، مفهوم انصاف شرکتی^۳ معرفی شده است که به نهادینه شدن انصاف در استراتژی، ساختار و سیستم‌های تشویقی بانک اشاره دارد. هنگامی که بانک انصاف را در سطح نهادی و سیاست‌گذاری تثبیت کند - یعنی رویه‌های عادلانه طراحی نموده و به کارکنان اختیار و آزادی عمل لازم برای رفتار رابطه‌مند و منعطف با مشتریان بدهد، کارکنان به طور خودکار و طبیعی به شیوه‌ای عادلانه و همدلانه با مشتریان رفتار می‌کنند و این رفتار رابطه‌مند، رضایت مشتری را به طور معناداری افزایش می‌دهد [32]. در نظام بانکی ایران، شواهد تجربی نشان داده است که خدمات منصفانه (شامل رفتار یکسان با مشتریان، رعایت نوبت، پرهیز از تبعیض در اعطای تسهیلات و شفافیت در کارمزدها) تأثیر مستقیم و مثبت بر کیفیت خدمات درک شده، رضایت مشتری و وفاداری نگرشی و رفتاری دارد، اگرچه رابطه مستقیم بین خدمات منصفانه و اعتماد مشتری در بافت ایران معنادار نبوده است که احتمالاً ناشی از تفاوت‌های فرهنگی، ضعف در تداوم رفتار منصفانه در بلندمدت و فقدان نهادینه شدن کامل انصاف شرکتی در نظام بانکی کشور است [11]. در حوزه بانکداری الکترونیک و رضایت الکترونیک نیز، ادراک انصاف نقش کلیدی ایفا می‌کند؛ مشتریان اینترنتی حاضرند بابت خدمات الکترونیکی با کیفیت بالا که با شفافیت و عدالت آرایه شود، هزینه بیشتری بپردازند و رضایت الکترونیک که تابعی از ادراک انصاف در تعاملات دیجیتال است - به وفاداری و تبلیغات توصیه‌ای مثبت منجر می‌شود [33]. در مجموع، ادراک انصاف در خدمات بانکی یک سازه چندبعدی است که از طریق کانال‌های شناختی (ارزیابی رویه‌ها و نتایج) و عاطفی (احساس احترام، همدلی و کرامت) بر رضایت، اعتماد، وفاداری، تمایل به پرداخت و کاهش رفتارهای منفی مشتریان تأثیر می‌گذارد. با وجود غنای نسبی ادبیات موجود در حوزه ادراک انصاف و پیامدهای آن در صنعت بانکداری، هنوز نقش این سازه به عنوان متغیر میانجی در رابطه بین شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها با اعتماد به ارزش پول ملی در شرایط تورمی به طور جامع تبیین نشده است و پژوهش حاضر درصدد پر کردن این شکاف نظری و تجربی در نظام بانکی ایران است.

¹ Service Fairness² Attributions³ Corporate Fairness

۴-۲- صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی

صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی به عنوان یکی از ارکان اساسی حاکمیت شرکتی در نظام بانکی، مجموعه‌ای از قواعد، رویه‌ها و سازوکارهای نهادی است که هدف آن حفاظت از حقوق و منافع طیف گسترده‌ای از گروه‌های مرتبط با بانک - شامل سپرده‌گذاران، سهامداران اقلیت و اکثریت، وام‌گیرندگان، کارکنان و عموم مردم به عنوان تامین‌کنندگان ثبات مالی - در برابر رفتارهای فرصت‌طلبانه، سوءمدیریت و تضاد منافع تعریف می‌شود [14]، [34]. در ادبیات حقوقی و مالی، این مفهوم با نهادهایی نظیر «حمایت از سپرده‌گذاران»، «حقوق مصرف‌کننده بانکی» و «حل و فصل ویژه بانک‌ها» پیوند خورده و بر این فرض استوار است که بانک‌ها به دلیل ماهیت خاص خود - از جمله اهرم مالی بالا، نقش واسطه‌گری و وابستگی به اعتماد عمومی - با سایر بنگاه‌های تجاری تفاوت ماهوی دارند و از این رو نیازمند چهارچوب حقوقی متمایزی برای صیانت از ذی نفعان خود هستند [16]، [35]. یکی از مهم‌ترین ارکان صیانت حقوقی، ایجاد رژیم‌های ویژه برای حل و فصل بانک‌های ناسالم است که هدف آن حفظ کارکردهای حیاتی بانک، کاهش بار مالی بر دوش مالیات‌دهندگان و جلوگیری از سرایت بحران به کل نظام مالی می‌باشد [15]. در این رژیم‌ها، ابزارهایی همچون «نجات از درون» (تبدیل بدهی‌های ضمانت‌نشده به سرمایه)، انتقال اجباری دارایی‌ها و بدهی‌ها به بانک پل یا ادغام اجباری طراحی شده‌اند تا ضمن حفظ ثبات سیستمی، حقوق سپرده‌گذاران خرد نیز تامین گردد. با این حال، اعمال این ابزارها همواره با چالش‌های حقوقی مهمی مانند تعارض با اصول مالکیت و آزادی قراردادهای، مسئولیت مدنی اعضای هیئت‌گزی، و ابهام در ماهیت حقوقی پرداخت‌های صندوق ضمانت سپرده همراه است [15]، [16]. در نظام بانکداری اسلامی، این چالش‌ها به دلیل الزام به رعایت شریعت (از جمله ممنوعیت ربا، غرر و میسر) و وجود سپرده‌گذاری مشارکتی (بر اساس تسهیم سود و زیان) پیچیده‌تر می‌شود [36]. در چنین بافتی، صیانت حقوقی مستلزم طراحی ابزارهای مالی منطبق با شریعت برای جذب زیان و همچنین ایجاد هیئت‌های فقهی مستقل برای نظارت بر فرآیندهای حل و فصل است. افزون بر این، صیانت از حقوق سپرده‌گذاران در قراردادهای اعتباری بانکی نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ چراکه این قراردادها اغلب به صورت فرم‌های از پیش تهیه‌شده و غیرقابل مذاکره ارائه می‌شوند و عدم توازن اطلاعاتی و قدرت چانه‌زنی میان بانک و مشتری، زمینه را برای درج شروط ناعادلانه فراهم می‌آورد [37]. در این زمینه، استفاده از دکرین‌های حقوقی همچون «نفوذ ناروا» و «غیرمنصفانه بودن شروط» و همچنین ایجاد نهادهای فراقضایی حل اختلاف (مانند دیوان‌های مالی ویژه) می‌تواند به عنوان راهکارهایی برای جبران این نابرابری و حمایت از طرف ضعیف‌تر قرارداد عمل کند [37]، [38]. از سوی دیگر، در عصر تحول دیجیتال، صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی ابعاد جدیدی یافته است. افزایش جرایم سایبری در بخش بانکی و مالی؛ از جمله فیشینگ، هک، سرقت هویت و کلاهبرداری‌های پرداخت الکترونیکی - ضرورت تدوین مقررات سخت‌گیرانه‌ای را ایجاد می‌کند که بانک‌ها را ملزم به حفاظت از اطلاعات شخصی مشتریان، ایجاد سازوکارهای شفاف برای تخصیص مسئولیت در تراکنش‌های غیرمجاز و اطلاع‌رسانی به موقع در صورت نقض داده‌ها نماید [38]. تجارب نظام‌های حقوقی پیشرو نشان می‌دهد که یک چهارچوب جامع صیانت حقوقی باید شامل سه لایه اساسی باشد: پیشگیری (از طریق شفافیت اطلاعاتی، استانداردهای قراردادهای و نظارت موثر)، مداخله (از طریق ابزارهای حل و فصل سریع و کم‌هزینه) و جبران (از طریق صندوق‌های تضمین سپرده و بیمه) [16]، [36]. در نهایت، موفقیت هر نظام صیانت حقوقی در گرو هماهنگی میان نهادهای تنظیم‌گر (بانک مرکزی)، نهادهای فراقضایی (صندوق ضمانت سپرده و کمیته‌های حل اختلاف)، نهادهای قضایی و خود ذی نفعان است تا تعادل میان کارایی اقتصادی و عدالت رویه‌ای برقرار گردد [15]، [35]. با وجود غنای نسبی ادبیات در حوزه صیانت حقوقی، هنوز مدلی جامع که نقش این سازوکارها را به عنوان متغیر میانجی در رابطه بین شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی با اعتماد به ارزش پول ملی در شرایط تورمی تبیین کند، در نظام بانکی ایران مشاهده نمی‌شود و پژوهش حاضر درصدد پر کردن این شکاف نظری و تجربی است.

۵-۲- اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی

اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی، در اقتصادهای مبتنی بر پول فیات، هسته مرکزی کارکرد واسطه‌گری مالی و اثربخشی سیاست پولی را تشکیل می‌دهد؛ این مفهوم به باور سپرده‌گذاران و فعالان اقتصادی به توانایی بانک مرکزی در حفظ قدرت خرید پول در طول زمان اشاره دارد و با مفاهیمی چون «لنگراندازی انتظارات تورمی» و «اعتبار نهادی» پیوند خورده است [1]. در اقتصادهایی با تورم مزمن، فرسایش این اعتماد نه تنها به کاهش سپرده‌های بانکی و افزایش تقاضای دارایی‌های جایگزین می‌انجامد، بلکه از طریق افزایش ریسک ادراک شده، مقاومت در برابر نوآوری‌های بانکی و تشدید ریسک اعتباری، کارایی کل نظام بانکی را مختل می‌کند [39]، [42]. شواهد تجربی گسترده در ایران حاکی از آن است که تورم مزمن و دو رقمی طی پنج دهه گذشته، بستری برای فرسایش تدریجی اعتماد عمومی به ارزش پول ملی ایجاد کرده است؛ به طوری که میانگین نرخ تورم در بازه ۱۳۵۸ تا ۱۴۰۱ حدود ۶/۲٪ و در چهار سال منتهی به ۱۴۰۱ حدود ۴/۴۲٪ بوده است [3]. فراتحلیل مطالعات تورم در اقتصاد ایران نشان می‌دهد

که مهمترین عوامل تعیین کننده تورم - و به تبع آن تضعیف کننده اعتماد به پول ملی - به ترتیب اندازه اثر نرخ ارز (۳۶/۵)، رشد نقدینگی (۸۰۵/۰) و انتظارات تورمی (۵۸۵/۰) هستند [3]. در این میان، نرخ ارز قوی ترین تاثیر را بر افزایش تورم دارد و جهش های ارزی به عنوان لنگر ذهنی برای شکل گیری انتظارات تورمی صعودی عمل می کنند؛ یافته ای که با نتایج مدل سازی پویا نیز تایید شده است: نرخ ارز در ۳۱ دوره از ۱۰۰ دوره، رشد نقدینگی در ۱۹ دوره و درآمدهای نفتی در ۱۵ دوره مهمترین متغیرهای توضیح دهنده تورم بوده اند [4]. از منظر نهادی، نقش بانک مرکزی در مدیریت انتظارات و بازسازی اعتماد حیاتی است، اما تجربه هدف گذاری تورمی در ایران نشان داده است که صرف اعلام هدف تورمی بدون ایجاد شفافیت و استقلال موثر، نمی تواند اعتماد از دست رفته را بازگرداند و در عمل هدف گذاری تورمی تاثیر مثبت اما ناپایدار بر تورم واقعی داشته است. در سطح بین المللی، تجربه زیمبابوه با نظام ارزی چندنرخ مبتنی بر دلار آمریکا پس از ابرتورم ۲۰۰۸، نشان می دهد که ثبات ارزی می تواند اعتماد پایه را تا حدی بازگرداند، اما خاطره زیان های گذشته و نبود بیمه سپرده موثر، مانع از احیای اعتماد عمیق و پایدار می شود [17]. در این میان، ارتباطات بانک مرکزی به عنوان ابزاری برای شکل دهی به انتظارات، اثربخشی نابرابری دارد؛ پیام های منتقل شده توسط شخصیت های مستقل و غیرسیاسی (مانند اقتصاددانان دانشگاهی) تاثیر بیشتری بر کاهش ناهمگونی انتظارات تورمی دارند تا پیام های مقامات رسمی بانک مرکزی، و روش اندازه گیری انتظارات (مستقیم در برابر احتمالی) نیز می تواند سوگیری پاسخ را تا ۸/۰٪ نقطه تغییر دهد [1]. در نظام بانکی ایران، تورم بالا از دو کانال اصلی بر اعتماد مشتریان تاثیر می گذارد: اول، از طریق افزایش ریسک اعتباری، چرا که تورم و نرخ ارز به عنوان متغیرهای کلان، توان بازپرداخت وام گیرندگان را کاهش داده و نسبت مطالبات غیر جاری را افزایش می دهند (ندیری و همکاران [42])؛ دوم، از طریق افزایش ریسک ادراک شده در پذیرش نوآوری های بانکی، به گونه ای که مشتریان بانک های سنتی در شرایط تورمی، ریسک کاهش ارزش پول را به عنوان یک مانع کارکردی قوی درک کرده و نسبت به استفاده از بانک های تمام دیجیتال مقاومت نشان می دهند [39]. در مجموع، اعتماد به ارزش پول ملی یک سازه شکننده و چندلایه است که هم از عوامل کلان (نرخ ارز، نقدینگی، استقلال بانک مرکزی) و هم از عوامل خرد (ادراک ریسک، تجربه زیان های گذشته، کیفیت ارتباطات نهادی) تاثیر می پذیرد. با وجود غنای نسبی ادبیات در حوزه عوامل تعیین کننده تورم و پیامدهای آن برای نظام بانکی، هنوز مدلی جامع که نقش همزمان شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی بانک ها - به عنوان پیشایندهای سطح بنگاه را در تبیین اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی لحاظ کند، ارائه نشده است و پژوهش حاضر درصدد پر کردن این شکاف با تأکید بر نقش میانجی ادراک انصاف و صیانت حقوقی ذی نفعان است.

۳- پیشینه تحقیق

۳-۱- پیشینه داخلی

در حوزه شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی بانک ها، شیخی و همکاران [5] با استفاده از روش دلفی فازی، ۱۲ عامل مرتبط با راهبری شرکتی و ۲۲ عامل مرتبط با افشا و شفافیت را به عنوان عوامل موثر در ارزیابی کیفیت صورت های مالی بانک های ایران شناسایی کردند. نتایج آنان نشان داد که نوع گزارش حسابرس مستقل و افشای تسهیلات اعطایی با اهمیت و تعهدات کلان اقتصادی به ترتیب بیشترین میزان توافق خبرگان را در دو حوزه راهبری شرکتی و افشا و شفافیت داشته است. عبده تبریزی و همکاران [18] با استفاده از ارزش در معرض خطر (Var) و مدل گارچ چندمتغیره، شفافیت اطلاعات پنج بانک خصوصی را سنجش کردند و نشان دادند که به در نظر گرفتن وقفه زمانی در انتشار اطلاعات دفتری در بازار، ضریب همبستگی بین ارزش در معرض خطر دفتری و بازاری برای بانک های پارسیان، پاسارگاد و اقتصاد نوین معنادار می شود و می توان بانک ها را بر اساس کیفیت اطلاعات رتبه بندی کرد. در ارتباط با کیفیت گزارشگری مالی، روستا و حسینی [23] با بررسی بانک های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران دریافتند که کیفیت حسابرسی تاثیر مستقیم و معناداری بر کیفیت گزارشگری مالی دارد، اما مالکیت نهادی بالا این رابطه را به صورت معکوس تعدیل می کند. پیری [6] نیز نشان داد که توانایی مدیریتی بر هیچ یک از جنبه های کیفیت گزارشگری مالی تاثیر معناداری ندارد، در حالی که مالکیت دولتی ارتباط مثبت و معناداری با پایداری سود دارد و دوره های رکود اقتصادی تاثیر منفی بر پایداری سود می گذارند. صفرزاده و همکاران [28] با طراحی الگوی ثبات نظام بانکی بر اساس کیفیت گزارشگری مالی در ایران، شواهدی از ارتباط مستقیم میان این دو متغیر ارائه دادند و نشان دادند که استفاده از روش ذخیره گیری پویا می تواند از طریق ارتقای کیفیت گزارشگری مالی به تثبیت شبکه بانکی کمک کند. در حوزه ادراک انصاف و عدالت خدماتی، عظیمی [10] در مطالعه مشتریان شرکت های ارائه دهنده خدمات اینترنتی نشان داد که عدالت خدماتی درک شده تاثیر مثبت و معناداری بر وفاداری مشتری دارد و کیفیت خدمات و کیفیت ارتباطات نقش میانجی در این رابطه ایفا می کنند. کریمی علویجه و محمد امینی [11] با بررسی مشتریان بانک ملت در تهران نشان دادند که خدمات منصفانه (شامل رفتار یکسان با مشتریان، رعایت نوبت، پرهیز از تبعیض در اعطای تسهیلات) تاثیر مستقیم و مثبت بر کیفیت خدمات درک شده، رضایت مشتری و وفاداری دارد، اگرچه رابطه مستقیم بین خدمات منصفانه

و اعتماد مشتری در بافت ایران معنادار نبوده است. نظری و همکاران [30] در مطالعه مشتریان خدمات اینترنت پرسرعت دریافتند که انصاف قیمتی ادراک شده تاثیر مثبت و معناداری بر وفاداری و تمایل به پرداخت دارد و در صورت عدم درک انصاف، مشتریان به رفتارهای شکایتی و تلافی جویانه روی می آورند. در زمینه صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی، قلیچ [14] با تحلیل محتوایی، حقوق سپرده گذاران در نظام بانکداری بدون ربا را تشریح و پیشنهادهایی همچون تفکیک سپرده های بانکی با استفاده از عقد «وکالت خاص» و نظارت بر عملیات بانکی ارایه داد. خوشنود و الهیاری فرد [15] با ارزیابی تطبیقی طرح گزیر نظام بانکی ایران در مقایسه با اتحادیه اروپا و مالزی، چالش های حقوقی مهمی از جمله مسئولیت مدنی اعضای هیئت اجرایی گزیر، تعارض با اصول مالکیت و آزادی قراردادهای، و تقابل بین سازوکارهای گزیر و ورشکستگی را شناسایی کردند. باقری و رحمانی [37] نیز با تمرکز بر قراردادهای اعتباری بانکی، راهکارهایی نظیر مداخله نظارتی و به کارگیری دکترین های حقوقی مانند «نفوذ ناروا» و «غیر منصفانه بودن شروط» را برای حمایت از حقوق مصرف کننده بانکی پیشنهاد دادند. در خصوص اعتماد به ارزش پول ملی در شرایط تورمی، شقاقی شهری [3] در فراتحلیل مطالعات تورم در اقتصاد ایران نشان داد که اندازه اثر تجمعی متغیرهای نرخ ارز، رشد نقدینگی، کسری بودجه و انتظارات تورمی بر تورم به ترتیب ۳۶/۵، ۸۰۵/۰، ۳۴۴/۳ و ۵۸۵/۰ است. بابایی و همکاران [4] با استفاده از مدل های میانگین گیری پویا نشان دادند که نرخ ارز در ۳۱ دوره، رشد نقدینگی در ۱۹ دوره و درآمدهای نفتی در ۱۵ دوره از ۱۰۰ دوره مورد بررسی، مهم ترین متغیرهای موثر بر تورم بوده اند. جلال زاده و همکاران [39] در مطالعه عوامل مقاومت مشتریان در پذیرش بانک های تمام دیجیتال، دریافتند که ریسک ادراک شده بر نگرش منفی و مقاومت مشتریان تاثیر مثبت و معناداری دارد که نشان دهنده نقش تورم و بی اعتمادی به ارزش پول در شکل گیری مقاومت رفتاری است.

۳-۲- پیشینه خارجی

در حوزه کیفیت گزارشگری مالی و شفافیت، ابراهیم و همکاران [22] با بررسی بانک های نیجریه نشان دادند که ساختار بازار حسابرسی به تنهایی تاثیر مستقیم قوی بر کیفیت گزارشگری مالی ندارد، اما تاخیر در گزارش حسابرسی اثر مثبت ساختار بازار حسابرسی را تضعیف می کند. سلیم و همکاران [40] در مطالعه تطبیقی بانک های اسلامی و متعارف در منطقه منا دریافتند که ابعاد گستردگی و سودمندی افشا (بر خلاف کمیت صرف) تاثیر مثبت و معناداری بر رتبه بندی اعتباری بانک ها دارند. لنگ و همکاران [9] با استفاده از یک آزمایش شبه طبیعی نشان دادند که افزایش شفافیت بانکی از طریق افشای عمومی اطلاعات، احتکار نقدینگی را کاهش می دهد و این اثر در بانک های با ریسک بالا مشهودتر است. داس و همکاران [2] نیز نشان دادند که شفافیت نظارتی در مناطق با اعتماد نهادی پایین می تواند به خروج سپرده و سرایت بی اعتمادی منجر شود. در حوزه ادراک انصاف، علی و همکاران [12] با بررسی فرآیند بازیابی خدمات در بانکداری آنلاین مصر، نشان دادند که هر سه بعد عدالت (توزیعی، رویه ای و تعاملی) تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت پس از بازیابی دارند و جنسیت نقش تعدیل گر دارد. رابرتس و همکاران [13] در مطالعه مشتریان بانکداری اسلامی آفریقای جنوبی نشان دادند که انصاف خدمت (به عنوان یک سازه مرتبه دوم) از طریق افزایش ارزش درک شده و رضایت مشتری، وفاداری نگرشی و رفتاری را تقویت می کند. بیسواس و همکاران [29] در مطالعه بانکداری خرد هند نشان دادند که تعهد رابطه ای قوی ترین تاثیر را بر رضایت مشتری دارد و انصاف در رتبه بعدی قرار می گیرد. وگولم و سیلور [32] نیز مفهوم انصاف شرکتی را معرفی کردند و نشان دادند که نهادینه شدن انصاف در استراتژی و ساختار بانک، رفتار رابطه مند کارکنان و در نتیجه رضایت مشتری را افزایش می دهد. در زمینه صیانت حقوقی ذی نفعان، فرانتسونی و آیت الالی [36] در مطالعه تطبیقی مالزی و مراکش، نقش سپرده گذار مشارکتی را در مدل های حاکمیت شرکتی بانک اسلامی تحلیل کردند و نشان دادند که در هر دو کشور، مشارکت معنادار سپرده گذاران در حاکمیت شرکتی مغفول مانده است. اسماعیل [16] در پژوهشی تطبیقی، نظام های حقوقی تضمین سپرده های بانکی را بررسی و نتیجه گرفت که یک نظام کارآمد تضمین سپرده باید دارای چارچوب قانونی شفاف، عضویت اجباری بانک ها و سازوکار سریع برای جبران خسارت باشد. هاوپکس [35] نیز به بررسی چگونگی ایجاد تعادل میان نیاز به اقدام سریع در فرآیند گزیر بانکی و حمایت از حقوق مشروع سهامداران پرداخت و بر لزوم دادرسی عادلانه، تناسب و غرامت کافی تاکید کرد. اوجی [38] با بررسی قانون جرایم سایبری نیجریه، ناکافی بودن تعهدات بانک ها برای حفاظت از اطلاعات شخصی مشتریان را نشان داد. در خصوص اعتماد به ارزش پول ملی در شرایط تورمی، وایتش [1] در رساله دکتری خود نشان داد که ارتباطات بانک مرکزی به طور میانگین به تنها ۳۰٪ از خانوارها می رسد و اثربخشی آن به شدت به سواد مالی و اعتماد سیاسی بستگی دارد. همچنین پیام های منتقل شده توسط شخصیت های مستقل و غیرسیاسی تاثیر بیشتری بر کاهش ناهمگونی انتظارات تورمی دارند. چاور [17] در مطالعه تجربه زیмбаوئه پس از ابرتورم ۲۰۰۸، نشان داد که نظام ارزی چندنرخ مبتنی بر دلار آمریکا توانست اعتماد پایه را تا حدی بازگرداند، اما فقدان بیمه سپرده موثر و خاطره زیان های گذشته مانع از احیای اعتماد عمیق و پایدار شد. بوروخویچ و همکاران [41] نیز با ارایه چارچوبی برای ارزیابی نشریات علمی، نشان دادند که تکیه بر یک شاخص واحد مانند ضریب تاثیر می تواند گمراه کننده باشد و باید از ترکیب معیارها استفاده کرد - رویکردی که در ارزیابی اعتماد به نظام بانکی نیز قابل تعمیم است.

جدول ۱ - خلاصه پیشینه تحقیق.

Table 1- Summary of Previous Research.

ردیف	نویسندگان	سال	عنوان تحقیق (خلاصه)	یافته‌های کلیدی
1	نظری و همکاران [30]	1394	تاثیر انصاف قیمتی ادراک شده بر وفاداری، تمایل به پرداخت و رفتارهای شکایتی و تلافی جویانه	انصاف قیمتی ادراک شده بر وفاداری و تمایل به پرداخت تاثیر مثبت دارد؛ نبود انصاف منجر به رفتارهای شکایتی و تلافی جویانه می‌شود.
2	کریمی علویجه و محمد امینی [11]	1396	رابطه خدمات منصفانه و کیفیت خدمات با رضایت، اعتماد و وفاداری مشتریان در بانک	خدمات منصفانه بر کیفیت خدمات، رضایت و وفاداری تاثیر مستقیم دارد؛ رابطه مستقیم با اعتماد معنادار نبود.
3	صفرزاده و همکاران [28]	1399	طراحی و تبیین الگوی ثبات نظام بانکی بر اساس کیفیت گزارشگری مالی	ارتباط مستقیم بین کیفیت گزارشگری مالی و ثبات بانکی؛ ذخیره‌گیری پویا به تثبیت شبکه بانکی کمک می‌کند.
4	باقری و رحمانی [37]	1399	حمایت از حقوق مصرف‌کننده در نظام بانکی با تمرکز بر قراردادهای اعتبار	راهکارهایی مانند مداخله نظارتی و به‌کارگیری دکترین‌های «نفوذ ناروا» و «غیرمنصفانه بودن شروط» پیشنهاد شد.
5	قلیچ [14]	1399	حقوق ذینفعان در عملیات سپرده‌پذیری نظام بانکداری بدون ربا از منظر حاکمیت شرکتی	سپرده‌گذاران دارای حقوقی مانند تعیین و پرداخت سود قطعی و ایفای تعهدات قراردادی هستند؛ تفکیک سپرده‌ها با عقد «وکالت خاص» پیشنهاد شد.
6	شیخی و همکاران [5]	1400	شناسایی عوامل حاکمیت شرکتی، افشا و شفافیت در ارزیابی کیفیت صورت‌های مالی بانک‌ها	۱۲ عامل راهبری شرکتی و ۲۲ عامل افشا و شفافیت موثر در کیفیت صورت‌های مالی بانک‌های ایران شناسایی شد؛ گزارش حسابرس مستقل و افشای تسهیلات کلان بیشترین توافق را داشت.
7	پیری [6]	1401	نقش توانایی مدیریت، نفوذ سیاسی و فشار مالی بر کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها	توانایی مدیریت تاثیر معناداری بر کیفیت گزارشگری ندارد؛ مالکیت دولتی با پایداری سود رابطه مثبت دارد.
8	عظیمی [10]	1401	تاثیر عدالت خدماتی درک شده بر وفاداری مشتری با نقش میانجی کیفیت خدمات و کیفیت ارتباطات	عدالت خدماتی درک شده بر وفاداری مشتری تاثیر مثبت دارد؛ کیفیت خدمات و کیفیت ارتباطات نقش میانجی ایفا می‌کنند.
9	عبده تبریزی و همکاران [18]	1401	سنجش شفافیت اطلاعات بانک‌های خصوصی بر اساس معیار ریسک (ارزش در معرض خطر)	همبستگی بین ارزش در معرض خطر دفتری و بازاری با وقفه زمانی، شفافیت اطلاعات بانک‌های پارسیان، پاسارگاد و اقتصاد نوین را تایید کرد.
10	شقایق شهری [3]	1402	فرا تحلیل مطالعات تورم در اقتصاد ایران	اندازه اثر تجمعی نرخ ارز (۳۶/۵)، رشد نقدینگی (۸۰۵/۰)، کسری بودجه (۳۴۴/۳) و انتظارات تورمی (۵۸۵/۰) بر تورم محاسبه شد.
11	جلال زاده و همکاران [39]	1402	عوامل مقاومت مشتریان در پذیرش بانک‌های تمام دیجیتال	ریسک ادراک شده بر نگرش منفی و مقاومت مشتریان تاثیر مثبت دارد؛ نقش تورم و بی‌اعتمادی به ارزش پول در مقاومت رفتاری تایید شد.
12	روستا و حسینی [23]	1403	تاثیر کیفیت حسابرسی بر کیفیت گزارشگری مالی با تاکید بر مالکیت نهادی	کیفیت حسابرسی تاثیر مستقیم بر کیفیت گزارشگری دارد؛ مالکیت نهادی بالا این رابطه را معکوس تعدیل می‌کند.
13	خوشنود و الهیاری فرد [15]	1404	ارزیابی چالش‌های حقوقی طرح گزیر نظام بانکی از منظر تطبیقی	چالش‌هایی مانند مسئولیت مدنی اعضای هیئت گزیر، تعارض با اصول مالکیت و آزادی قراردادهای و تقابل گزیر با ورشکستگی شناسایی شد.
14	فائزی و باقرزاده [8]	1404	تاثیر مسئولیت‌پذیری اجتماعی و شفافیت اطلاعات بر بهبود عملکرد مالی بانک‌ها	شفافیت اطلاعات تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد مالی بانک‌ها دارد.
15	مسجد موسوی و ذبیحی [7]	1404	بررسی رابطه بین شفافیت مالی و جذب سرمایه در نظام بانکی ایران	رابطه مثبت و معناداری بین شفافیت مالی و جذب سرمایه در بانک‌های ایران وجود دارد.

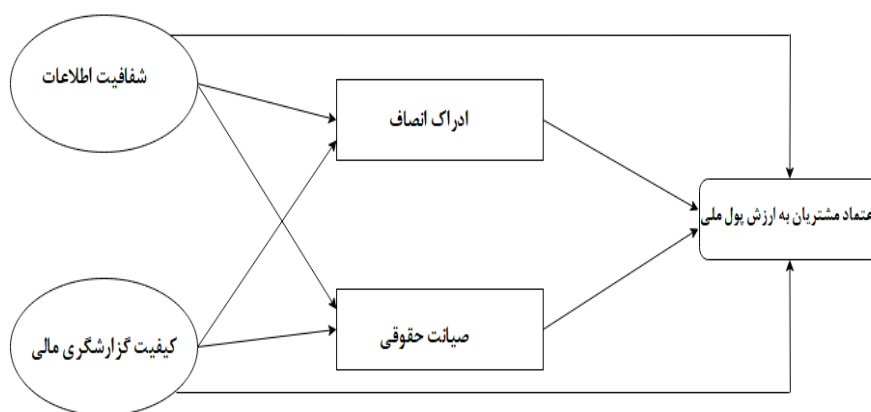
جدول ۱- ادامه.

Table 1- Continued.

ردیف	نویسندگان	سال	عنوان تحقیق (خلاصه)	یافته‌های کلیدی
16	وگولم و سیلور [32]	2008	تاثیر انصاف شرکتی بر رابطه بانک و شرکت‌های کوچک و متوسط	نهادینه شدن انصاف در استراتژی و ساختار بانک، رفتار رابطه‌مند کارکنان و رضایت مشتری را افزایش می‌دهد.
17	هاویکس [35]	2009	حلول فصل ویژه بانکی و حقوق سهامداران: ایجاد تعادل میان منافع متضاد	محدودسازی حقوق سهامداران باید همراه با دادرسی عادلانه، تناسب و غرامت کافی باشد.
18	بورخوویچ و همکاران [41]	2011	چارچوبی برای ارزیابی نشریات علمی: مطالعه موردی مجله بانکداری و مالی	تکیه بر یک شاخص واحد مانند ضریب تاثیر همراه‌کننده است؛ باید از ترکیب معیارها استفاده کرد.
19	چاور [17]	2013	تاثیر نظام ارزی چندمرحله‌ای بر اعتماد به بخش بانکی در زیمبابوه	ثبات ارزی اعتماد پایه را بازگرداند، اما فقدان بیمه سپرده موثر و خاطره زیان‌های گذشته مانع از اعتماد عمیق و پایدار شد.
20	اوجی [38]	2019	حمایت از مصرف‌کنندگان در برابر جرایم سایبری در بخش بانکی	تعهدات بانک‌ها برای حفاظت از اطلاعات شخصی مشتریان ناکافی است؛ فقدان رژیم مسئولیت در تراکنش‌های غیرمجاز وجود دارد.
21	اسماعیل [16]	2021	نظام حقوقی تضمین سپرده‌های بانکی (تحلیل تطبیقی)	نظام کارآمد تضمین سپرده باید دارای چارچوب قانونی شفاف، عضویت اجباری و سازوکار سریع جبران خسارت باشد.
22	داس و همکاران [2]	2024	بانکداری مبتنی بر اعتماد: شفافیت نظارتی و اقدامات سپرده‌گذاران	شفافیت نظارتی در مناطق با اعتماد نهادی پایین می‌تواند به خروج سپرده و سرایت بی‌اعتمادی منجر شود.
23	فرانتسونی و آیت الالی [36]	2024	حاکمیت شرکتی بانک‌های اسلامی و حمایت از سپرده‌گذار مشارکتی	مشارکت معنادار سپرده‌گذاران در حاکمیت شرکتی مغفول مانده است؛ مالزی حمایت بیشتری از این دسته دارد.
24	ابراهیم و همکاران [22]	2025	اثر تعدیلگر تأخیر گزارش حسابرسی بر رابطه بین ساختار بازار حسابرسی و کیفیت گزارشگری مالی	ساختار بازار حسابرسی به‌تنهایی تأثیر قوی بر کیفیت گزارشگری ندارد؛ تأخیر در گزارش حسابرسی این اثر را تضعیف می‌کند.
25	سلیم و همکاران [40]	2025	تأثیر کیفیت افشا و کیفیت حسابرسی بر رتبه‌بندی بانک‌ها در اقتصادهای نوظهور	گسترده‌گی و سودمندی افشا تأثیر مثبت بر رتبه‌بندی اعتباری دارد؛ کیفیت حسابرسی در بانک‌های اسلامی اثر برجسته‌تری دارد.
26	لنگ و همکاران [9]	2025	شفافیت بانکی و احتکار نقدینگی	افزایش شفافیت بانکی از طریق افشای عمومی، احتکار نقدینگی را کاهش می‌دهد؛ این اثر در بانک‌های پرریسک قوی‌تر است.
27	علی و همکاران [12]	2025	بررسی ادراک عدالت در بازیابی خدمات بانکداری آنلاین	هر سه بعد عدالت (توزیعی، رویه‌ای، تعاملی) بر رضایت پس از بازیابی تأثیر مثبت دارند؛ جنسیت نقش تعدیل‌گر دارد.
28	رابرتس و همکاران [13]	2025	وفاداری من را می‌خواهی؟ با من منصفانه رفتار کن! (مطالعه بانکداری اسلامی)	انصاف خدمت از طریق افزایش ارزش درک‌شده و رضایت، وفاداری نگرشی و رفتاری را تقویت می‌کند.
29	بیسواس و همکاران [29]	2025	فراتر از تراکنش‌ها: نقش نوآوری خدمت، تعهد رابطه‌ای و انصاف در رضایت مشتری	تعهد رابطه‌ای قوی‌ترین تأثیر را بر رضایت مشتری دارد؛ انصاف در رتبه‌بندی قرار می‌گیرد.
30	وایتش [1]	2025	انتظارات تورمی و ارتباطات بانک مرکزی	ارتباطات بانک مرکزی به تنها ۳۰٪ خانوارها می‌رسد؛ پیام‌های شخصیت‌های مستقل موثرتر از مقامات رسمی است

۴- مدل مفهومی تحقیق

در مدل مفهومی این پژوهش، شفافیت اطلاعات بانکها و کیفیت گزارشگری مالی آنها به عنوان پیشایندهای اصلی، اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی را هم به صورت مستقیم و هم از طریق دو مسیر میانجی تحت تاثیر قرار می دهند. مسیر میانجی نخست، متکی بر «ادراک انصاف ذی نفعان بانکی» است: شفافیت و کیفیت گزارشگری مالی، با کاهش عدم تقارن اطلاعاتی و نمایش رفتار عادلانه بانک در توزیع سود، اعطای تسهیلات و برخورد با مشتریان، حس انصاف رویه ای و توزیعی را در میان سپرده گذاران و وام گیرندگان تقویت می کنند و این ادراک انصاف، در شرایط تورمی که مردم به شدت نگران حفظ قدرت خرید خود هستند، به طور مستقیم اعتماد به ارزش پول ملی را افزایش می دهد. مسیر میانجی دوم، مبتنی بر «صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی در چارچوب قوانین و مقررات بانکی» است: شفافیت اطلاعات و گزارشگری مالی با کیفیت، نظارت بر اجرای دقیق قوانین بانکی (مانند شفافیت نرخ سود، رعایت حقوق سپرده گذاران، مقابله با تضییع ارزش پول در قراردادهای) را ممکن می سازد و این احساس صیانت حقوقی، به ویژه در دوره تورم بالا که خलाها قانونی بیشتر خودنمایی می کنند، نقش کلیدی در حفظ و تقویت اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی ایفا می کند. در مجموع، مدل پیشنهادی تاکید دارد که تاثیر شفافیت و کیفیت گزارشگری بانکها بر اعتماد به ارزش پول ملی در شرایط تورمی، عمدتاً از طریق مکانیسم های انصاف مدار و حقوقی مدار محقق می شود و این دو متغیر میانجی، هسته تبیینی مدل را تشکیل می دهند.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق.

Figure 1- Conceptual model of the research.

بر اساس مدل مفهومی تحقیق فرضیه های تحقیق به صورت ذیل ارائه می شود:

فرضیه اصلی

H1: ادراک انصاف ذی نفعان بانکی، رابطه بین شفافیت اطلاعات بانکها و اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی را میانجی گری می کند.

H2: ادراک انصاف ذی نفعان بانکی، رابطه بین کیفیت گزارشگری مالی بانکها و اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی را میانجی گری می کند.

H3: صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی (در چارچوب قوانین و مقررات)، رابطه بین شفافیت اطلاعات بانکها و اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی را میانجی گری می کند.

H4: صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی (در چارچوب قوانین و مقررات)، رابطه بین کیفیت گزارشگری مالی بانکها و اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی را میانجی گری می کند.

فرضیه فرعی

H5: شفافیت اطلاعات بانک‌ها در شرایط تورمی بر اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی تاثیر مستقیم مثبت و معنادار دارد.

H6: کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها در شرایط تورمی بر اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی تاثیر مستقیم مثبت و معنادار دارد.

H7: شفافیت اطلاعات بانک‌ها بر ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی تاثیر مثبت و معنادار دارد.

H8: کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها بر ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی تاثیر مثبت و معنادار دارد.

H9: شفافیت اطلاعات بانک‌ها بر صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی تاثیر مثبت و معنادار دارد.

H10: کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها بر صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی تاثیر مثبت و معنادار دارد.

H11: ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی بر اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی تاثیر مستقیم مثبت و معنادار دارد.

H12: صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی بر اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی تاثیر مستقیم مثبت و معنادار دارد.

۵- روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است که با رویکرد کمی و به روش تحلیل علی اجرا می‌شود. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته است که گویه‌های آن مبتنی بر مبانی نظری و ادبیات تحقیق در حوزه‌های پنج‌گانه شفافیت اطلاعات، کیفیت گزارشگری مالی، ادراک انصاف (با سه بعد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی)، صیانت حقوقی ذی‌نفعان و اعتماد به ارزش پول ملی در شرایط تورمی طراحی شده است. داده‌های جمع‌آوری‌شده با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) و با بهره‌گیری از نرم‌افزارهای SPSS و SmartPLS تحلیل می‌شوند تا روابط مستقیم و غیرمستقیم (میانجی) بین متغیرها در قالب فرضیه‌های پژوهش مورد آزمون قرار گیرد. این پژوهش به‌صورت مقطعی اجرا می‌شود و یافته‌های آن می‌تواند چارچوبی کمی برای تبیین نقش شفافیت و گزارشگری مالی در تقویت اعتماد به ارزش پول ملی از طریق مکانیسم‌های انصاف و صیانت حقوقی فراهم آورد.

۵-۱- جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است که با رویکرد کمی و روش تحلیل علی اجرا می‌شود. جامعه آماری پژوهش را کلیه مشتریان حقیقی بانک‌های فعال در شهر تهران تشکیل می‌دهند که حداقل یک سال سابقه فعالیت بانکی (داشتن حساب جاری، پس‌انداز یا سرمایه‌گذاری) دارند. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری، حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران برای جوامع نامحدود با سطح اطمینان ۹۵٪ ($\alpha=0/05$) و خطای قابل قبول ۵٪، معادل ۳۸۴ نفر برآورد گردید. به‌منظور افزایش اعتبار نتایج و جبران پرسشنامه‌های ناقص و مخدوش، ۴۲۰ پرسشنامه توزیع شد. روش نمونه‌گیری به‌صورت ترکیبی (مختلط) انجام گرفت: بخش حضوری با مراجعه به ۱۵ شعبه منتخب از بانک‌های دولتی و خصوصی در مناطق مختلف تهران (مناطق ۱، ۳، ۶، ۱۰ و ۱۵) و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده (انتخاب مشتریان مراجعه‌کننده به شعب در ساعات و روزهای متفاوت)؛ بخش الکترونیکی از طریق انتشار لینک پرسشنامه در پیام‌رسان‌های اجتماعی ایتا، روبیکا و بله و با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری در دسترس (غیراحتمالی) اجرا گردید. از مجموع ۴۲۰ پرسشنامه توزیع‌شده، ۴۰۰ پرسشنامه قابل تحلیل (۹۰ حضوری و ۳۱۰ الکترونیکی) بازگردانده شد که نرخ بازگشت معادل ۹۵/۲٪ را نشان می‌دهد. شایان‌ذکر است که استفاده

از روش نمونه‌گیری ترکیبی با هدف افزایش نمایندگی نمونه^۱ و کاهش سوگیری انتخاب^۲ انجام شده است، هرچند بخش الکترونیکی به دلیل غیراحتمالی بودن، امکان تعمیم‌پذیری کامل را محدود می‌سازد و از این‌رو یافته‌ها با احتیاط به جامعه آماری تعمیم داده خواهد شد.

۲-۵- پرسشنامه

پرسشنامه پژوهش حاضر از نوع محقق ساخته^۳ است و گویه‌های آن بر اساس مبانی نظری و ادبیات تحقیق در حوزه‌های شفافیت اطلاعات، کیفیت گزارشگری مالی، ادراک انصاف (شامل سه بعد عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی)، صیانت حقوقی ذی‌نفعان و اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی طراحی شده است. فرآیند تدوین پرسشنامه در چهار مرحله اصلی انجام شد: مرحله اول، با مرور نظام‌مند مبانی نظری و مطالعات پیشین، ابعاد هر یک از متغیرهای اصلی تحقیق شناسایی و تعاریف عملیاتی آن‌ها استخراج گردید. برای متغیر «ادراک انصاف»، سه بعد عدالت توزیعی (تناسب نتایج دریافتی مشتری با هزینه‌ها و مشارکت وی)، عدالت رویه‌ای (شفافیت، ثبات و بی‌طرفی فرآیندهای بانکی از جمله نحوه اعطای تسهیلات و تعیین نرخ سود) و عدالت تعاملی (رفتار محترمانه، همدلانه، مؤدبانه و صادقانه کارکنان بانک در تعامل با مشتریان) در نظر گرفته شد. مرحله دوم، برای هر یک از ابعاد شناسایی شده، بین ۳ تا ۵ گویه متناسب با تعریف عملیاتی آن بعد طراحی شد. مرحله سوم، گویه‌های طراحی شده در قالب یک پرسشنامه اولیه با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت (از «کاملاً مخالفم» با نمره ۱ تا «کاملاً موافقم» با نمره ۵) سازمان‌دهی گردید. مرحله چهارم، روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از دو شاخص نسبت روایی محتوا (CVR) و شاخص روایی محتوا (CVD) و با بهره‌گیری از نظرات ۱۰ نفر از اساتید و خبرگان حوزه بانکداری و حسابداری موردبررسی قرار گرفت. بر اساس معیار لاوشه، گویه‌هایی که مقدار CVR آن‌ها کمتر از ۰/۶۲ بود حذف و گویه‌های تایید شده با محاسبه CVI (مقدار ۰/۷۹) از روایی محتوایی مطلوب برخوردار شدند. همچنین پایایی ابزار از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ در یک مطالعه راهنما با حجم نمونه ۳۰ نفری از جامعه آماری ارزیابی گردید. مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای تمامی ابعاد ۰/۷ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب و همسانی درونی مناسب ابزار است. در نتیجه، پرسشنامه نهایی با ۶۸ گویه و ۱۶ بعد برای سنجش متغیرهای تحقیق تایید و آماده توزیع در نمونه اصلی گردید.

جدول ۲- متغیرهای تحقیق.

Table 2- Research variables.

متغیر	بعد	تعداد گویه	شماره گویه‌ها
شفافیت اطلاعات بانک‌ها	افشای به موقع اطلاعات	3	3-1
	افشای کامل و دقیق اطلاعات	4	7-4
	قابلیت فهم و دسترسی به اطلاعات	3	10-8
کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها	پایداری سود	4	14-11
	توانایی پیش‌بینی جریان‌های نقدی	4	18-15
	کیفیت اقلام تعهدی	4	22-19
ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی	عدالت توزیعی (تناسب نتایج با هزینه‌ها و مشارکت مشتری)	4	26-23
	عدالت رویه‌ای (شفافیت، ثبات و بی‌طرفی فرآیندهای بانکی)	5	31-27
	عدالت تعاملی (رفتار محترمانه، همدلانه و صادقانه کارکنان)	5	36-32
صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی	حمایت از حقوق سپرده‌گذاران	5	41-37
	حمایت از حقوق سهامداران	4	45-42
	حمایت از حقوق وام‌گیرندگان و مصرف‌کنندگان	4	49-46
اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	شفافیت نظارتی و امنیت حقوقی	4	53-50
	اعتماد به توانایی بانک مرکزی در کنترل تورم	4	57-54
	اعتماد به ثبات و کارایی نظام بانکی	4	61-58
	انتظارات تورمی و رفتار سپرده‌گذاری	4	65-62
	اعتماد به شفافیت و پاسخگویی بانک‌ها	3	68-66

¹ Representativeness

³ Researcher-Made

² Selection Bias

۳-۵- بررسی روایی و پایایی پرسشنامه

به منظور تعیین روایی و پایایی پرسشنامه محقق ساخته، پیش از توزیع نهایی، ارزیابی‌های لازم در یک مطالعه راهنما با حجم نمونه ۳۰ نفری از جامعه آماری انجام شد. روایی محتوایی ابزار با استفاده از دو شاخص نسبت روایی محتوا (CVR) و شاخص روایی محتوا (CVI) و با بهره‌گیری از نظرات ۱۰ نفر از اساتید و خبرگان حوزه بانکداری، حسابداری و حقوق بانکی مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس جدول لاوشه، مقدار بحرانی CVR برای ۱۰ خبره برابر ۰/۶۲ است و گویه‌هایی با CVR کمتر از ۰/۶۲ حذف شدند. برای CVI نیز مقدار مطلوب بزرگ‌تر از ۰/۷۹ در نظر گرفته شد. همچنین پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید و مقادیر بزرگ‌تر از ۰/۷ برای هر بعد مطلوب تلقی شد. نتایج ارزیابی در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳- روایی و پایایی پرسشنامه.

Table 3- Validity and Reliability of the Questionnaire.

متغیر اصلی	بعد / شاخص	تعداد سوال	شماره سوال‌ها	ضریب آلفای کرونباخ	نسبت روایی محتوا (CVR)	شاخص روایی محتوا (CVI)
شفافیت اطلاعات بانک‌ها	افشای به موقع اطلاعات	3	1-3	0.782	0.80	0.85
	افشای کامل و دقیق اطلاعات	4	4-7	0.813	0.85	0.88
	قابلیت فهم و دسترسی به اطلاعات	3	8-10	0.796	0.75	0.82
	پایداری سود	4	11-14	0.841	0.85	0.90
کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها	توانایی پیش‌بینی جریان‌های نقدی	4	15-18	0.805	0.80	0.86
	کیفیت اقلام تعهدی	4	19-22	0.779	0.75	0.80
	عدالت توزیعی	4	23-26	0.835	0.85	0.89
	ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی	5	27-31	0.852	0.90	0.92
صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی	عدالت تعاملی	5	32-36	0.874	0.90	0.94
	حمایت از حقوق سپرده‌گذاران	5	37-41	0.861	0.85	0.91
	حمایت از حقوق سهامداران	4	42-45	0.823	0.80	0.87
	حمایت از حقوق وام‌گیرندگان و مصرف‌کنندگان	4	46-49	0.808	0.80	0.84
اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	شفافیت نظارتی و امنیت حقوقی	4	50-53	0.845	0.85	0.88
	اعتماد به توانایی بانک مرکزی در کنترل تورم	4	54-57	0.862	0.85	0.91
	اعتماد به ثبات و کارایی نظام بانکی	4	58-61	0.839	0.85	0.88
	انتظارات تورمی و رفتار سپرده‌گذاری	4	62-65	0.826	0.80	0.86
	اعتماد به شفافیت و پاسخگویی بانک‌ها	3	66-68	0.815	0.75	0.83

نتایج حاصل از جدول ۳ نشان می‌دهد که ضریب آلفای کرونباخ برای تمامی ابعاد و متغیرهای اصلی پژوهش بین ۰/۷۷۹ تا ۰/۸۷۴ قرار دارد که

همگی بزرگتر از ۰/۷ بوده و بیانگر پایایی مطلوب و همسانی درونی بالا پرسشنامه است. همچنین مقادیر CVR برای کلیه گویه‌ها بین ۰/۷۵ تا ۰/۹۰ محاسبه شده که از مقدار بحرانی ۰/۶۲ (برای ۱۰ خیره) بالاتر بوده و حاکی از روایی محتوایی قابل قبول ابزار می‌باشد. شاخص CVI نیز با مقادیر بین ۰/۸۰ تا ۰/۹۴ (بزرگتر از ۰/۷۹) روایی محتوایی عالی پرسشنامه را تایید می‌کند. بنابراین، پرسشنامه نهایی با ۶۸ گویه و ۱۶ بعد از نظر روایی و پایایی مورد تایید است و قابلیت اجرا در نمونه اصلی پژوهش را دارا می‌باشد.

۴-۵- نتایج به دست آمده از آمار توصیفی

به منظور شناسایی و توصیف ویژگی‌های فردی پاسخ‌دهندگان، اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه آماری شامل جنسیت، سن، سطح تحصیلات، سابقه فعالیت بانکی و نوع بانک مورد معامله، جمع‌آوری و در قالب جدول ۴ ارائه شده است. لازم به ذکر است که از مجموع ۴۰۰ پرسشنامه قابل تحلیل، ۹۰ نسخه (۲۲/۵٪) به صورت حضوری و ۳۱۰ نسخه (۷۷/۵٪) به صورت الکترونیکی از طریق پیام‌رسان‌های اجتماعی ایتا، روبیکا و بله جمع‌آوری گردید. این توزیع در تحلیل‌های حساسیت مدنظر قرار گرفته است.

جدول ۴- اطلاعات جمعیت‌شناختی.
Table 4- Demographic Information.

ویژگی جمعیت‌شناختی	طبقه / سطح	تعداد (نفر)	درصد (%)	فراوانی تجمعی
جنسیت	مرد	240	60.0	240
	زن	160	40.0	400
سن	کمتر از ۳۰ سال	79	20.0	80
	۳۰ تا ۴۰ سال	181	45.0	260
	۴۱ تا ۵۰ سال	100	25.0	360
	بیشتر از ۵۰ سال	40	10.0	400
	دیپلم و زیر دیپلم	49	12.5	50
سطح تحصیلات	کاردانی	71	17.5	120
	کارشناسی	182	45.0	300
	کارشناسی ارشد	78	20.0	380
	دکتری	20	5.0	400
	کمتر از ۱ سال	60	15.0	60
سابقه فعالیت بانکی	۱ تا ۳ سال	100	25.0	160
	۳ تا ۵ سال	120	30.0	280
	۵ تا ۱۰ سال	70	17.5	350
	بیشتر از ۱۰ سال	50	12.5	400
	بانک دولتی	181	45.0	180
نوع بانک مورد معامله	بانک خصوصی	159	40.0	340
	بانک خصوصی شده	60	15.0	400
	حضور	90	22.5	90
روش پاسخ‌گویی	الکترونیکی (ایتا، روبیکا، بله)	310	77.5	400

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که از مجموع ۴۰۰ پاسخ‌دهنده، ۶۰/۰٪ مرد و ۴۰/۰٪ زن بوده‌اند. از نظر سنی، بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال با ۴۵/۰٪ و کمترین فراوانی مربوط به گروه بالای ۵۰ سال با ۱۰/۰٪ است. در زمینه سطح تحصیلات، ۴۵/۰٪ پاسخ‌دهندگان دارای مدرک کارشناسی و ۲۰/۰٪ دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده‌اند که نشان‌دهنده سطح تحصیلات نسبتاً بالای نمونه است. همچنین ۳۰/۰٪ پاسخ‌دهندگان دارای سابقه فعالیت بانکی بین ۳ تا ۵ سال و ۲۵/۰٪ دارای سابقه ۱ تا ۳ سال بوده‌اند. در خصوص نوع بانک مورد معامله، ۴۵/۰٪ از بانک‌های دولتی، ۴۰/۰٪ از بانک‌های خصوصی و ۱۵/۰٪ از بانک‌های خصوصی شده استفاده می‌کنند. از نظر روش پاسخ‌گویی، ۲۲/۵٪ پرسشنامه‌ها به صورت حضوری و ۷۷/۵٪ به صورت الکترونیکی تکمیل شده است. این توزیع نشان‌دهنده تناسب نسبتاً مناسبی از لحاظ جنسیت، سن، تحصیلات و نوع بانک است که به نمایندگی نمونه از جامعه آماری کمک می‌کند.

۵-۵- سنجش نرمال بودن توزیع متغیرها

به منظور اطمینان از صحت تحلیل های آماری و استفاده مناسب از آزمون های پارامتریک در این پژوهش، نرمال بودن توزیع داده ها برای تمامی متغیرها و ابعاد آن ها مورد ارزیابی قرار گرفت. در این راستا، از شاخص های چولگی^۱ و کشیدگی^۲ به عنوان معیارهای توصیفی و همچنین دو آزمون آماری معتبر کولموگروف-اسمیرنوف^۳ و شاپیرو-ویلک^۴ برای سنجش نرمال بودن استفاده شد. ملاک قضاوت برای چولگی و کشیدگی، قرارگیری مقادیر در محدوده ± 2 بود، که برای تمامی ابعاد متغیرها رعایت شده است. نتایج آزمون نرمال بودن برای پنج متغیر اصلی پژوهش در جدول ۵ ارائه شده است.

H_0 : توزیع داده های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است.

H_1 : توزیع داده های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست.

جدول ۵- نتایج آزمون نرمال بودن داده ها.

Table 5- Results of the Data Normality Test.

متغیر اصلی	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	Kolmogorov-Smirnov (Sig.)	Shapiro-Wilk (Sig.)	نتیجه
شفافیت اطلاعات بانکها	3.55	0.84	-0.25	-0.18	0.092 (0.150)	0.982 (0.200)	نرمال
کیفیت گزارشگری مالی بانکها	3.58	0.86	-0.22	-0.20	0.095 (0.130)	0.980 (0.180)	نرمال
ادراک انصاف ذی نفعان بانکی	3.82	0.76	-0.12	-0.20	0.080 (0.200)	0.988 (0.300)	نرمال
صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی	3.54	0.90	-0.32	-0.28	0.112 (0.030)	0.968 (0.040)	غیر نرمال
اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	3.40	0.95	-0.42	-0.35	0.125 (0.020)	0.955 (0.030)	غیر نرمال

نتایج حاصل از جدول ۵ نشان می دهد که از مجموع پنج متغیر اصلی پژوهش، سه متغیر «شفافیت اطلاعات بانکها»، «کیفیت گزارشگری مالی بانکها» و «ادراک انصاف ذی نفعان بانکی» دارای سطح معنی داری 0.05 در آزمون های کولموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک بوده و مقادیر چولگی و کشیدگی نیز در بازه -2 تا $+2$ قرار دارد؛ بنابراین این متغیرها از توزیع نرمال برخوردار هستند. در مقابل، دو متغیر «صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی» و «اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی» دارای سطح معنی داری کمتر از 0.05 می باشند که نشان دهنده عدم توزیع نرمال برای این متغیرها است. با توجه به عدم تحقق کامل مفروضه نرمال بودن برای دو متغیر پژوهش، برای تحلیل استنباطی و آزمون فرضیه ها از مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) استفاده خواهد شد. این روش به دلیل ماهیت ناپارامتریک خود، نیاز به مفروضه نرمال بودن داده ها ندارد و برای شرایطی که برخی متغیرها دارای توزیع غیر نرمال هستند، مناسب و علمی می باشد.

۵-۶- ضریب همبستگی بین متغیرهای تحقیق

با توجه به عدم نرمال بودن دو متغیر اصلی «صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی» و «اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی» (بر اساس نتایج جدول ۵)، از ضریب همبستگی رتبه ای اسپیرمن^۵ استفاده شده است. این روش ناپارامتریک نیاز به مفروضه نرمال بودن داده ها ندارد و برای داده های با توزیع غیر نرمال مناسب می باشد. نتایج در جدول ۸ ارائه شده است.

¹ Skewness² Kurtosis³ Kolmogorov-smirnov⁴ Shapiro-wilk⁵ Spearman's rho

جدول ۸- ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق.

Table 8- Correlation matrix among the research variables.

متغیر	1	2	3	4	5
۱. شفافیت اطلاعات بانکها	1.00				
۲. کیفیت گزارشگری مالی بانکها	0.65**	1.00			
۳. ادراک انصاف ذی نفعان بانکی	0.54**	0.59***	1.00		
۴. صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی	0.50**	0.55***	0.68***	1.00	
۵. اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	0.44**	0.48***	0.59***	0.63**	1.00

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد که تمامی ضرایب همبستگی اسپیرمن بین متغیرهای پژوهش در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار هستند (ستاره **). بیشترین ضریب همبستگی مربوط به رابطه بین «صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی» و «ادراک انصاف ذی نفعان بانکی» با مقدار ۰/۶۸ است که نشان‌دهنده همبستگی مثبت و قوی بین دو متغیر میانجی می‌باشد. کمترین ضریب همبستگی مربوط به رابطه بین «شفافیت اطلاعات بانکها» و «اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی» با مقدار ۰/۴۴ است که همچنان حاکی از همبستگی مثبت و متوسط است. با توجه به اینکه همبستگی بین دو متغیر مستقل (شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی) برابر ۰/۶۵ و کمتر از ۰/۸۰ است، می‌توان نتیجه گرفت که مشکل همخطی^۱ شدید در مدل وجود ندارد. وجود همبستگی‌های مثبت و معنی‌دار بین متغیرهای مستقل و میانجی با متغیر وابسته، پیش شرط لازم برای بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم در مدل معادلات ساختاری است.

۵-۷- ضرایب استاندارد شده بارهای عاملی و مقدار معناداری تی

پس از تایید روایی و پایایی پرسشنامه، مدل اندازه‌گیری^۲ با استفاده از رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) و نرم‌افزار SmartPLS برازش گردید. برای هر گویه، بار عاملی استاندارد شده^۳ و آماره تی (t-value) با سه رقم اعشار محاسبه شد. معیارهای پذیرش بار عاملی شامل مقادیر بیشتر از ۰/۵۰۰ (در مرحله اول) و بیشتر از ۰/۷۰۰ (در مرحله نهایی) می‌باشد و مقادیر آماره تی باید بیشتر از ۱/۹۶۰ (سطح معنی‌داری ۰/۰۵) باشند. همچنین میانگین واریانس استخراج شده^۴ (AVE) برای هر سازه با سه رقم اعشار محاسبه گردید. نتایج در جدول ۹ ارائه شده است.

جدول ۹- مقدار بارعاملی استاندارد شده و آماره تی.

Table 9- Standardized factor loadings and t-statistics.

سازه	بعد / شاخص	شماره سوال	بار عاملی استاندارد	آماره t	سطح معنی‌داری	وضعیت	AVE	ریشه AVE
شفافیت اطلاعات بانکها	افشای به موقع اطلاعات	1	0.782	15.602	0.001	تایید	0.624	0.790
		2	0.815	18.205	0.001	تایید		
		3	0.751	14.103	0.001	تایید		
	افشای کامل و دقیق اطلاعات	4	0.808	17.400	0.001	تایید		
		5	0.852	20.108	0.001	تایید		
		6	0.790	15.902	0.001	تایید		
		7	0.801	16.805	0.001	تایید		
	قابلیت فهم و دسترسی به اطلاعات	8	0.740	13.502	0.001	تایید		
		9	0.772	14.905	0.001	تایید		
		10	0.722	12.800	0.001	تایید		

¹ Multicollinearity² Measurement model³ Standardized factor loading⁴ Average Variance Extracted (AVE)

جدول ۹- ادامه.

Table 9- Continued.

سازه	بعد / شاخص	شماره سوال	بار عاملی استاندارد	t آماره	سطح معنی داری	وضعیت	AVE	AVE ریشه
کیفیت گزارشگری مالی بانکها	پایداری سود	11	0.830	18.905	0.001	تایید	0.650	0.806
		12	0.862	20.508	0.001	تایید		
		13	0.791	16.202	0.001	تایید		
		14	0.812	17.306	0.001	تایید		
	توانایی پیش بینی جریان های نقدی	15	0.784	15.405	0.001	تایید		
		16	0.820	18.108	0.001	تایید		
		17	0.763	14.302	0.001	تایید		
		18	0.802	16.505	0.001	تایید		
	کیفیت افلام تعهدی	19	0.731	13.201	0.001	تایید		
		20	0.752	14.002	0.001	تایید		
		21	0.712	12.400	0.001	تایید		
		22	0.742	13.705	0.001	تایید		
ادراک انصاف ذی نفعان بانکی	عدالت توزیعی	23	0.843	19.302	0.001	تایید	0.684	0.827
		24	0.822	18.005	0.001	تایید		
		25	0.850	20.208	0.001	تایید		
		26	0.801	16.905	0.001	تایید		
	عدالت رویه ای	27	0.862	21.102	0.001	تایید		
		28	0.880	22.406	0.001	تایید		
		29	0.840	19.508	0.001	تایید		
		30	0.822	17.805	0.001	تایید		
	عدالت تعاملی	31	0.852	20.002	0.001	تایید		
		32	0.870	21.805	0.001	تایید		
		33	0.852	20.305	0.001	تایید		
		34	0.890	23.108	0.001	تایید		
		35	0.861	20.802	0.001	تایید		
		36	0.840	19.205	0.001	تایید		
صیانت حقوقی ذی نفعان بانکی	حمایت از حقوق سپرده گذاران	37	0.832	18.702	0.001	تایید	0.642	0.801
		38	0.852	20.108	0.001	تایید		
		39	0.802	16.705	0.001	تایید		
		40	0.822	17.509	0.001	تایید		
		41	0.782	15.305	0.001	تایید		
	حمایت از حقوق سهامداران	42	0.812	17.205	0.001	تایید		
		43	0.793	16.002	0.001	تایید		
		44	0.830	18.407	0.001	تایید		
		45	0.772	14.805	0.001	تایید		

جدول ۹- ادامه.

Table 9- Continued.

سازه	بعد / شاخص	شماره سوال	بار عاملی استاندارد	t آماره	سطح معنی داری	وضعیت	AVE	AVE ریشه
اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	حمایت از حقوق وام گیرندگان و مصرف کنندگان	46	0.802	16.405	0.001	تایید	0.630	0.794
		47	0.822	17.902	0.001	تایید		
		48	0.762	14.205	0.001	تایید		
		49	0.782	15.502	0.001	تایید		
	شفافیت نظارتی و امنیت حقوقی	50	0.842	19.105	0.001	تایید		
		51	0.822	17.702	0.001	تایید		
		52	0.802	16.605	0.001	تایید		
		53	0.852	19.906	0.001	تایید		
	اعتماد به توانایی بانک مرکزی در کنترل تورم	54	0.822	18.302	0.001	تایید		
		55	0.840	19.405	0.001	تایید		
		56	0.792	16.105	0.001	تایید		
		57	0.812	17.102	0.001	تایید		
	اعتماد به ثبات و کارایی نظام بانکی	58	0.832	18.805	0.001	تایید		
		59	0.852	20.202	0.001	تایید		
		60	0.802	16.805	0.001	تایید		
	انتظارات تورمی و رفتار سپرده گذاری	61	0.822	17.602	0.001	تایید		
		62	0.792	15.805	0.001	تایید		
اعتماد به شفافیت و پاسخگویی بانکها		63	0.812	17.306	0.001	تایید	0.630	0.794
		64	0.772	14.705	0.001	تایید		
		65	0.802	16.202	0.001	تایید		
		66	0.842	19.002	0.001	تایید		
		67	0.822	17.405	0.001	تایید		
		68	0.852	20.108	0.001	تایید		

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد که همه بارهای عاملی استاندارد شده بین ۰/۷۱۲ تا ۰/۸۹۰ قرار دارند که همگی بزرگتر از ۰/۷۰۰ بوده و در سطح معنی داری ۰/۰۱ (آماره تی بزرگتر از ۲/۵۷۶) تایید شده‌اند. مقادیر آماره تی برای تمامی گویه‌ها بزرگتر از ۱۰۹۶۰ بوده و در سطح اطمینان ۹۵٪ معنی دار هستند. همچنین مقادیر AVE برای هر پنج سازه اصلی بین ۰/۶۲۴ تا ۰/۶۸۴ قرار دارد که همگی بزرگتر از ۰/۵۰۰ بوده و روایی همگرا^۱ مدل اندازه‌گیری را تایید می‌کند. مقدار ریشه AVE (در محدوده ۰/۷۹۰ تا ۰/۸۲۷) برای هر سازه بزرگتر از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها است که نشان‌دهنده روایی واگرا^۲ مناسب می‌باشد. بنابراین مدل اندازه‌گیری از برازش مطلوبی برخوردار است و داده‌ها برای آزمون فرضیه‌های ساختاری آماده می‌باشند.

^۱ Convergent validity^۲ Discriminant validity

۸-۵- روایی همگرا در مدل تحقیق

پس از تایید بارهای عاملی گویه‌ها، روایی همگرا^۱ مدل اندازه‌گیری با استفاده از دو شاخص میانگین واریانس استخراج شده و پایایی ترکیبی^۲ مورد ارزیابی قرار گرفت. معیارهای پذیرش روایی همگرا شامل مقادیر AVE بزرگتر از ۰/۵۰۰ و مقادیر CR بزرگتر از ۰/۷۰۰ می‌باشد. همچنین برای تایید نهایی، شرط CR بزرگتر از AVE بررسی گردید. نتایج این ارزیابی در جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰- نتایج ارزیابی روایی همگرا.

Table 10. Results of convergent validity assessment.

متغیر / سازه	AVE	CR	CR > AVE	وضعیت نهایی
شفافیت اطلاعات بانکها	0.624	0.893	بلی	تایید
کیفیت گزارشگری مالی بانکها	0.650	0.912	بلی	تایید
ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی	0.684	0.927	بلی	تایید
صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی	0.642	0.905	بلی	تایید
اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	0.630	0.886	بلی	تایید

نتایج جدول ۱۰ نشان می‌دهد که مقادیر AVE برای تمامی سازه‌های پژوهش بین ۰/۶۲۴ تا ۰/۶۸۴ قرار داشته و همگی بزرگتر از ۰/۵۰۰ می‌باشند. همچنین مقادیر CR برای سازه‌ها بین ۰/۸۸۶ تا ۰/۹۲۷ محاسبه شده که همگی بزرگتر از ۰/۷۰۰ بوده و شرط CR بزرگتر از AVE برای تمامی متغیرها برقرار است. بنابراین، روایی همگرا^۳ مدل اندازه‌گیری برای هر پنج سازه اصلی پژوهش تایید می‌شود. این یافته‌ها نشان می‌دهند که گویه‌های طراحی شده برای سنجش هر سازه، به میزان قابل قبولی واریانس آن سازه را تبیین می‌کنند و ابزار پژوهش از اعتبار لازم برای آزمون فرضیه‌های ساختاری برخوردار است.

۹-۵- روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

برای ارزیابی روایی واگرا^۴ از معیار فورنل-لارکر استفاده شده است. در این روش، جذر میانگین واریانس استخراج شده ($AVE\sqrt$) هر سازه باید از همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها (مقادیر خارج از قطر اصلی) بزرگتر باشد. در ستون آخر، شرط مذکور برای هر سطر به صورت عددی گزارش شده است. نتایج در جدول ۱۱ ارائه شده و پس از آن تحلیل لازم صورت گرفته است.

جدول ۱۱- نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لارکر.

Table 11. Discriminant validity results using the fornell-larcker criterion.

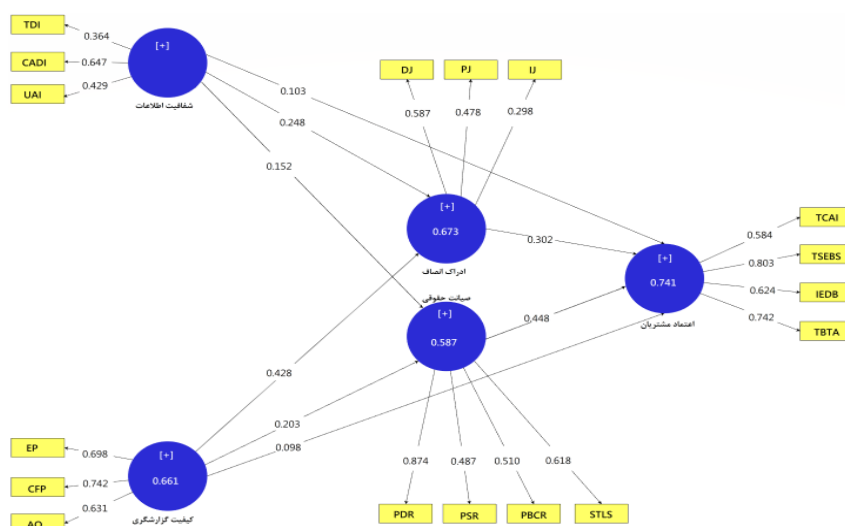
سازه	1	2	3	4	5	شرط فورنل-لارکر
۱. شفافیت اطلاعات بانکها	0.790					$0.790 > 0.650, 0.540, 0.500, 0.440$
۲. کیفیت گزارشگری مالی بانکها	0.650	0.806				$0.806 > 0.650, 0.590, 0.550, 0.480$
۳. ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی	0.540	0.590	0.827			$0.827 > 0.590, 0.680, 0.590$
۴. صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی	0.500	0.550	0.680	0.801		$0.801 > 0.680, 0.630$
۵. اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	0.440	0.480	0.590	0.630	0.794	$0.794 > 0.630$

نتایج جدول ۱۱ نشان می‌دهد که جذر AVE برای هر پنج سازه (شفافیت اطلاعات بانکها با ۰/۷۹۰، کیفیت گزارشگری مالی بانکها با ۰/۸۰۶، ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی با ۰/۸۲۷، صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی با ۰/۸۰۱ و اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی با ۰/۷۹۴) از تمامی ضرایب همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها بزرگتر است. بنابراین روایی واگرا^۵ مدل اندازه‌گیری به روش فورنل-لارکر تایید می‌شود و هر سازه در مدل مفهومی از سایر سازه‌ها متمایز است.

¹ Convergent validity² Composite Reliability (CR)³ Convergent validity⁴ Discriminant validity⁵ Discriminant validity

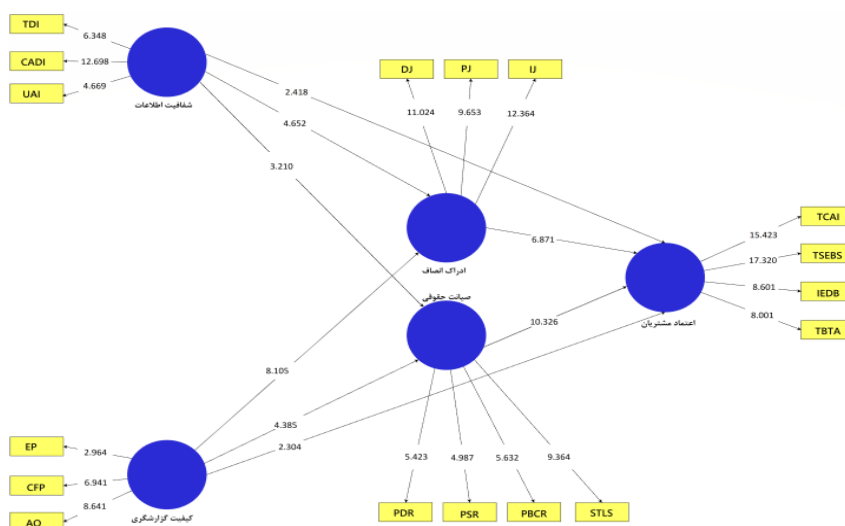
۵-۱۰- تحلیل مدل ساختاری معادلات ساختاری

در این پژوهش، به منظور آزمون روابط علی میان سازه‌های مدل مفهومی، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی ($PLS-SEM$) استفاده شد. این رویکرد تحلیلی با توجه به ماهیت پیچیده مدل پژوهش - که شامل دو متغیر مستقل (شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی)، دو متغیر میانجی (ادراک انصاف و صیانت حقوقی) و یک متغیر وابسته نهایی (اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی) در بستر شرایط تورمی است - انتخاب گردید. به منظور ارزیابی کفایت و اعتبار مدل پیشنهادی، شاخص‌های کلیدی برازش شامل ضریب تعیین (R^2)، اندازه اثر (f^2) و شاخص قدرت پیش‌بینی (Q^2) برای هر یک از متغیرهای درون‌زای مدل (شامل ادراک انصاف، صیانت حقوقی و اعتماد به ارزش پول ملی) محاسبه و مورد تحلیل قرار گرفتند. بررسی این شاخص‌ها امکان سنجش میزان تبیین تغییرات اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی توسط سازه‌های شفافیت و کیفیت گزارشگری به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق مکانیسم‌های انصاف مدار و حقوقی مدار را فراهم ساخت. در مجموع، نتایج این ارزیابی‌ها شواهد تجربی لازم برای اعتبارسنجی مدل ساختاری پژوهش را ارایه داده و چارچوبی تحلیلی، منسجم و قابل اتکا برای تفسیر مسیرهای علی اصلی، آزمون فرضیه‌های دوازده‌گانه پژوهش و درک سازوکارهای بازسازی اعتماد به ارزش پول ملی در نظام بانکی ایران فراهم می‌سازد.



شکل ۲- مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی تحقیق (تخمین استاندارد).

Figure 2- Structural equation modeling of the research conceptual model (standardized estimates).



شکل ۳- مدل‌سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی تحقیق (معناداری ضرایب).

Figure 3- Structural equation modeling of the research conceptual model (significance of coefficients).

پس از برازش مدل ساختاری^۱ با استفاده از رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM)، شاخص‌های کلیدی شامل ضریب تعیین (R^2)، شاخص پیش‌بینی (Q^2) و اندازه اثر (f^2) برای ارزیابی قدرت تبیین و پیش‌بینی مدل مورد محاسبه قرار گرفتند. معیارهای پذیرش شامل R^2 (مقادیر ۰/۱۹ ضعیف، ۰/۳۳ متوسط و ۰/۶۷ قوی)، Q^2 (بزرگ‌تر از ۰ نشان‌دهنده پیش‌بینی مناسب) و f^2 (مقادیر ۰/۰۲ ضعیف، ۰/۱۵ متوسط و ۰/۳۵ قوی) می‌باشند. نتایج در جدول ۱۲ ارائه شده است.

جدول ۱۲- نتایج مدل ساختاری شامل R^2 ، f^2 و Q^2 متغیرهای مکنون درون‌زا.

Table 12- Structural model results, including R^2 , f^2 , and Q^2 for endogenous latent variables.

متغیر درون‌زا	ضریب تعیین (R^2)	سطح توصیفی R^2	شاخص پیش‌بینی (Q^2)	سطح Q^2	متغیر برون‌زا	اندازه اثر (f^2)	سطح اثر
ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی	0.485	متوسط	0.321	مناسب	شفافیت اطلاعات بانک‌ها	0.182	متوسط
صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی	0.532	متوسط	0.357	مناسب	کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها	0.215	متوسط
اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	0.681	قوی	0.452	مناسب	شفافیت اطلاعات بانک‌ها	0.095	ضعیف
					کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها	0.108	ضعیف
					ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی	0.246	متوسط
					صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی	0.312	قوی

نتایج جدول ۱۲ نشان می‌دهد که ضریب تعیین (R^2) برای متغیر «ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی» برابر ۰/۴۸۵ (متوسط)، برای «صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی» برابر ۰/۵۳۲ (متوسط) و برای متغیر وابسته «اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی» برابر ۰/۶۸۱ (قوی) می‌باشد. این مقادیر نشان‌دهنده توانایی تبیین مناسب متغیرهای مستقل و میانجی بر تغییرات متغیر وابسته است. شاخص پیش‌بینی (Q^2) برای هر سه متغیر درون‌زا به ترتیب ۰/۳۵۷، ۰/۵۴۲ و ۰/۳۵۷ محاسبه شده که همگی بزرگ‌تر از ۰ بوده و تاییدکننده قدرت پیش‌بینی مناسب مدل می‌باشند. در خصوص اندازه اثر (f^2)، بیشترین تاثیر بر «اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی» متعلق به «صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی» با مقدار ۰/۳۱۲ (قوی) و پس از آن «ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی» با مقدار ۰/۲۴۶ (متوسط) است. تاثیر مستقیم «شفافیت اطلاعات» و «کیفیت گزارشگری مالی» بر اعتماد به ارزش پول ملی ضعیف (به ترتیب ۰/۰۹۵ و ۰/۱۰۸) ارزیابی شده است که این موضوع نقش میانجی‌های قوی را تایید می‌کند. همچنین اندازه اثر متغیرهای مستقل بر دو متغیر میانجی در سطح متوسط (۰/۱۸۲ تا ۰/۲۳۴) قرار دارد. در مجموع، مدل ساختاری از برازش مطلوب و قدرت پیش‌بینی مناسبی برخوردار است.

۱۱-۵- بررسی مدل کلی

پس از تایید مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری، برازش کلی مدل^۱ با استفاده از معیار نیکویی برازش ($GOF - Goodness of Fit$) مورد ارزیابی قرار گرفت. برای محاسبه GOF از فرمول $\sqrt{AVE \times \text{میانگین } R^2}$ استفاده شده است. همچنین شاخص‌های برازش مطلق ($SRMR$)، برازش

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities}} \times R^2 \quad (2)$$

نسبی (NFI) و برازش تعدیل‌شده ($AGFI$) با استفاده از نرم‌افزار *SmartPLS* محاسبه گردید. نتایج در جدول ۱۳ ارائه شده است.

این شاخص، مجذور ضرب دو مقدار متوسط مقادیر اشتراکی^۲ و متوسط ضریب تعیین^۳ است.

جدول ۱۳- نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF .

Table 13- Overall Model Fit Results Based on the GOF Criterion.

Table 13- Overall Model Fit Results Based on the GOF Criterion.					
دسته شاخص‌ها	شاخص برازش	مقدار محاسبه‌شده	حد آستانه مطلوب	وضعیت برازش	
شاخص‌های برازش مطلق	SRMR	0.062	کمتر از ۰/۰۸۰	برازش مطلوب	
شاخص‌های برازش نسبی	NFI	0.924	بیشتر از ۰/۹۰۰	برازش مطلوب	
شاخص‌های برازش تعدیل‌شده	AGFI	0.876	بیشتر از ۰/۹۰۰	نزدیک به مطلوب	
شاخص برازش کل	GOF	0.603	بیشتر از ۰/۴۰۰	برازش قوی	
مولفه	مقدار	معیار			
AVE (پنج سازه) میانگین	0.646	بیشتر از ۰/۵۰۰			
R² (سه متغیر درون‌زا) میانگین	0.563	بیشتر از ۰/۲۰۰			
GOF فرمول و نتیجه نهایی	$\sqrt{(0.646 \times 0.563)} = \sqrt{0.364} = 0.603$				
محاسبه: GOF					

نتایج جدول ۱۳ نشان می‌دهد که شاخص $SRMR$ برابر ۰/۰۶۲ بوده که کمتر از حد آستانه ۰/۰۸۰ است و برازش مطلق مطلوب مدل را تایید می‌کند. شاخص NFI با مقدار ۰/۹۲۴ بیشتر از حد آستانه ۰/۹۰۰ بوده و نشان‌دهنده برازش نسبی مناسب مدل است. شاخص $AGFI$ با مقدار ۰/۸۷۶ نزدیک به حد آستانه ۰/۹۰۰ بوده و در محدوده قابل قبول قرار دارد. همچنین میانگین AVE برای پنج سازه اصلی ۰/۶۴۶ (بیشتر از ۰/۵۰۰) و میانگین R^2 برای سه متغیر درون‌زا ۰/۵۶۳ (بیشتر از ۰/۲۰۰) محاسبه شد. در نهایت، مقدار GOF برابر ۰/۶۰۳ به دست آمد که از حد آستانه ۰/۴۰۰ بزرگ‌تر بوده و حاکی از برازش قوی مدل کلی پژوهش است. بنابراین مدل اندازه‌گیری و ساختاری از اعتبار کافی برای آزمون فرضیه‌ها و تعمیم‌یافته‌ها برخوردار می‌باشد.

۱۲-۵- نتایج فرضیه‌های پژوهش

برای تحلیل دقیق نقش میانجی ادراک انصاف و صیانت حقوقی در مدل پژوهش، از آزمون سوبل استفاده می‌شود. این آزمون امکان سنجش معناداری اثر غیرمستقیم متغیرهای برون‌زا (شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی) بر متغیر وابسته (اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی) را از طریق دو متغیر میانجی فراهم می‌کند. بر اساس مدل ساختاری پژوهش، چهار فرضیه میانجی اصلی تعریف شده است:

فرضیه $H1$: ادراک انصاف، رابطه شفافیت اطلاعات با اعتماد به ارزش پول ملی را میانجی‌گری می‌کند.

¹ Overall model fit
² Communalit Y

³ R square average

فرضیه H2: ادراک انصاف، رابطه کیفیت گزارشگری مالی با اعتماد به ارزش پول ملی را میانجی‌گری می‌کند.

فرضیه H3: صیانت حقوقی، رابطه شفافیت اطلاعات با اعتماد به ارزش پول ملی را میانجی‌گری می‌کند.

فرضیه H4: صیانت حقوقی، رابطه کیفیت گزارشگری مالی با اعتماد به ارزش پول ملی را میانجی‌گری می‌کند.

در این آزمون، ضریب مسیر استاندارد شده (β) و خطای استاندارد هر مسیر (Sa و Sb) بر اساس خروجی‌های مدل ساختاری PLS محاسبه و سپس با فرمول سوبل، آماره Z و شاخص VAF (نسبت اثر غیرمستقیم به اثر کل) تعیین شده است. آماره Z بزرگ‌تر از $1/96$ نشان‌دهنده معناداری در سطح $0/05$ و بزرگ‌تر از $2/58$ نشان‌دهنده معناداری در سطح $0/01$ است.

جدول ۱۴- نتایج آزمون سوبل برای مسیر میانجی ادراک انصاف.

Table 14- Sobel test results for the mediation path of perceived fairness.

مسیر / متغیر	مقدار (β)	آماره Z	VAF شاخص	نتیجه
شفافیت اطلاعات $\leftarrow$ ادراک انصاف $\leftarrow$ اعتماد H1:				
(شفافیت $\leftarrow$ ادراک انصاف) a	0.248	4.652***	—	—
(ادراک انصاف $\leftarrow$ اعتماد) b	0.302	6.871***	—	—
a خطای استاندارد مسیر (Sa)	0.0533	—	—	—
b خطای استاندارد مسیر (Sb)	0.0439	—	—	—
(اثر مستقیم شفافیت $\leftarrow$ اعتماد) c'	0.103	2.418*	—	—
(a $\times$ b) اثر غیرمستقیم	0.0749	3.854**	0.421	تایید
کیفیت گزارشگری $\leftarrow$ ادراک انصاف $\leftarrow$ اعتماد H2:				
(کیفیت گزارشگری $\leftarrow$ ادراک انصاف) a	0.428	8.105***	—	—
(ادراک انصاف $\leftarrow$ اعتماد) b	0.302	6.871***	—	—
a خطای استاندارد مسیر (Sa)	0.0528	—	—	—
b خطای استاندارد مسیر (Sb)	0.0439	—	—	—
(اثر مستقیم کیفیت گزارشگری $\leftarrow$ اعتماد) c'	0.098	2.304*	—	—
(a $\times$ b) اثر غیرمستقیم	0.1293	5.248**	0.569	تایید

توضیح: *** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

شاخص VAF از تقسیم اثر غیرمستقیم بر اثر کل ($c' + a \times b$) به دست آمده است. هر دو مسیر غیرمستقیم در سطح $0/01$ معنادارند و فرضیه‌های H1 و H2 تایید می‌شوند.

جدول ۱۵- نتایج آزمون سوبل برای مسیر میانجی صیانت حقوقی.

Table 15- Sobel test results for the mediation path of legal protection.

مسیر / متغیر	مقدار (β)	آماره Z	VAF شاخص	نتیجه
شفافیت اطلاعات $\leftarrow$ صیانت حقوقی $\leftarrow$ اعتماد H3:				
(شفافیت $\leftarrow$ صیانت حقوقی) a	0.152	3.210**	—	—
(صیانت حقوقی $\leftarrow$ اعتماد) b	0.448	10.326***	—	—
a خطای استاندارد مسیر (Sa)	0.0474	—	—	—
b خطای استاندارد مسیر (Sb)	0.0434	—	—	—
(اثر مستقیم شفافیت $\leftarrow$ اعتماد) c'	0.103	2.418*	—	—
(a $\times$ b) اثر غیرمستقیم	0.0681	3.062**	0.398	تایید

جدول ۱۵ - ادامه.

Table 15- Continued.

مسیر / متغیر	مقدار (β)	آماره Z	شاخص VAF	نتیجه
کیفیت گزارشگری ← صیانت حقوقی ← اعتماد H4:				
(کیفیت گزارشگری ← صیانت حقوقی) a	0.203	4.385***	—	—
(صیانت حقوقی ← اعتماد) b	0.448	10.326***	—	—
a) خطای استاندارد مسیر Sa	0.0463	—	—	—
b) خطای استاندارد مسیر Sb	0.0434	—	—	—
اثر مستقیم کیفیت گزارشگری ← اعتماد c'	0.098	2.304*	—	—
(a × b) اثر غیرمستقیم	0.0909	4.032**	0.481	تایید

توضیح: * $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, $p < 0.05$.

تمامی مسیرهای غیرمستقیم در سطح ۰/۰۱ معنادارند، بنابراین فرضیه‌های H3 و H4 نیز تایید می‌شوند.

جمع‌بندی تحلیل میانجی با آزمون سوبل در نتایج جداول فوق به روشنی نشان می‌دهد که:

هر چهار مسیر غیرمستقیم دارای آماره Z بزرگ‌تر از ۲/۵۸ هستند، بنابراین در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادارند.

۱. ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی به‌طور معناداری رابطه شفافیت اطلاعات (VAF برابر ۰/۴۲۱) و کیفیت گزارشگری مالی (VAF برابر ۰/۵۶۹) را با اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی میانجی‌گری می‌کند.
۲. صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی نیز به‌طور معناداری رابطه شفافیت اطلاعات (VAF برابر ۰/۳۹۸) و کیفیت گزارشگری مالی (VAF برابر ۰/۴۸۱) را با اعتماد میانجی‌گری می‌کند.
۳. مقایسه شاخص VAF نشان می‌دهد که در هر دو مسیر، کیفیت گزارشگری مالی از طریق متغیرهای میانجی (به‌ویژه ادراک انصاف با VAF برابر ۰/۵۶۹) سهم بیشتری از اثر کل را به‌صورت غیرمستقیم منتقل می‌کند.

بنابراین، هر چهار فرضیه اصلی میانجی پژوهش (H1 تا H4) تایید می‌شوند و مدل میانجی‌گری دوگانه ادراک انصاف و صیانت حقوقی از اعتبار آماری بالایی برخوردار است.

در ادامه، جدول ۱۶ نتایج آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش ارائه شده است. این فرضیه‌ها روابط مستقیم میان متغیرهای مدل را بررسی می‌کنند. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، تمامی مسیرهای مستقیم از نظر آماری معنادار بوده و فرضیه‌های فرعی پژوهش تایید شده‌اند.

جدول ۱۶ - نتیجه آزمون فرضیه‌های فرعی.

Table 16- Results of the Sub-Hypotheses Tests.

شماره فرضیه	فرضیه فرعی	ضریب مسیر استاندارد (β)	آماره t	Sig	نتیجه
H5	شفافیت اطلاعات بانکی ← اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	0.103	2.418	0.016	تایید
H6	کیفیت گزارشگری مالی بانکی ← اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	0.098	2.304	0.021	تایید
H7	شفافیت اطلاعات بانکی ← ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی	0.248	4.652	0.000	تایید
H8	کیفیت گزارشگری مالی بانکی ← ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی	0.428	8.105	0.000	تایید
H9	شفافیت اطلاعات بانکی ← صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی	0.152	3.210	0.001	تایید
H10	کیفیت گزارشگری مالی بانکی ← صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی	0.203	4.385	0.000	تایید
H11	ادراک انصاف ذی‌نفعان بانکی ← اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	0.302	6.871	0.000	تایید
H12	صیانت حقوقی ذی‌نفعان بانکی ← اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی	0.448	10.326	0.000	تایید

جدول ۱۶ نشان می‌دهد که تمامی هشت فرضیه فرعی (مسیرهای مستقیم) پژوهش تایید شده‌اند. قوی‌ترین تاثیر مستقیم بر اعتماد به ارزش پول ملی مربوط به «صیانت حقوقی» با ضریب $0/448$ و سپس «ادراک انصاف» با $0/302$ است. در میان عوامل موثر بر ادراک انصاف، «کیفیت گزارشگری مالی» با ضریب $0/428$ نقشی پررنگ‌تر از «شفافیت اطلاعات» با $0/248$ دارد. اثر مستقیم شفافیت و کیفیت گزارشگری بر اعتماد، هرچند معنادار، اما ضعیف است ($0/103$ و $0/098$) که این موضوع نقش حیاتی متغیرهای میانجی را برجسته می‌کند. به‌طورکلی، مدل از توان تبیین مطلوبی برخوردار بوده و روابط مفروض به لحاظ آماری تایید می‌شوند.

۶- بحث و نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر به بررسی تاثیر شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری مالی بانک‌ها بر اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی در شرایط تورمی، با میانجی‌گری ادراک انصاف و صیانت حقوقی ذی‌نفعان در چارچوب قوانین و مقررات بانکی می‌پردازد. این مطالعه در نظام بانکی ایران و با تمرکز بر مشتریان حقیقی بانک‌های شهر تهران انجام شده است. اهمیت آن از نرخ‌های تورم مزمن و دو رقیبی پنج دهه اخیر کشور نشأت می‌گیرد که به فرسایش تدریجی اعتماد عمومی به پول ملی انجامیده و بازسازی این اعتماد را به یکی از چالش‌های اساسی سیاست‌های پولی و نظارتی تبدیل کرده است. پژوهش با پر کردن شکاف نظری ناشی از فقدان مدلی یکپارچه که هم‌زمان سازوکارهای رفتاری (انصاف) و نهادی (حقوقی (صیانت) را در رابطه بین شفافیت و اعتماد تبیین کند، بینشی عملی برای سیاست‌گذاران، نهادهای نظارتی و مدیران بانکی فراهم می‌آورد. بدین ترتیب، مقاله نشان می‌دهد که تقویت شفافیت و کیفیت گزارشگری از دو کانال انصاف‌مدار و حقوقی‌مدار چگونه می‌تواند به ترمیم و تحکیم اعتماد به ارزش پول ملی در اقتصاد تورمی یاری رساند. یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌های مستقیم نشان داد که شفافیت اطلاعات بانک‌ها (فرضیه $5H$ با ضریب مسیر برابر $0/103$ و آماره t برابر $2/418$) و کیفیت گزارشگری مالی (فرضیه $6H$ با ضریب مسیر برابر $0/098$ و آماره t برابر $2/304$) تاثیر مستقیم مثبت و معناداری بر اعتماد مشتریان به ارزش پول ملی دارند. همچنین شفافیت اطلاعات بر ادراک انصاف ذی‌نفعان (فرضیه $7H$ با ضریب $0/248$)، کیفیت گزارشگری مالی بر ادراک انصاف (فرضیه $8H$ با ضریب $0/428$)، شفافیت اطلاعات بر صیانت حقوقی (فرضیه $9H$ با ضریب $0/152$) و کیفیت گزارشگری مالی بر صیانت حقوقی (فرضیه $10H$ با ضریب $0/203$) همگی اثرات مثبت و معناداری در سطح $0/01$ نشان دادند. در مسیرهای منتهی به اعتماد، ادراک انصاف (فرضیه $11H$ با ضریب $0/302$) و صیانت حقوقی (فرضیه $12H$ با ضریب $0/448$) به‌طور مستقیم و معنادار اعتماد را تقویت کردند که در این میان، صیانت حقوقی بیشترین ضریب مسیر مستقیم را در کل مدل به خود اختصاص داد. ضریب تعیین متغیر اعتماد برابر $0/681$ محاسبه شد که حاکی از تبیین $68/1\%$ از واریانس آن توسط سازه‌های مدل است. افزون بر این، اندازه اثر صیانت حقوقی بر اعتماد برابر $0/312$ (قوی) و ادراک انصاف برابر $0/246$ (متوسط) بود، درحالی‌که اندازه اثر مستقیم شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری بر اعتماد به‌ترتیب برابر $0/095$ و $0/108$ و در سطح ضعیف قرار داشت؛ امری که ضرورت بررسی مسیرهای واسطه‌ای را برجسته می‌ساخت.

در آزمون فرضیه‌های میانجی با آزمون سوبل، هر چهار فرضیه $1H$ تا $4H$ تایید شدند. اثر غیرمستقیم شفافیت اطلاعات بر اعتماد از مسیر ادراک انصاف (فرضیه $1H$) برابر $0/0749$ با آماره Z برابر $3/854$ و شاخص VAF برابر $0/421$ به‌دست آمد. مسیر کیفیت گزارشگری $\leftarrow$ ادراک انصاف $\leftarrow$ اعتماد (فرضیه $2H$) با اثر غیرمستقیم $0/1293$ ، آماره Z برابر $5/248$ و VAF برابر $0/569$ بیشترین سهم میانجی‌گری را نشان داد. نقش میانجی صیانت حقوقی نیز در مسیر شفافیت (فرضیه $3H$) با اثر غیرمستقیم $0/0681$ ، آماره Z برابر $3/062$ و VAF برابر $0/398$ و مسیر کیفیت گزارشگری (فرضیه $4H$) با اثر غیرمستقیم $0/0909$ ، آماره Z برابر $4/032$ و VAF برابر $0/481$ تایید شد. تمامی مسیرهای غیرمستقیم در سطح معناداری $0/01$ قرار داشته و نشان می‌دهند که بخش عمده‌ای از تاثیر شفافیت و کیفیت گزارشگری بر اعتماد، از طریق مکانیسم‌های انصاف‌مدار و حقوقی‌مدار منتقل می‌شود و کیفیت گزارشگری مالی در هر دو مسیر سهم بیشتری از اثر کل را به‌طور غیرمستقیم انتقال می‌دهد.

این الگوی نتایج با پیشینه تحقیق همسویی چشمگیری دارد. تایید تاثیر مثبت شفافیت اطلاعات و کیفیت گزارشگری بر اعتماد با یافته‌های لنگ و همکاران [9] و مسجد موسوی و ذبیحی [7] هم‌راستا است، اما ضعیف بودن اثرات مستقیم و معناداری قوی مسیرهای غیرمستقیم در پژوهش حاضر، بینش جدیدی فراهم می‌کند که نشان می‌دهد شفافیت و گزارشگری باکیفیت عمدتاً از مسیر تقویت ادراک انصاف و صیانت حقوقی، اعتماد به ارزش پول ملی را شکل می‌دهند. برجستگی نقش صیانت حقوقی با ضریب مستقیم $0/448$ موید تاکید اسماعیل [16] بر ضرورت چارچوب قانونی شفاف و سازوکار سریع جبران خسارت در حفظ اعتماد به نظام پولی است و با تجربه زیمبابوه [17] که در آن نبود بیمه سپرده موثر مانع از احیای

اعتماد عمیق شد، انطباق دارد. همچنین پژوهش حاضر نشان داد برخلاف یافته کریمی علویچه و محمد امینی [11] که رابطه مستقیم خدمات منصفانه با اعتماد را در بافت ایران معنادار نیافتند، ادراک انصاف زمانی به طور معنادار اعتماد را تقویت می‌کند که مبتنی بر شفافیت اطلاعاتی و کیفیت گزارشگری باشد و این هم‌افزایی، پیش شرط اثرگذاری انصاف بر اعتماد است.

مبتنی بر این یافته‌ها، پیشنهادهای علمی-کاربردی در سه سطح ارائه می‌شود. در سطح سیاست‌گذاری و نظارت، بانک مرکزی و صندوق ضمانت سپرده می‌بایست: ۱- استانداردهای الزام‌آور افشای ریسک‌های تورمی و نسبت‌های کفایت سرمایه را تدوین و اجرا کنند؛ ۲- با اصلاح قوانین گزیر بانکی، سازوکار سریع و کم‌هزینه جبران خسارت سپرده‌گذاران خرد را در دوره‌های تورمی فراهم سازند؛ ۳- سامانه برخط رصد و گزارش‌دهی تخلفات بانکی در زمینه تصنیع حقوق ذی‌نفعان را راه‌اندازی کنند. در سطح راهبری بانکی، به مدیران توصیه می‌شود: ۱- با استقرار سیستم‌های حسابداری پویا و کاهش تاخیر در گزارش حسابرسی، کیفیت گزارشگری مالی را بهبود بخشند؛ ۲- رویه‌های عادلانه در تعیین نرخ سود سپرده‌ها، توزیع تسهیلات و کارمزدها را طراحی و از طریق کمیته شفافیت و انصاف بر آن نظارت کنند؛ ۳- برنامه‌های آموزشی مستمر برای کارکنان با هدف نهادینه‌سازی رفتار منصفانه و پاسخ‌گویی شفاف اجرا کنند. در سطح پژوهش، بررسی تطبیقی مدل حاضر در بانک‌های دولتی و خصوصی و آزمون نقش تعدیل‌گری متغیرهایی چون سواد مالی مشتریان و شدت تورم ادراک شده می‌تواند به تدقیق مرزهای اثربخشی این سازوکارها کمک کند. در نهایت، باید تاکید کرد که از منظر نهادی و حقوقی، نظام بانکی کشور از چارچوب‌های قانونی نسبتاً مناسبی برای حمایت از شفافیت، پاسخ‌گویی و صیانت از حقوق ذی‌نفعان برخوردار است؛ از جمله قانون بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، قانون عملیات بانکی بدون ربا، مقررات نظارتی بانک مرکزی، الزامات کنترل داخلی و سازوکارهای حمایتی نظیر صندوق ضمانت سپرده‌ها. با این حال، یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که اثربخشی این ظرفیت‌ها بیش از هر چیز به اجرای دقیق، منسجم و پایدار آن‌ها وابسته است. در واقع، زمانی که این مقررات در عمل به شفافیت اطلاعاتی، انصاف در رفتار بانکی و صیانت واقعی از حقوق مشتریان منجر شوند، می‌توانند نقش موثری در بازسازی اعتماد عمومی به ارزش پول ملی در شرایط تورمی ایفا کنند.

در انتها به‌عنوان شاهدی عینی و مستند بر اهمیت این توصیه‌ها، می‌توان به پرونده حقوقی شخصی یکی از نگارندگان (حسن غریبی) اشاره نمود که خود در جایگاه مشتری زیان‌دیده آن قرار داشته است. در آن پرونده، کارمند یک بانک با استفاده از دسترسی شغلی، ظهر چک تضمینی را به طور رایانه‌ای جعل کرد و با وجود تسویه کامل وجه توسط نگارنده، چک را به مبلغ کامل برگشت زد. این اقدام مجرمانه، مصداق بارز نقض هر چهار رکن مدل حاضر بود: شفافیت اطلاعاتی مخدوش شد، گزارشگری مالی به نفع متخلف تحریف گردید، انصاف رویه‌ای و توزیعی به کلی نادیده گرفته شد و صیانت حقوقی نیز غایب بود. پیامد مستقیم این تخلف سازمان‌یافته، فرو ریختن کامل اعتماد نگارنده به نظام بانکی بود. این تجربه واقعی هشدار می‌دهد که در غیاب نظارت موثر بر رفتار کارکنان و نبود سازوکارهای سریع جبران خسارت، سیاست‌های کلان شفافیت و گزارشگری نیز در سطح عملیاتی بی‌اثر خواهند ماند. بنابراین، برخورد قاطع با متخلفان، ایجاد سامانه‌های نظارتی برخط و تقویت مسئولیت‌پذیری فردی در شبکه بانکی باید به‌عنوان اولویت فوری در دستور کار نهادهای ناظر قرار گیرد.

تشکر و قدردانی

نویسندگان مراتب سپاس و قدردانی خود را از تمامی افرادی که به نحوی در پیشبرد و انجام این پژوهش مشارکت داشته‌اند، اعلام می‌دارند.

منابع مالی

این مطالعه بدون دریافت هرگونه حمایت یا تأمین مالی خارجی انجام شده است.

تعارض منافع

نویسندگان اعلام می‌کنند که هیچ‌گونه تعارض منافی در ارتباط با این پژوهش وجود ندارد.

منابع

- [1] Wabitsch, A. (2025). *Inflation expectations & central bank communication* (Thesis). <https://search.proquest.com/openview/ad0fb355d0c2905f6f7e1198a5914670/1.pdf>
- [2] Das, A., Majilla, T., & Tomy, R. E. (2024). Banking on trust: Supervisory transparency and depositors' actions. *University of Chicago, Becker Friedman Institute for Economics Working Paper*, (2024-68). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4855411
- [3] Shaghghi Shahri, V. (2024). Meta-analysis of inflation studies in Iran's economy. *Quarterly Journal of Fiscal and Economic Policies*, 11(44), 117–150. (In Persian). https://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/7070-281039-fa-1148230.pdf
- [4] Babaie, M., Tavakolian, H., & Shakeri, A. (2018). Determinants of inflation forecast: A dynamic model averaging approach. *Economic Research Journal*, (71), 261–311. (In Persian). https://joer.atu.ac.ir/article_9835_54fb77ac03f4e2e651e4a2aaa9902874.pdf
- [5] Sheikhi, K., Matinfard, M., Saeedi, A., & Hassani, M. (2023). Identifying the effective factors of corporate governance, disclosure, and transparency in assessing the quality of financial statements in selected Iranian banks through the fuzzy Delphi method. *Asset Management and Financing*, 10(2), 23–52. (In Persian). <https://doi.org/10.22108/amf.2022.130183.1692>
- [6] Piri, H. (2022). Examining the role of managerial ability, political influence, and financial pressure in the financial reporting quality of banks listed on the stock exchange. *Management Accounting and Auditing Knowledge*, 11(44), 391–410. (In Persian). <https://www.sid.ir/paper/965261/fa>
- [7] Masjed Mousavi, M. S., & Zabihi, A. (2025). Investigating the relationship between financial transparency and capital attraction in Iran's banking system. *New Research Approaches in Management and Accounting*, 9(97), 1152–1181. (In Persian). <https://www.majournal.ir/index.php/ma/article/view/3170>
- [8] Faezi, B., & Bagherzadeh, A. (2024). Investigating the impact of corporate social responsibility and information transparency on improving the financial performance of banks (Case study: Western branches of Bank Mehr Iran in Mazandaran). *Journal of Financial and Banking Strategic Studies*, 2(3), 187–203. Civilica. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/1040319>
- [9] Leng, D., Sun, N., Wei, X., & Xia, C. (2025). Bank transparency and liquidity hoarding. *Economics Letters*, 254, 112419. <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2025.112419>
- [10] Azimi, H. (2022). The effect of perceived service justice on customer loyalty with the mediating role of service quality and communication quality. *Journal of Ethical Reflections*, 3(2), 7–28. (In Persian). http://jer.znu.ac.ir/article_247075.html
- [11] Karimi Alavijeh, M. R., & Mohammad Amini, T. (2017). The relationship between service fairness and service quality with customers' satisfaction, trust, and loyalty in banking. *Journal of Business Management Outlook*, 16(2), 87–106. (In Persian). <https://www.sid.ir/paper/224847/fa>
- [12] Ali, A. A., Andrei, A. G., Ruiz-Moreno, F., & Zingone, L. (2025). Exploring justice perceptions in online banking recovery: gender moderation and behavioral outcomes. *Journal of Business Economics and Management*, 26(1), 164–185. <https://doi.org/10.3846/jbem.2025.22831>
- [13] Roberts-Lombard, M., & Petzer, D. J. (2025). You want my loyalty? Treat me fairly! A study of Islamic banking customers in South Africa. *Journal of Islamic marketing*, 16(2), 627–650. <https://doi.org/10.1108/JIMA-06-2023-0178>
- [14] Qelich, W. (2020). The beneficiaries' rights observation in depositing operation of Riba-free banking system by corporate governance view. *Quarterly Journal of Fiscal and Economic Policies*, 8(30), 171–205. (In Persian). <https://doi.org/10.52547/qjefp.8.30.171>
- [15] Khoshnood, F. (2026). Evaluating the legal challenges of banking system planning from a comparative perspective. *Encyclopedia of Economic Law*, 32(28), 211–229. (In Persian). <https://doi.org/10.22067/economlaw.2025.94547.1476>
- [16] Ismael, H. S. (2021). The legal system to ensure banking deposits (comparative analytic research). *Zanco Journal of Human Sciences*, 25(2), 16–33. <https://doi.org/10.21271/zjhs.25.2.2>
- [17] Chaavure, L. (2013). *Impact of adopting the multiple currency system on banking sector confidence in Zimbabwe (2009–2013)* (Thesis). https://ir.uz.ac.zw/jspui/bitstream/10646/3412/1/Chaavure_Impact_of_adopting_the_multiple_currency_system_on_banking_sector_confidence.pdf
- [18] Abde Tabrizi, H., Tehrani, R., Emamverdi, G., Fallahpour, S., & Baghani, A. (2022). Assessing the transparency of selected private banks' information based on risk criteria (Value at Risk). *Journal of Financial Accounting and Auditing Research*, 14(55), 1–22. (In Persian). <https://sid.ir/paper/1053108/fa>
- [19] Fakhrosseini, F., Amin Khaki, A., & Moradzadeh, A. (2017). Investigating the impact of banking system transparency through internal audit committee oversight on improving the performance of banks listed on the Tehran Stock Exchange. *First National Conference on the Role of Accounting, Economics, and Management*. Civilica. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/694895>
- [20] Oyewumi, O. R., Ogunmeru, O. A., & Oboh, C. S. (2018). Investment in corporate social responsibility, disclosure practices, and financial performance of banks in Nigeria. *Future Business Journal*, 4(2), 195–205. <https://doi.org/10.1016/j.fbj.2018.06.004>
- [21] Abor, J. Y. (2026). Development banks and inclusive green finance: Implications for financial stability. In *Climate Change in Africa: Financing and Management* (pp. 463–486). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-78141-8_18

- [22] Ibrahim, J., Fajemisin, O. R., & Adedoyin, A. R. (2025). Moderating effect of audit report lag on the relationship between audit market structure and financial reporting quality of listed deposit money banks in Nigeria. *International Journal of Business and Technopreneurship (IJBT)*, 15(2), 219–234. <https://ejournal.unimap.edu.my/index.php/ijbt/article/view/1728>
- [23] Rusta, A., & Hosseini, S. A. (2024). Investigating the effect of audit quality on financial reporting quality, with an emphasis on institutional ownership in banks listed on the Tehran Stock Exchange. *New Research Approaches in Management and Accounting*, 8(93), 75–88. **(In Persian)**. <https://www.majournal.ir/index.php/ma/article/view/2668>
- [24] Tonade, A. M. A., Agbede, J. O., Ajibola, H. O., Olorunfemi, G. S., & Balogun, S. B. (2025). Auditor's independence and its influence on financial report quality of listed oil and gas companies in Nigeria. *Fuoye journal of accounting and management*, 8(1). <http://fjam.fuoye.edu.ng/index.php/fjam/article/view/271>
- [25] Elom, J. O., Mba, N. A., Uche, C. C., & others. (2024). Digitalized accounting techniques and financial reporting quality of selected deposit money banks in Nigeria. *Journal of Taxation and Economic Development*, 23(2), 81–99. <https://econpapers.repec.org/article/risjotaed/0094.htm>
- [26] Abyazi Leili, M. J., Zamani, N., & Mahfozi, G. (2025). The role of corporate governance components in improving the financial reporting quality of banks. *24th National Conference on Economics, Management, and Accounting*. Civilica. Tehran, Iran. **(In Persian)**. <https://civilica.com/doc/2318964>
- [27] Darabi, R., & Sajadinejad, S. T. (2022). The effect of corporate governance on financial reporting quality during the COVID-19 pandemic. *New Research Approaches in Management and Accounting*, 6(86), 154–165. **(In Persian)**. http://www.majournal.ir/article_180923.html
- [28] Safarzadeh, M. H., Eskandari, R., & Jafarimanesh, I. (2020). Design and examination of a model for stabilization of banks based on financial reporting quality. *Journal of Asset Management and Financing*, 8(3), 25–52. **(In Persian)**. <https://doi.org/10.22108/amf.2020.119331.1471>
- [29] Biswas, A., Kant, R., & Jaiswal, D. (2025). Looking beyond transactions: decoding the role of service innovation, relationship commitment and fairness in driving customer satisfaction in retail banking. *Benchmarking: An International Journal*, 32(7), 2749–2775. <https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2023-0872>
- [30] Nazari, M., Ashkani, M., & Hazaveh Hesar Maskan, B. (2015). The impact of perceived price fairness on loyalty, willingness to pay, complain and revenge intention of customers (case study: internet services industry). *Journal of Business Management*, 7(4), 967–984. **(In Persian)**. <https://doi.org/10.22059/jibm.2015.57100>
- [31] Kim, Y. "Sally" K. (2006). The moderating role of attribution in penalty judgment: An empirical study in the financial service industry. *Journal of Global Academy of Marketing Science*, 16(3), 1–16. <https://doi.org/10.1080/13527266.2006.9565281>
- [32] Vegholm, F., & Silver, L. (2008). The impact of corporate fairness on the bank-SME relationship. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 16(4), 352–364. <https://doi.org/10.1108/13581980810918413>
- [33] Gharib i, H., & Naami, F. (2025). The importance of customer e-satisfaction and its concept in the e-commerce environment. *9th International Conference on Management, Accounting, Economics, and Banking in the Third Millennium*. Civilica. Tehran, Iran. **(In Persian)**. <https://civilica.com/doc/2292870>
- [34] Navabi Moghadam, Z., Zare, A., Yousefi Sadeghloo, A., & Jamali, J. (2022). An investigation into the conflict of interests of bank shareholders using the corporate governance approach. *Legal Research Quarterly*, 24(96), 351–375. <https://doi.org/10.29252/jlr.2021.185115.1659>
- [35] Hüpkes, E. (2009). Special bank resolution and shareholders' rights: Balancing competing interests. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 17(3), 277–301. <https://doi.org/10.1108/13581980910972232>
- [36] Franzoni, S., & Ait Allali, A. (2024). Corporate governance of Islamic banks: A sustainable model to protect the participatory depositor? S. Franzoni, AA Allali. *Journal of Banking Regulation*, 25(1), 42–48. <https://doi.org/10.1057/s41261-022-00214-3>
- [37] Bagheri, M., & Rahmani, S. (2021). Consumer credit protection in the banking system. *Legal Research Quarterly*, 23(92), 43–70. **(In Persian)**. <https://doi.org/10.22034/jlr.2020.165881.1309>
- [38] Orji, U. J. (2019). Protecting consumers from cybercrime in the banking and financial sector: an analysis of the legal response in Nigeria. *Tilburg Law Review*, 24(1), 105–124. <https://doi.org/10.5334/tlrl.137>
- [39] Jalalzadeh, R., Daneshvar, M., & Rafiei, N. (2023). Investigating the factors influencing customer resistance to the adoption and use of fully digital banking services (Case study: Pasargad Bank branches in Tehran). *Islamic Economics and Banking Journal*, 12(45), 103–124. **(In Persian)**. <http://mieaoi.ir/article-1-1457-fa.html>
- [40] Salem, R., Ezeani, E., Gerged, A. M., & Bilal, B. (2025). Credit confidence: the impact of disclosure quality and audit quality on bank ratings in emerging economies. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 15(3), 571–622. <https://doi.org/10.1108/JAEE-04-2024-0181>
- [41] Borokhovich, K. A., Lee, A. A., & Simkins, B. J. (2011). A framework for journal assessment: The case of the journal of banking & finance. *Journal of Banking & Finance*, 35(1), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2010.09.003>
- [42] Nadiri, M., Mousavian, S. A., & Naderi, J. (2019). Investigating the factors affecting credit risk in Islamic banks. *Islamic Economics Quarterly*, 19(75), 109–138. **(In Persian)**. <https://www.sid.ir/paper/196255/fa>