



## تأثیر نظارت و بازرسی و سودآوری بانک با بررسی مشتری مداری

مجید جامی<sup>۱\*</sup>، محمدحسن واحدی<sup>۲</sup>، حمید نازی<sup>۳</sup>

### چکیده

در موضوع نظارت مالی در بانک ملی استان سیستان و بلوچستان با نگاهی تحلیلی به گذشته، اقدامات و تجارب مربوطه جمع‌بندی شده است، لذا قبل از هر چیز به بیان مبانی نظری نظارت مالی اشاره شده است به‌طور کلی نظارت مالی در سیستم بانکی شامل کلیه فعالی‌ها مانند اندازه‌گیری، آزمایش، آزمون یا سنجش ویژگی یک موجودیت (شامل محصول، سازمان و ...) و مقایسه نتایج با الزامات و دستورالعمل‌ها است که دارای ۲ جنبه بازرسی میدانی و بازرسی سیستماتیک می‌باشد. علی‌هذا از آنجاکه خدمات نظارت مالی با سایر خدمات بانکی مرتبط بوده، جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته که باعث شناخت نقاط قوت و ضعف سیستم کنترل‌های داخلی در بانک‌ها که زمینه‌ساز کاهش هزینه‌ها و رضایت‌مندی مشتریان و در نتیجه منجر به سودآوری بانک‌ها خواهد گردید، شده است. جهت جمع‌آوری داده‌های تحقیق اقدام به بررسی وضعیت نظارت مالی در فرایندهای ارائه خدمات و دستورالعمل‌های سازمانی نموده و با بررسی صورت‌های مالی (سود و زیان) جهت مشخص شدن میزان تأثیر نظارت، بر کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمدها و ارائه پرسشنامه جهت مشخص شدن تأثیر رضایت‌مندی مشتریان استفاده نموده، در ادامه تحقیق و به‌عنوان نمونه خدمات نظارت مالی چند سال بانک ملی استان سیستان و بلوچستان بررسی گردیده است. سپس کلیه اطلاعات استخراج شده از صورت‌های مالی و پرسشنامه از طریق نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های t زوجی و همبستگی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است؛ یعنی به‌طور کلی نظارت مالی باعث افزایش سودآوری و رسیدن به اهداف عالی بانک که همان کاهش هزینه‌ها و افزایش درآمدها و افزایش رضایت‌مندی مشتریان در چارچوب قوانین و مقررات شده است.

واژگان کلیدی: سودآوری، مشتری مداری، نظارت

۱- دکتری حسابداری، دانشکده حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی هاتف، زاهدان (مسئول مکاتبات)

۲- کارشناسی ارشد حسابداری، دانشکده حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی هاتف، زاهدان

۳- کارشناسی ارشد حسابداری، دانشکده حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی هاتف، زاهدان