



پیشایندها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی: یک مطالعه فراترکیب

مهدیه زارع مجتهدی ^۱ میرفیض فلاح شمس ^۲ حسین صفرزاده ^۱	تاریخ چاپ نهایی: ۱ شهریور ۱۴۰۶ تاریخ چاپ اولیه: ۳۰ تیر ۱۴۰۵ تاریخ پذیرش: ۲۰ اردیبهشت ۱۴۰۵ تاریخ بازنگری: ۱۳ اردیبهشت ۱۴۰۵ تاریخ ارسال: ۸ بهمن ۱۴۰۴	شیوه استناددهی: زارع مجتهدی، مهدیه، فلاح شمس، میرفیض، و صفرزاده، حسین. (۱۴۰۶). پیشایندها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی: یادگیری هوشمند و تحول مدیریت، ۵(۶)، ۱-۲۱.
---	--	---

چکیده

هدف پژوهش حاضر شناسایی و تبیین پیشایندها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی با استفاده از رویکرد فراترکیب و تحلیل نظام‌مند مطالعات پیشین در حوزه بانکداری شرکتی بود. پژوهش حاضر از نظر رویکرد، کیفی و مبتنی بر روش فراترکیب بود. جامعه مورد بررسی شامل مقالات علمی منتشرشده در پایگاه‌های Web of Science, Scopus, Wiley, SAGE, Taylor & Francis, Science Direct, Springer, Emerald ۲۰۲۰ تا ۲۰۲۰ برای مقالات لاتین و ۱۳۸۰ تا ۱۴۰۰ برای مقالات فارسی بود. پس از غربالگری نظام‌مند و ارزیابی کیفیت مقالات بر اساس معیارهای CASP، تعداد ۳۲ مقاله نهایی انتخاب و با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA تحلیل شدند. داده‌ها از طریق کدگذاری سه مرحله‌ای تحلیل مضمون استخراج گردید و پایایی یافته‌ها نیز با استفاده از ضریب کاپا بررسی شد که در سطح توافق معتبر قرار داشت. نتایج فراترکیب نشان داد که اثربخشی بانکداری شرکتی تحت تأثیر سه بعد اصلی شامل عوامل مربوط به بازاریابی و مشتری‌شناسی، عوامل مربوط به ساختار سازمانی و عوامل مربوط به ارتباط با مشتری قرار دارد. همچنین ۹ مؤلفه و ۵۳ شاخص به‌عنوان پیشایندهای اثربخشی بانکداری شرکتی شناسایی شدند که مهم‌ترین آن‌ها توانمندی در شناسایی نیازهای مشتریان، سفارشی‌سازی خدمات، تعاملات شخصی و بهره‌گیری از منابع انسانی متخصص بود. در بخش پیامدها نیز دو مؤلفه اصلی شامل پیامدهای مرتبط با بانک و پیامدهای مرتبط با مشتری استخراج شد. نتایج نشان داد که ارزش آفرینی برای ذی‌نفعان، توسعه کسب‌وکار بانک، افزایش مزیت رقابتی، بهبود رضایت مشتریان شرکتی و تقویت اعتبار بانک از مهم‌ترین پیامدهای بانکداری شرکتی اثربخش محسوب می‌شوند. یافته‌های پژوهش نشان داد که اثربخشی بانکداری شرکتی مستلزم ایجاد ساختارهای منعطف، توسعه خدمات سفارشی، تقویت تعاملات حرفه‌ای با مشتریان و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و نیروی انسانی متخصص است. همچنین بانکداری شرکتی اثربخش می‌تواند علاوه بر ارتقای مزیت رقابتی و سلامت بانک، موجب بهبود روابط با مشتریان، افزایش رضایت آنان و خلق ارزش پایدار برای ذی‌نفعان شود. بنابراین، بانک‌ها برای دستیابی به عملکرد پایدار و توسعه بازارهای شرکتی باید راهبردهای مشتری‌محور و رابطه‌محور را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهند.

واژگان کلیدی: بانکداری شرکتی، اثربخشی بانکداری شرکتی، فراترکیب، مدیریت ارتباط با مشتری، ساختار خدمات، صنعت بانکداری.

مشخصات نویسندگان:

۱. گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
۲. گروه مالی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

پست الکترونیکی: shams@iauctb.ac.ir

© ۱۴۰۶ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به



نویسنده است.

انتشار این مقاله به‌صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی CC BY-NC 4.0 صورت گرفته است.

Antecedents and Consequences of Corporate Banking Effectiveness: A Meta-Synthesis Study

Mahdiyeh Zare Mojtahedi ¹ Mirfeiz Fallahshams ^{2*} Hossein Safarzadeh ¹	Submit Date: 28 January 2026 Revise Date: 03 May 2026 Accept Date: 10 May 2026 Initial Publish: 21 July 2026 Final Publish: 23 August 2027	How to cite: Zare Mojtahedi, M., Fallahshams, M., & Safarzadeh, H. (2027). Antecedents and Consequences of Corporate Banking Effectiveness: A Meta-Synthesis Study. <i>Intelligent Learning and Management Transformation</i> , 5(6), 1-21.
--	--	--

Abstract

The present study aimed to identify and explain the antecedents and consequences of corporate banking effectiveness using a meta-synthesis approach and a systematic review of previous studies in the field of corporate banking. This study adopted a qualitative meta-synthesis approach. The reviewed literature included articles indexed in Scopus, Web of Science, Emerald, Springer, Science Direct, Taylor & Francis, SAGE, Wiley, and Persian scientific databases, including SID and the Comprehensive Portal of Humanities, published between 2000 and 2020 for English studies and 1380 to 1400 for Persian studies. Following systematic screening and quality assessment based on CASP criteria, 32 final articles were selected and analyzed using MAXQDA software. Data were extracted through three-stage thematic coding, and the reliability of findings was confirmed using the Kappa coefficient, which indicated a valid level of agreement. The findings demonstrated that corporate banking effectiveness is influenced by three major dimensions, including marketing and customer identification factors, organizational structure factors, and customer relationship factors. Moreover, 9 components and 53 indicators were identified as antecedents of corporate banking effectiveness. The most significant antecedents included the capability to identify customer needs, service customization, face-to-face interactions, and the use of specialized human resources. Regarding consequences, two major components were extracted, including bank-related and customer-related outcomes. The results indicated that value creation for stakeholders, business development, competitive advantage enhancement, improvement of customer satisfaction, and strengthening of bank credibility were among the most important consequences of effective corporate banking. The findings revealed that effective corporate banking requires flexible organizational structures, customized service development, professional customer interactions, and the utilization of advanced technologies and specialized human resources. Furthermore, effective corporate banking can improve competitive advantage, enhance bank stability, strengthen customer relationships, increase customer satisfaction, and create sustainable value for stakeholders. Therefore, banks seeking sustainable performance and corporate market development should prioritize customer-oriented and relationship-oriented strategies in their operational frameworks.

Keywords: Corporate Banking, Corporate Banking Effectiveness, Meta-Synthesis, Customer Relationship Management, Service Structure, Banking Industry.

Authors' Information:

shams@iauctb.ac.ir

1. Department of Business Administration, CT.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran
2. Department of Finance, CT.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran



© 2027 the authors. This is an open access article under the terms of the [CC BY-NC 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

مقدمه

صنعت بانکداری در دهه‌های اخیر تحت تأثیر تحولات فناورانه، جهانی‌شدن اقتصاد، افزایش رقابت و تغییر انتظارات مشتریان، دگرگونی‌های گسترده‌ای را تجربه کرده است. بانک‌ها دیگر صرفاً نهادهایی برای جذب سپرده و اعطای تسهیلات نیستند، بلکه به سازمان‌هایی دانش‌محور و فناورانه تبدیل شده‌اند که نقش مهمی در توسعه اقتصادی، تخصیص منابع، پشتیبانی از کسب‌وکارها و تسهیل جریان سرمایه ایفا می‌کنند. در چنین شرایطی، اثربخشی بانک‌ها به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی پایداری اقتصادی و توسعه مالی کشورها مورد توجه قرار گرفته است و سازمان‌های بانکی تلاش می‌کنند از طریق بهبود عملکرد، ارتقای ساختارهای مدیریتی، توسعه فناوری‌های مالی و تقویت ارتباط با مشتریان، مزیت رقابتی خود را حفظ نمایند (Radaković & Dragosavac, 2020; Vunjak et al., 2020).

گسترش فناوری‌های مالی و دیجیتالی شدن خدمات بانکی، الگوهای سنتی بانکداری را متحول ساخته و زمینه ظهور مدل‌های نوین بانکداری را فراهم کرده است. فناوری‌های نوینی همچون هوش مصنوعی، کلان‌داده، رایانش ابری، بلاکچین و اینترنت اشیا، ساختار تصمیم‌گیری و ارائه خدمات در بانک‌ها را به‌شدت متأثر ساخته‌اند و بانک‌ها را به سمت بانکداری هوشمند و داده‌محور سوق داده‌اند (Andronie et al., 2023; Lăzăroiu et al., 2023). این تحولات سبب شده است که بانک‌ها بتوانند رفتار مشتریان را دقیق‌تر تحلیل کرده، خدمات شخصی‌سازی شده ارائه دهند و در مدیریت ریسک، ارزیابی اعتباری و تصمیم‌گیری‌های مالی عملکرد مؤثرتری داشته باشند (Ming et al., 2025; Yue & Yin, 2024). در نتیجه، امروزه توانایی بانک‌ها در استفاده از فناوری‌های نوین، یکی از شاخص‌های اصلی اثربخشی و موفقیت آن‌ها به‌شمار می‌رود. تحول دیجیتال در بانکداری نه تنها بر ساختار فناوری بانک‌ها اثر گذاشته، بلکه مدل‌های کسب‌وکار بانکی را نیز دگرگون ساخته است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بانک‌هایی که راهبردهای تحول دیجیتال را به‌صورت نظام‌مند اجرا کرده‌اند، توانسته‌اند بهره‌وری، چابکی سازمانی، کیفیت خدمات و رضایت مشتریان را بهبود بخشند (Lu, 2023; Shanti et al., 2023). تحول دیجیتال همچنین امکان یکپارچه‌سازی فرآیندها، توسعه خدمات برخط، تسهیل تعاملات مالی و کاهش هزینه‌های عملیاتی را فراهم کرده است (Chai, 2023; Lan, 2024). علاوه بر این، دیجیتالی شدن خدمات بانکی موجب شده است بانک‌ها بتوانند دامنه گسترده‌تری از مشتریان شرکتی و خرد را پوشش داده و سرعت پاسخگویی به نیازهای بازار را افزایش دهند (Anum et al., 2024; Yulianto et al., 2023).

در این میان، بانکداری شرکتی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین حوزه‌های فعالیت بانک‌ها، نقش حیاتی در توسعه اقتصادی و پشتیبانی از فعالیت‌های تجاری و صنعتی ایفا می‌کند. بانکداری شرکتی شامل مجموعه‌ای از خدمات تخصصی مالی، اعتباری، مشاوره‌ای و مدیریتی است که برای مشتریان حقوقی، شرکت‌ها و بنگاه‌های اقتصادی ارائه می‌شود. مشتریان این حوزه به دلیل حجم بالای تعاملات مالی، پیچیدگی عملیات و نیاز به خدمات تخصصی،

سهم قابل توجهی در سودآوری بانکها دارند. از این رو، بانکها تلاش می کنند با ارائه خدمات سفارشی سازی شده، مدیریت روابط بلندمدت و توسعه زیرساخت های فناوریانه، جایگاه خود را در بازار بانکداری شرکتی تقویت نمایند (Ming et al., 2025; Wang et al., 2024).

اثربخشی بانکداری شرکتی به مجموعه ای از عوامل مدیریتی، فناوریانه، ساختاری و ارتباطی وابسته است. یکی از مهم ترین این عوامل، کیفیت مدیریت و حاکمیت شرکتی در بانکهاست. پژوهش ها نشان داده اند که اجرای اصول حاکمیت شرکتی می تواند شفافیت، پاسخگویی، کنترل داخلی و سلامت مالی بانکها را بهبود بخشد و در نهایت موجب افزایش عملکرد و سودآوری شود (Andriani, 2023; Nawaz & Ohlrogge, 2022). همچنین، وجود نظام های کنترلی مناسب، شایستگی مدیران و استقرار سیستم های اطلاعات حسابداری، نقش مهمی در ارتقای عملکرد بانکها دارد (Napitupulu, 2020). در واقع، حاکمیت شرکتی اثربخش می تواند زمینه ساز اعتماد مشتریان، کاهش ریسک و بهبود تصمیم گیری های استراتژیک در بانکها باشد (Putranto, 2023; Tsekpo & Wahua, 2023).

عامل مهم دیگر در اثربخشی بانکداری شرکتی، سرمایه فکری و منابع انسانی متخصص است. بانکها به عنوان سازمان هایی دانش محور، بیش از بسیاری از صنایع دیگر به سرمایه انسانی، تخصص کارکنان و توانایی تحلیل اطلاعات وابسته اند. پژوهش ها نشان داده اند که سرمایه فکری و مهارت های مدیریتی تأثیر مستقیمی بر عملکرد مالی بانکها دارد و سازمان هایی که از نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده برخوردارند، در ارائه خدمات نوآورانه و پاسخگویی به مشتریان موفق تر عمل می کنند (Manji, 2022; Muhammad et al., 2021). علاوه بر این، کارکنان متخصص می توانند در طراحی خدمات مالی سفارشی، مدیریت ریسک، ارائه مشاوره مالی و توسعه روابط بلندمدت با مشتریان شرکتی نقش مؤثری ایفا کنند (Anoke et al., 2023; Shingiro & Awolusi, 2023).

نوآوری نیز به عنوان یکی از پیشران های کلیدی تحول در بانکداری شناخته می شود. بانک هایی که راهبردهای نوآوری را در ساختار و خدمات خود به کار می گیرند، قادرند محصولات جدید ارائه دهند، نیازهای متغیر مشتریان را پاسخ دهند و در محیط رقابتی پایداری بیشتری داشته باشند (Choiriah & Lysandra, 2023; Manji, 2022). نوآوری در بانکداری می تواند شامل توسعه خدمات دیجیتال، طراحی مدل های نوین مالی، استفاده از فناوری های هوشمند و بهبود فرآیندهای عملیاتی باشد. همچنین، بانک هایی که نوآوری را با مدیریت ریسک و تحول دیجیتال ترکیب می کنند، در تحقق بانکداری پایدار و افزایش مزیت رقابتی موفق تر هستند (Anum et al., 2024; Saputra et al., 2023).

در سال های اخیر، مفهوم بانکداری پایدار و مسئولیت اجتماعی نیز به یکی از محورهای اصلی پژوهش های بانکی تبدیل شده است. بانکها علاوه بر اهداف سودآورانه، باید به مسئولیت های اجتماعی، زیست محیطی و اخلاقی خود نیز توجه کنند. مطالعات نشان می دهد که مسئولیت اجتماعی بانکها می تواند تصویر ذهنی مشتریان، شهرت سازمانی و میزان اعتماد عمومی را بهبود بخشد (Nguyen, 2022; Порта et al., 2024).

همچنین، توجه به نوآوری سبز، حسابداری سبز و توسعه پایدار می‌تواند عملکرد مالی بانک‌ها را تقویت کرده و زمینه ایجاد مزیت رقابتی بلندمدت را فراهم سازد (Choiriah & Lysandra, 2023).

از سوی دیگر، عملکرد مالی بانک‌ها به متغیرهای متعددی از جمله نقدینگی، سلامت بانکی، ساختار سرمایه، ریسک کسب و کار و کیفیت خدمات وابسته است. مطالعات نشان داده‌اند که نقدینگی مناسب و مدیریت صحیح منابع مالی، تأثیر مستقیمی بر سودآوری بانک‌ها دارد (Rehman & Jannat, 2023). همچنین، سلامت بانکی و کفایت سرمایه از مهم‌ترین شاخص‌های پایداری و عملکرد مؤثر بانک‌ها به شمار می‌روند (Putranto, 2023). در کنار این عوامل، کیفیت ارائه خدمات و نحوه تعامل با مشتریان نیز از عناصر تعیین‌کننده اثربخشی بانک‌ها محسوب می‌شود، زیرا رضایت مشتریان و کیفیت خدمات می‌تواند وفاداری، اعتماد و عملکرد مالی بانک‌ها را ارتقا دهد (Nguyen, 2022; S.E et al., 2023).

در سطح بین‌المللی نیز بانک‌ها برای حفظ رقابت‌پذیری خود ناگزیر به بازسازی ساختارها، اصلاح فرآیندها و بازنگری در راهبردهای مدیریتی هستند. بازسازی سازمانی و اصلاح ساختار بانک‌ها می‌تواند موجب بهبود بهره‌وری، افزایش انعطاف‌پذیری و ارتقای عملکرد شود (Machini et al., 2022). همچنین، راهبردهای شرکتی و مدیریت استراتژیک نقش مهمی در دستیابی بانک‌ها به اهداف بلندمدت و بهبود عملکرد مالی دارند (Shingiro & Awolusi, 2023). در واقع، بانکداری معاصر نیازمند ترکیب هم‌زمان فناوری، حاکمیت شرکتی، نوآوری، مدیریت ریسک، مسئولیت اجتماعی و مدیریت ارتباط با مشتری است تا بتواند در محیط پیچیده اقتصادی امروز عملکرد اثربخش و پایداری داشته باشد (Sudha et al., 2023; Yeh et al., 2022).

علی‌رغم گسترش مطالعات در حوزه بانکداری و عملکرد بانکی، بررسی ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که اغلب مطالعات هر یک تنها بر بخشی از عوامل اثرگذار بر اثربخشی بانکداری تمرکز داشته‌اند؛ به گونه‌ای که برخی مطالعات بر تحول دیجیتال و فناوری مالی، برخی بر حاکمیت شرکتی و سرمایه فکری، و برخی دیگر بر کیفیت خدمات، نوآوری یا مسئولیت اجتماعی تأکید کرده‌اند. در نتیجه، تاکنون پژوهشی جامع که بتواند پیشنهادها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی را به صورت یکپارچه و نظام‌مند شناسایی و طبقه‌بندی کند، کمتر مشاهده می‌شود. این خلأ پژوهشی به‌ویژه در زمینه ترکیب و یکپارچه‌سازی یافته‌های مطالعات داخلی و خارجی محسوس است و ضرورت انجام پژوهش‌های فراترکیبی را دوچندان می‌سازد (Agustyawati & Rusdin, 2022; Priya & S., 2024).

بنابراین، پژوهش حاضر با هدف شناسایی و تبیین پیشنهادها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی بر مبنای رویکرد فراترکیب و تحلیل نظام‌مند مطالعات پیشین انجام شد.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر اینکه به دنبال شناسایی پیشایندها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی در مطالعات مبتنی بر رویکرد فراترکیب است از نظر رویکرد کلی، مطالعه‌ای کیفی بوده و با روش تحقیق کتابخانه‌ای و با اتکاء به تکنیک فراترکیب در حوزه بانکداری شرکتی صورت گرفته است. یکی از روش‌هایی که برای بررسی، ترکیب و آسیب‌شناسی پژوهش‌های قبل در چند سال گذشته معرفی شده است، فرامطالعه^۱ است. فرامطالعه دربردارنده چهار بخش کلی می‌باشد که عبارتند از: فراتحلیل^۲ (تحلیل کمی محتوای ابتدایی)، فراروش^۳ (تحلیل روش‌شناسی مطالعات ابتدایی)، فرانظری^۴ (تحلیل نظریه‌های مطالعات ابتدایی) و فراترکیب (تحلیل کیفی محتوای مطالعات ابتدایی).

فراترکیب یکی از انواع رویکردهای زیرمجموعه فرامطالعه است که از طریق مرور نظام‌مند منابع برای استخراج، ارزیابی، ترکیب و در صورت نیاز، جمع‌بندی آماری به تحقیقاتی می‌پردازد که قبلاً پیرامون یک حیطه موضوعی خاص به انجام رسیده‌اند. به واقع در فراترکیب اطلاعات و یافته‌های استخراج شده از مطالعات دیگر با موضوع مرتبط و مشابه مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرد. در این زمینه داده‌های گردآوری شده از این مطالعات به صورت کیفی و نه کمی می‌باشد. در نتیجه نمونه مورد نظر برای فراترکیب، منتخب و براساس ارتباط آنها با سوال پژوهش تشکیل می‌شود. فراترکیب فقط مرور یکپارچه اصول کیفی مورد یا تجزیه و تحلیل داده ثانویه و داده اصلی از مطالعات منتخب نیست، بلکه تحلیل یافته‌های این مطالعات است. به عبارتی فراترکیب، ترکیب تفسیرهای داده‌های اصلی مطالعات منتخب است.

یافته‌ها

تحلیل فراترکیب دربردارنده هفت گام اصلی است و در این بخش، نتایج هر گام به‌صورت جداگانه گزارش می‌شود. داده‌های پژوهش نشان داد که پس از جستجو، غربالگری، ارزیابی کیفیت، کدگذاری و ترکیب یافته‌های مطالعات پیشین، در نهایت ۸۸ مضمون اصلی با فراوانی ۱۳۳ استخراج شد که از میان آن‌ها، ۶۱ مضمون اصلی به پیشایندها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی مربوط بود.

مرحله اول: تنظیم سؤالات اساسی پژوهش

در گام نخست، پرسش‌های اساسی پژوهش براساس چهار محور «چه کسی»، «چه زمانی»، «چگونه» و «چه چیزی» تنظیم شد. این پرسش‌ها چارچوب جستجوی نظام‌مند متون را تعیین کردند.

جدول ۱. چارچوب سؤالات اساسی پژوهش

1. Meta-Study
2. Meta-Analysis
3. Meta-Method
4. Meta-Theory

سؤال	پاسخ
اساسی	پایگاه‌های Scopus و Web of Science با تمرکز بر Taylor & Francis, Science Direct, Springer Link, Emerald Insight, Wiley Online Library, SAGE Journals, Online؛ همچنین پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی و پرتال جامع علوم انسانی برای مقالات فارسی
چه زمانی	مقالات لاتین در بازه ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۰ و مقالات فارسی در بازه ۱۳۸۰ تا ۱۴۰۰
چگونه	براساس معیارهای ورود و خروج، غربالگری عنوان، چکیده، محتوا و ارزیابی کیفیت با معیارهای CASP
چه چیزی	کلیدواژه‌های انگلیسی: corporate banking, corporate bank, b2b banking, business banking, corporate banking + effectiveness, b2b banking + effectiveness, business banking + effectiveness؛ کلیدواژه‌های فارسی: بانکداری شرکتی، بانکداری شرکتی + اثربخشی

مرحله دوم: بررسی نظام‌مند متون

برای گردآوری داده‌ها از اسناد و مدارک پژوهشی گذشته استفاده شد. جستجو در پایگاه‌های بین‌المللی و فارسی انجام گرفت و کلیدواژه‌ها در عنوان، چکیده، کلمات کلیدی و متن اسناد بررسی شدند. در این مرحله، هدف اصلی گردآوری جامع مطالعات مرتبط با بانکداری شرکتی، اثربخشی بانکداری شرکتی، پیشایندهای آن و پیامدهای مرتبط با آن بود.

مرحله سوم: جستجو و انتخاب متون

در این مرحله، مقالات استخراج شده در چهار سطح عنوان، چکیده، محتوا و کیفیت روش‌شناختی غربال شدند. مرحله نهایی غربالگری با استفاده از نظر پنج خبره و معیارهای CASP انجام گرفت. هر مقاله براساس هفت معیار شامل تناسب هدف مقاله با پژوهش، به‌روز بودن، طرح پژوهش، قابلیت بسط نتایج، رعایت اصول اخلاقی، وضوح یافته‌ها و ارزش کلی مقاله ارزیابی شد و مقالاتی وارد تحلیل نهایی شدند که حداقل امتیاز ۱۸ را کسب کردند.

جدول ۲. مراحل حذف سیستماتیک مقالات

نوع مقاله	کل یافت شده	مقالات حذف نامرتب	عنوان حذف نامرتب	چکیده حذف نامرتب	محتوای حذف نامرتب	حذف براساس معیارهای CASP	مقالات نهایی
مقالات لاتین	۱۰۶	۳۷	۱۹	۱۹	۱۹	۸	۲۳
مقالات فارسی	۲۳	۵	۴	۴	۴	۱	۹
مجموع	۱۲۹	۴۲	۲۳	۲۳	۲۳	۹	۳۲

مرحله چهارم: استخراج اطلاعات

در این مرحله، ۳۲ مقاله نهایی وارد نرم‌افزار MAXQDA شد. پژوهشگر ابتدا بخشی از مقالات را به صورت پراکنده و گزینشی مطالعه کرد تا با فضای کلی داده‌ها آشنا شود. سپس بخش‌های مرتبط با نتایج، خروجی‌ها، تفاسیر پژوهشگران، بحث و نتیجه‌گیری مقالات استخراج شد و زمینه لازم برای کدگذاری باز و تحلیل مضمون فراهم گردید.

مرحله پنجم: تجزیه و تحلیل متون به عنوان یافته‌های کیفی

تحلیل متون با کدگذاری سه مرحله‌ای انجام شد. ابتدا ۱۰۱ کد باز با فراوانی ۱۵۶ از ۳۲ مقاله استخراج گردید. سپس کدهای نامرتبط حذف و کدهای مشابه ادغام شدند و در نهایت با نظر پنج خبره، ۸۸ کد باز با فراوانی ۱۳۳ نهایی شد. از این میان، ۶۱ مضمون اصلی مربوط به پیشایندها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی بود. همچنین ۱۳ تعریف و ۱۴ راهبرد مرتبط با بانکداری شرکتی از ادبیات پژوهش استخراج شد. نمونه‌های کدگذاری نشان داد که مفاهیمی مانند توانمندی در شناسایی نیازهای مشتریان، سفارشی‌سازی خدمات، تعاملات چهره‌به‌چهره، خدمات مشاوره‌ای، استفاده از داده کاوی، ارتباط مداوم با مشتریان، حمایت از مشتریان، خلق ارزش برای مشتریان و منابع انسانی متخصص از مهم‌ترین نشانه‌های تکرار شونده در مطالعات بودند.

جدول ۳. مضامین اصلی نهایی مستخرج در حوزه پیشایندها و پیامدهای بانکداری شرکتی

مضمون اصلی	تعداد تکرار	تعداد سند
توانمندی در شناسایی نیازهای مشتریان	۵	۳
تعاملات شخصی و چهره‌به‌چهره	۴	۴
سفارشی‌سازی خدمات	۴	۳
ارزش آفرینی برای ذی‌نفعان	۴	۲
به کارگیری راهبردهای پویا در بازاریابی بانک	۳	۳
ارائه مشاوره در حوزه رشد کسب و کار	۳	۳
ارزیابی مشتری از کلیت روابط خود با بانک	۳	۳
آشنایی کارکنان با خدمات بانکداری شرکتی	۳	۳
استفاده از روش‌های داده کاوی	۳	۲
توانمندی در واکنش نسبت به نیازهای مشتریان	۳	۲
ارائه خدمات مشاوره‌ای عام	۳	۲
ارائه خدمات مشاوره سفارشی شده	۳	۲
منابع انسانی با تجربه در حوزه مشاوره مالی	۳	۲
توسعه کسب و کار بانک	۳	۲
اعتبارسنجی و رتبه‌بندی اعتباری مشتریان	۲	۲
به کارگیری فناوری‌های ارتباطی با مشتریان	۲	۲
ارتباط مداوم با مشتریان	۲	۲
بهبود رضایت مشتریان شرکتی	۲	۲
شخصی‌سازی خدمات	۲	۲
سایر مضامین با فراوانی کمتر	۴۲ شاخص	۲ تا ۲ سند

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که توانمندی در شناسایی نیازهای مشتریان پرتکرارترین پیشایندها شناخته شده بود. پس از آن، تعاملات شخصی و چهره‌به‌چهره، سفارشی‌سازی خدمات و ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان بیشترین تأکید را در مطالعات داشتند.

جدول ۴. دسته‌بندی پیشایندهای اثربخشی بانکداری شرکتی

مضمون فراگیر	مضمون سازمان‌دهنده	مضامین اصلی
عوامل مربوط به بازاریابی مشتری‌شناسی	اقدامات احتیاطی	اعتبارسنجی و رتبه‌بندی اعتباری مشتریان؛ بخش‌بندی مشتریان؛ شناسایی دقیق مشتریان
عوامل مربوط به بازاریابی مشتری‌شناسی	اقدامات بازاریابی	ارائه راهکارهای منحصر به فرد؛ ارائه قیمت‌های رقابتی؛ به کارگیری راهبردهای پویا در بازاریابی بانک؛ تدوین راهبردها متناسب با رفتارهای مشتریان؛ تدوین راهبردهای شفاف در زمینه نیازها و راهکارها؛ متناسب‌سازی قیمت‌گذاری با نوع خدمات؛ مدیریت ارزش ویژه مشتری؛ هدفمند کردن تلاش‌های بازاریابی
عوامل مربوط به ساختار سازمانی	به کارگیری فناوری	استفاده از روش‌های داده‌کاوی؛ به کارگیری فناوری بلاکچین؛ به کارگیری فناوری‌های ارتباطی با مشتریان
عوامل مربوط به ساختار سازمانی	منابع انسانی باکیفیت	آشنایی کارکنان با خدمات بانکداری شرکتی؛ آشنایی مدیران با خدمات بانکداری شرکتی؛ دانش لازم برای ارائه مشاوره به مشتریان؛ منابع انسانی باتجربه در حوزه مشاوره مالی؛ منابع انسانی متخصص در حوزه مشاوره مالی
عوامل مربوط به ساختار سازمانی	ساختار خدمات	ارائه خدمات در قالب بسته؛ تنوع‌بخشی پیوسته به خدمات؛ تنوع خدمات ارائه‌شده؛ خلق ارزش برای مشتریان؛ سطح دسترسی به خدمات؛ سفارشی‌سازی خدمات؛ شخصی‌سازی خدمات؛ کیفیت خدمات ارائه‌شده؛ گستردگی شبکه شعب؛ گستره خدمات؛ مدیریت کیفیت خدمات؛ نوآوری خدمات
عوامل مربوط به ساختار سازمانی	چابکی عملکردی	انعطاف‌پذیری بانک‌ها در تعاملات؛ توانمندی در شناسایی نیازهای مشتریان؛ توانمندی در واکنش نسبت به نیازهای مشتریان؛ مزیت‌های رقابتی بانک
عوامل مربوط به ارتباط با مشتری	خدمات مشاوره به مشتریان	ارائه خدمات مشاوره‌ای عام؛ ارائه مشاوره در حوزه استراتژی کسب و کار؛ ارائه مشاوره در حوزه بازاریابی؛ ارائه مشاوره در حوزه رشد کسب و کار؛ ارائه مشاوره در حوزه طراحی محصول یا خدمت؛ ارائه خدمات مشاوره سفارشی‌شده
عوامل مربوط به ارتباط با مشتری	عوامل مربوط به مشتری	ارزیابی مشتری از کلیت روابط خود با بانک؛ تصویر مشتری از ارتباطات بانکی؛ تصویر مشتری از توان مالی بانک؛ تصویر مشتری از مدیریت بانک؛ قابلیت اعتماد مشتری به بانک
عوامل مربوط به ارتباط با مشتری	تعامل با مشتری	ارتباط مداوم با مشتریان؛ تعاملات شخصی و چهره‌به‌چهره؛ توانمندی در اعتمادآفرینی؛ حمایت از مشتریان در مواقع نیاز؛ قدرت مذاکره افراد بر سر توافقات؛ کانال‌های ارتباطی بانک با مشتریان؛ مدیریت ارتباط با مشتری

جدول ۵. دسته‌بندی پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی

مضمون سازمان‌دهنده	مضامین اصلی
پیامدهای مرتبط با بانک	ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان؛ افزایش ارزش افزوده اقتصادی؛ افزایش سلامت بانک؛ ایجاد مزیت‌های رقابتی پایدار؛ توسعه کسب و کار بانک
پیامدهای مرتبط با مشتری	بهبود تصویر بانک نزد مشتری؛ بهبود رضایت مشتریان شرکتی؛ تقویت اعتبار بانک نزد مشتریان

در کنار مضامین اصلی، بررسی ادبیات نشان داد که بانکداری شرکتی در مطالعات مختلف به عنوان نوعی بانکداری تجاری برای مشتریان حقوقی بزرگ، ساختار B۲B بانکی، سازوکار تأمین مالی و مشاوره مالی سفارشی، مدل کسب و کار پیچیده و نظام‌مند، رویکردی برای پاسخ‌گویی به

نیازهای مالی و بانکی شرکت‌ها، و شیوه‌ای برای ایفای نقش بانک در جایگاه شریک تجاری معتمد تعریف شده است. همچنین راهبردهای استخراج‌شده شامل هدف‌گذاری متناسب با شرایط محیطی، همسوسازی منابع با فرصت‌های محیطی، دسته‌بندی مشتریان مبتنی بر ارزش‌آفرینی، رفتارشناسی بلندمدت مشتریان، اقدامات اعتمادآفرین، مسئولیت اجتماعی، برنامه‌های بلندمدت توسعه روابط با ذی‌نفعان، مزیت‌آفرینی بلندمدت برای مشتری، راهبردهای رابطه‌محور، راهبردهای مبادله‌محور، راهبردهای مشتری‌محور، مدیریت راهبردی روابط با مشتریان کوچک و متوسط، بازاریابی رابطه‌محور و مدیریت تصویر سازمانی بود.

مرحله ششم: کنترل کیفیت خروجی‌ها

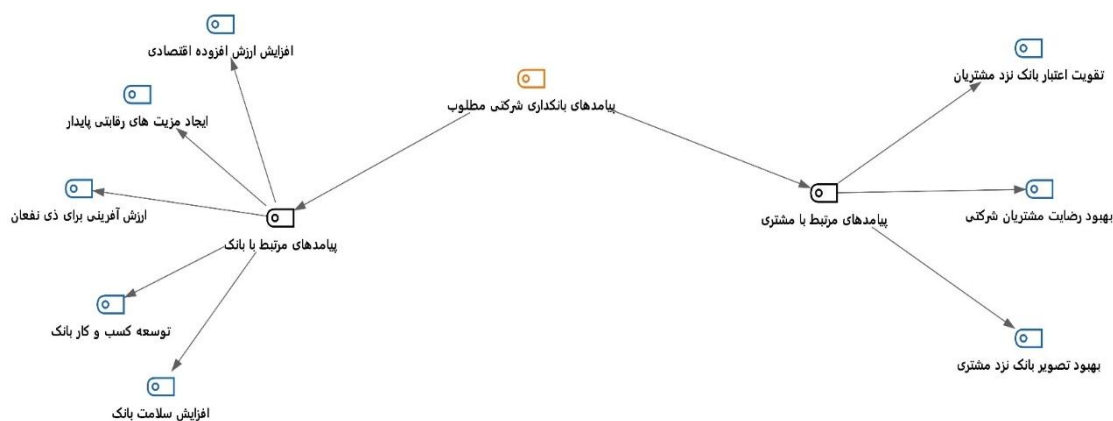
برای کنترل کیفیت مفاهیم استخراج‌شده، یک پرسشنامه ۶۱ سؤالی براساس شاخص‌های شناسایی‌شده طراحی شد و داده‌های حاصل با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۱۹ و شاخص کاپا تحلیل گردید. مقدار کاپا برابر با ۰.۷۱۶ به دست آمد که نشان‌دهنده سطح توافق معتبر بود.

جدول ۶. وضعیت کنترل کیفیت خروجی‌ها براساس شاخص کاپا

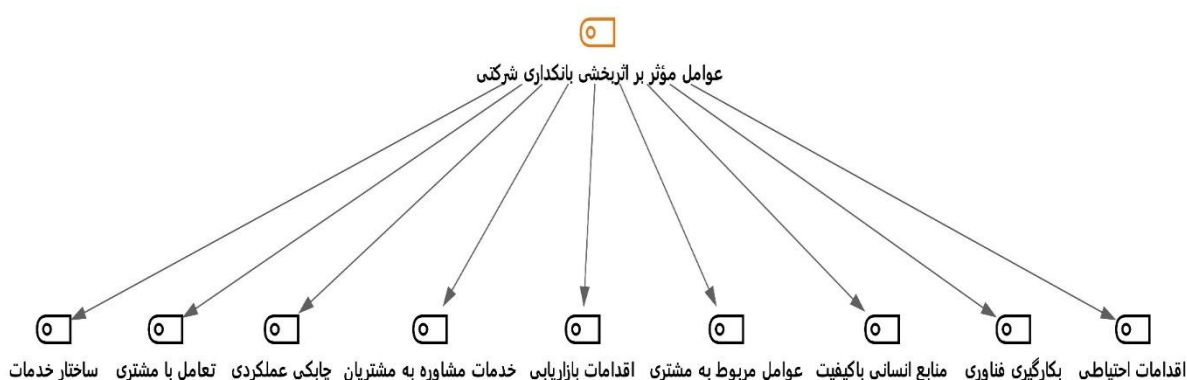
شاخص ارزیابی	مقدار / وضعیت
تعداد موارد معتبر	۶۱
درصد موارد معتبر	۱۰۰ درصد
موارد مفقود	۰
شاخص کاپا	۰.۷۱۶
سطح توافق	معتبر
تفسیر نتیجه	مفاهیم استخراج‌شده از ثبات و توافق قابل قبول برخوردار بودند

مرحله هفتم: جمع‌بندی نهایی

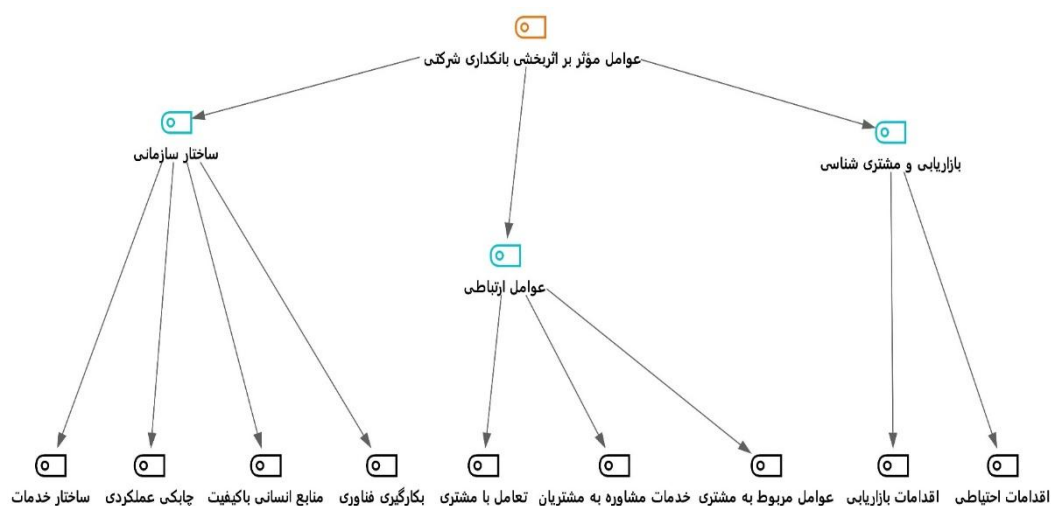
در جمع‌بندی نهایی، ۸۸ مضمون اصلی با فراوانی ۱۳۳ از ادبیات پژوهش استخراج شد. از این تعداد، ۲۷ مضمون به تعاریف بانکداری شرکتی و راهبردهای بانکداری شرکتی مربوط بود و ۶۱ مضمون دیگر به پیشایندها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی اختصاص داشت. این ۶۱ مضمون در قالب ۱۱ مؤلفه و سه بعد کلی دسته‌بندی شد. براساس نتایج نهایی، ۵۳ شاخص، ۹ مؤلفه و ۳ بعد برای پیشایندهای اثربخشی بانکداری شرکتی و ۸ شاخص و ۲ مؤلفه برای پیامدهای آن شناسایی گردید. در میان پیشایندها، توانمندی در شناسایی نیازهای مشتریان بیشترین فراوانی را داشت و در میان پیامدها، ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان پرتکرارترین شاخص بود. بنابراین، اثربخشی بانکداری شرکتی بیش از هر چیز به توان بانک در شناخت دقیق مشتریان شرکتی، طراحی خدمات سفارشی، توسعه تعاملات حرفه‌ای، استفاده از فناوری، بهره‌گیری از منابع انسانی متخصص و ایجاد ارزش پایدار برای بانک و مشتریان وابسته است.



شکل ۱. مدل پیامدهای بانكداري شرکتي مطلوب



شکل ۲. مدل عوامل اثرگذار بر اثربخشي بانكداري شرکتي



شکل ۳. عوامل اثرگذار (فرم گسترده)

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر، شناسایی و تبیین پیشایندها و پیامدهای اثربخشی بانكداري شرکتي با استفاده از رویکرد فراترکیب بود. نتایج پژوهش نشان داد که اثربخشی بانكداري شرکتي تحت تأثیر مجموعه ای از عوامل مرتبط با بازاریابی و مشتری شناسی، ساختار سازمانی و ارتباط با مشتری قرار

دارد و در نهایت پیامدهایی در دو سطح بانک و مشتری ایجاد می‌کند. یافته‌ها نشان داد که توانمندی در شناسایی نیازهای مشتریان، سفارشی‌سازی خدمات، تعاملات شخصی و چهره‌به‌چهره، استفاده از منابع انسانی متخصص و ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان از مهم‌ترین مؤلفه‌های اثرگذار بر اثربخشی بانکداری شرکتی هستند. این یافته‌ها بیانگر آن است که بانکداری شرکتی اثربخش، بیش از هر چیز بر شناخت عمیق مشتریان، چابکی سازمانی، کیفیت تعاملات و توسعه خدمات متناسب با نیازهای مشتریان استوار است.

یکی از مهم‌ترین یافته‌های پژوهش، نقش محوری توانمندی بانک در شناسایی نیازهای مشتریان بود. این نتیجه نشان می‌دهد که بانکداری شرکتی موفق، مبتنی بر شناخت دقیق ویژگی‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان حقوقی است. این یافته با نتایج پژوهش‌های مرتبط با بازاریابی رابطه‌محور و تحول دیجیتال در بانکداری همسو است که تأکید دارند بانک‌ها با استفاده از فناوری‌های مالی، تحلیل داده‌ها و هوش مصنوعی می‌توانند الگوهای رفتاری مشتریان را شناسایی کرده و خدماتی متناسب با نیاز آنان طراحی کنند (Wang et al., 2024; Yue & Yin, 2024). همچنین پژوهش Ming و همکاران نشان داد که فناوری مالی در بانک‌های بزرگ، نقش مهمی در بهبود تعامل با مشتریان و توسعه تأمین مالی شرکت‌های کوچک و متوسط دارد (Ming et al., 2025). از این رو، به نظر می‌رسد بانک‌هایی که از تحلیل داده، کلان‌داده و فناوری‌های هوشمند برای شناخت مشتریان استفاده می‌کنند، توانایی بیشتری در توسعه بانکداری شرکتی اثربخش دارند.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که سفارشی‌سازی خدمات و شخصی‌سازی تعاملات از عوامل کلیدی در موفقیت بانکداری شرکتی محسوب می‌شوند. این یافته را می‌توان ناشی از ماهیت متفاوت مشتریان شرکتی دانست؛ زیرا این مشتریان نیازمند خدمات مالی پیچیده، انعطاف‌پذیر و متناسب با ساختار فعالیت خود هستند. این نتیجه با مطالعات مربوط به تحول مدل کسب‌وکار بانک‌ها و خدمات دیجیتال همخوانی دارد که نشان می‌دهند بانک‌ها برای حفظ مزیت رقابتی ناگزیرند خدمات خود را متناسب با ویژگی‌های مشتریان بازطراحی کنند (Lu, 2023; Shanti et al., 2023). علاوه بر این، پژوهش‌های مرتبط با نوآوری خدمات و مدیریت کیفیت نیز تأکید می‌کنند که شخصی‌سازی خدمات و تمرکز بر تجربه مشتری می‌تواند موجب افزایش رضایت، وفاداری و عملکرد مالی بانک‌ها شود (Choiriah & Lysandra, 2023; S.E et al., 2023).

از دیگر یافته‌های مهم پژوهش حاضر، اهمیت تعاملات شخصی و چهره‌به‌چهره در اثربخشی بانکداری شرکتی بود. اگرچه توسعه فناوری‌های دیجیتال سبب کاهش وابستگی مشتریان به حضور فیزیکی در شعب شده است، اما در حوزه بانکداری شرکتی همچنان ارتباطات انسانی و اعتمادسازی نقش تعیین‌کننده‌ای دارند. مشتریان شرکتی معمولاً در تصمیمات مالی کلان، نیازمند تعامل مستقیم با مدیران و کارشناسان بانکی هستند و این موضوع موجب می‌شود کیفیت ارتباطات بین‌فردی در ایجاد اعتماد و حفظ روابط بلندمدت اهمیت ویژه‌ای پیدا کند. این نتیجه با یافته‌های مربوط به رضایت مشتریان و شهرت بانک‌ها همسو است که نشان می‌دهد کیفیت تعاملات انسانی می‌تواند تصویر ذهنی مشتریان از بانک را بهبود

بخشد (Nguyen, 2022; S.E et al., 2023). همچنین پژوهش‌های مرتبط با مسئولیت اجتماعی بانک‌ها نشان داده‌اند که اعتماد، شفافیت و تعامل سازنده با مشتریان از مهم‌ترین عوامل شکل‌گیری اعتبار سازمانی در بانک‌ها هستند (Портна et al., 2024). نتایج پژوهش نشان داد که منابع انسانی متخصص و باتجربه یکی از مهم‌ترین پیشایندهای اثربخشی بانکداری شرکتی است. بانکداری شرکتی به دلیل پیچیدگی خدمات مالی، نیازمند نیروهایی است که علاوه بر دانش تخصصی، توانایی تحلیل مالی، مدیریت ریسک، مشاوره کسب‌وکار و برقراری ارتباط حرفه‌ای با مشتریان را داشته باشند. این یافته با پژوهش‌های مرتبط با سرمایه فکری و نوآوری سازمانی همسو است که تأکید دارند سرمایه انسانی یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت بانک‌ها در محیط رقابتی امروز است (Manji, 2022; Muhammad et al., 2021). همچنین نتایج پژوهش Nawaz و Ohlrogge نشان داد که سرمایه فکری و حاکمیت شرکتی در بلندمدت بر عملکرد مالی بانک‌ها تأثیر مثبت دارند (Nawaz & Ohlrogge, 2022). بنابراین، توسعه منابع انسانی و آموزش کارکنان در حوزه بانکداری شرکتی می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در افزایش اثربخشی خدمات بانکی داشته باشد.

در بخش دیگری از یافته‌ها، به کارگیری فناوری‌های نوین نظیر داده‌کاوی، فناوری‌های ارتباطی و بلاکچین به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی ساختار سازمانی اثربخش شناسایی شد. این یافته نشان می‌دهد که تحول دیجیتال و استفاده از فناوری‌های مالی دیگر یک مزیت اختیاری نیست، بلکه به ضرورتی برای بانک‌ها تبدیل شده است. این نتیجه با مطالعات مرتبط با فین‌تک و بانکداری دیجیتال همسو است که بیان می‌کنند فناوری‌های نوین می‌توانند سرعت، دقت، امنیت و کیفیت تصمیم‌گیری‌های بانکی را افزایش دهند (Andronie et al., 2023; Lăzăroiu et al., 2023). همچنین پژوهش Chai نشان داد که تحول دیجیتال موجب بهبود ساختار عملیاتی و ارتقای رقابت‌پذیری بانک‌ها می‌شود (Chai, 2023). بنابراین، بانکداری شرکتی اثربخش نیازمند زیرساخت‌های فناورانه پیشرفته و سرمایه‌گذاری مستمر در حوزه فناوری مالی است.

یافته‌های پژوهش حاضر همچنین نشان داد که ساختار خدمات، تنوع خدمات و نوآوری خدمات نقش مهمی در اثربخشی بانکداری شرکتی دارند. بانک‌های موفق تلاش می‌کنند مجموعه‌ای متنوع از خدمات شامل تسهیلات مالی، مدیریت نقدینگی، خدمات مشاوره‌ای، بانکداری دیجیتال و ابزارهای مدیریت ریسک را به مشتریان شرکتی ارائه دهند. این نتیجه با پژوهش‌های مرتبط با نوآوری و بازسازی ساختار بانک‌ها همخوانی دارد که بیان می‌کنند انعطاف‌پذیری و تنوع خدمات، توان رقابتی بانک‌ها را افزایش می‌دهد (Machini et al., 2022; Shingiro & Awolusi, 2023). افزون بر این، تحول دیجیتال موجب شده است بانک‌ها بتوانند خدمات مالی را به صورت یکپارچه و سریع‌تر ارائه دهند و از این طریق رضایت مشتریان را ارتقا بخشند (Anum et al., 2024; Saputra et al., 2023).

در زمینه پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی، یافته‌ها نشان داد که مهم‌ترین پیامد مرتبط با بانک، ارزش‌آفرینی برای ذی‌نفعان است. این نتیجه نشان می‌دهد که بانکداری شرکتی اثربخش می‌تواند منافع گسترده‌ای برای سهامداران، مدیران، مشتریان، کارکنان و حتی اقتصاد ملی ایجاد کند.

این یافته با مطالعات مرتبط با بانکداری پایدار و مسئولیت اجتماعی همسو است که تأکید دارند بانک‌ها باید علاوه بر سودآوری، در ایجاد ارزش اجتماعی و اقتصادی نیز نقش آفرین باشند (Vunjak et al., 2020; Портна et al., 2024). همچنین نتایج پژوهش‌های مرتبط با حسابداری سبز و نوآوری سبز نشان می‌دهد که رویکردهای پایدار می‌توانند عملکرد مالی و اعتبار بانک‌ها را تقویت کنند (Choiriah & Lysandra, 2023).

از دیگر پیامدهای شناسایی شده می‌توان به افزایش سلامت بانک، توسعه کسب‌وکار بانک و ایجاد مزیت رقابتی پایدار اشاره کرد. این یافته‌ها نشان می‌دهد که بانکداری شرکتی اثربخش نه تنها موجب افزایش درآمد و سودآوری می‌شود، بلکه می‌تواند پایدار مالی بانک را نیز تقویت کند. این نتایج با پژوهش‌های مربوط به سلامت بانکی، نقدینگی و عملکرد مالی همخوانی دارد که نشان می‌دهد بانک‌های دارای ساختار مدیریتی مناسب، حاکمیت شرکتی قوی و مدیریت ریسک کارآمد از عملکرد مالی بهتری برخوردارند (Putranto, 2023; Rehman & Jannat, 2023). همچنین پژوهش Agustyawati و Rusdin نشان داد که عملکرد مالی بانک‌ها تحت تأثیر کیفیت ساختار مدیریتی و راهبردهای سازمانی قرار دارد (Agustyawati & Rusdin, 2022).

در بخش پیامدهای مرتبط با مشتری، بهبود رضایت مشتریان شرکتی، بهبود تصویر بانک و تقویت اعتبار بانک نزد مشتریان شناسایی شد. این یافته‌ها نشان می‌دهد که بانکداری شرکتی اثربخش می‌تواند رابطه‌ای بلندمدت، مبتنی بر اعتماد و وفاداری میان بانک و مشتریان ایجاد کند. این نتیجه با مطالعات مرتبط با رضایت مشتریان و شهرت سازمانی همسو است که نشان می‌دهند کیفیت خدمات و نحوه تعامل با مشتریان، مستقیماً بر تصویر ذهنی مشتریان از بانک تأثیر می‌گذارد (Nguyen, 2022; S.E et al., 2023). همچنین، توسعه فناوری‌های مالی و تحول دیجیتال موجب شده است بانک‌ها بتوانند خدمات سریع‌تر، دقیق‌تر و شخصی‌سازی شده‌تری ارائه دهند که این امر رضایت و اعتماد مشتریان را افزایش می‌دهد (Priya & S., 2024; Yeh et al., 2022).

به طور کلی، یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که اثربخشی بانکداری شرکتی حاصل تعامل پیچیده‌ای میان عوامل فناورانه، مدیریتی، ساختاری و ارتباطی است. بانک‌هایی که بتوانند میان تحول دیجیتال، مدیریت ارتباط با مشتری، نوآوری، منابع انسانی متخصص و حاکمیت شرکتی توازن برقرار کنند، قادر خواهند بود عملکرد پایدارتر، مزیت رقابتی بیشتر و رضایت مشتریان بالاتری به دست آورند. از این رو، بانکداری شرکتی در عصر حاضر دیگر صرفاً یک فعالیت مالی نیست، بلکه یک نظام جامع مدیریتی و فناورانه برای خلق ارزش پایدار در اکوسیستم اقتصادی به شمار می‌رود.

یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر، وابستگی آن به مطالعات منتشر شده در پایگاه‌های علمی منتخب بود؛ از این رو ممکن است برخی پژوهش‌های مرتبط که در منابع دیگر منتشر شده‌اند در تحلیل نهایی وارد نشده باشند. همچنین، تفاوت در رویکردهای نظری، روش‌شناسی و

محیط‌های اقتصادی مطالعات مورد بررسی، می‌تواند بر یکپارچگی نتایج اثرگذار باشد. از سوی دیگر، پژوهش حاضر مبتنی بر تحلیل کیفی و فراترکیب بود و بنابراین امکان آزمون تجربی روابط میان متغیرها در آن وجود نداشت.

پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده با استفاده از روش‌های کمی و مدل‌سازی ساختاری، روابط میان پیشایندها و پیامدهای اثربخشی بانکداری شرکتی را به صورت تجربی بررسی کنند. همچنین، مطالعه تطبیقی میان بانک‌های دولتی و خصوصی یا بانک‌های سنتی و دیجیتال می‌تواند درک دقیق‌تری از عوامل مؤثر بر اثربخشی بانکداری شرکتی فراهم سازد. بررسی نقش فناوری‌های نوظهور مانند هوش مصنوعی، تحلیل کلان‌داده و بانکداری باز در توسعه بانکداری شرکتی نیز می‌تواند زمینه‌ای مناسب برای مطالعات آتی باشد.

بانک‌ها می‌توانند با سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های فناوری مالی، توسعه سامانه‌های هوشمند تحلیل مشتری و تقویت خدمات دیجیتال، اثربخشی بانکداری شرکتی خود را افزایش دهند. همچنین، آموزش مستمر کارکنان، جذب نیروهای متخصص در حوزه مشاوره مالی و توسعه مهارت‌های ارتباطی می‌تواند کیفیت تعامل با مشتریان شرکتی را بهبود بخشد. طراحی خدمات سفارشی، توسعه راهبردهای مشتری‌محور، تقویت مدیریت ارتباط با مشتری و توجه به مسئولیت اجتماعی نیز از جمله اقداماتی است که می‌تواند موجب افزایش رضایت مشتریان، ارتقای تصویر بانک و ایجاد مزیت رقابتی پایدار شود.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

موازین اخلاقی

در تمامی مراحل پژوهش حاضر اصول اخلاقی مرتبط با نشر و انجام پژوهش رعایت گردیده است.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش ما را همراهی کردند تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

Extended Abstract

Introduction

The banking industry has undergone profound transformations in recent decades due to technological innovation, globalization, financial liberalization, and changing customer expectations. Modern banks are no

longer limited to traditional deposit and lending functions; instead, they have evolved into technology-driven and knowledge-based institutions that play a strategic role in economic development, resource allocation, corporate financing, and financial intermediation. Within this context, corporate banking has emerged as one of the most important areas of banking activity because of its direct relationship with large firms, institutional clients, and business organizations. Corporate banking contributes significantly to banks' profitability, financial sustainability, and long-term competitive advantage (Radaković & Dragosavac, 2020; Vunjak et al., 2020).

The rapid growth of financial technologies and digital transformation has fundamentally changed the structure and operational mechanisms of banking systems. Technologies such as artificial intelligence, cloud computing, blockchain, big data analytics, and Internet of Things-based financial systems have enabled banks to redesign service delivery, improve customer relationship management, and increase operational efficiency (Andronie et al., 2023; Lăzăroiu et al., 2023). These developments have increased banks' ability to identify customer needs, predict financial behavior, improve risk assessment, and deliver customized financial services (Ming et al., 2025; Yue & Yin, 2024). Consequently, technological capability has become one of the primary determinants of corporate banking effectiveness.

Corporate banking effectiveness is also associated with organizational agility, innovation strategies, customer-oriented marketing, governance quality, and the ability to create sustainable value for stakeholders. Previous studies have shown that digital transformation improves business model innovation, customer satisfaction, and financial performance in banking institutions (Lu, 2023; Shanti et al., 2023). Similarly, innovation-oriented banking systems are more capable of responding to environmental uncertainty and market competition (Manji, 2022; Saputra et al., 2023). Financial institutions increasingly rely on customer-centered strategies, relationship marketing, and integrated service systems to maintain long-term relationships with corporate clients (Wang et al., 2024).

Another major factor influencing banking effectiveness is corporate governance. Effective governance structures improve transparency, accountability, risk management, and organizational control, thereby enhancing financial performance and institutional stability (Andriani, 2023; Nawaz & Ohlrogge, 2022). Research has also emphasized the role of internal control systems, managerial competency, and management accounting systems in improving banking efficiency and organizational performance (Napitupulu, 2020). Furthermore, customer trust and organizational reputation are strongly linked to governance quality and service transparency (Nguyen, 2022).

Human capital and intellectual capital are equally important in the development of effective corporate banking systems. Banking organizations rely heavily on specialized knowledge, financial expertise, and advisory capabilities. Employees who possess analytical skills, communication competencies, and strategic financial knowledge can significantly improve customer relations and service quality (Muhammad et al., 2021).

Intellectual capital and organizational learning also contribute to innovation capability and sustainable competitive advantage in financial institutions (Manji, 2022).

In recent years, the concept of sustainable banking has attracted increasing attention. Banks are expected not only to maximize profitability but also to fulfill social, environmental, and ethical responsibilities. Corporate social responsibility and sustainable banking strategies improve organizational legitimacy, customer loyalty, and corporate reputation (Nguyen, 2022; Порта et al., 2024). In addition, green innovation and green accounting practices have been associated with stronger financial performance and long-term competitiveness in banking systems (Choiriah & Lysandra, 2023).

Despite the growing literature on banking performance and financial transformation, previous studies have mostly focused on isolated variables such as digital transformation, innovation, governance, customer satisfaction, or financial performance. Few studies have systematically integrated the antecedents and consequences of corporate banking effectiveness into a comprehensive conceptual framework. Therefore, a significant research gap exists regarding the identification and classification of the major dimensions, components, and indicators influencing corporate banking effectiveness. To address this gap, the present study aimed to identify the antecedents and consequences of corporate banking effectiveness through a meta-synthesis approach based on systematic analysis of previous studies.

1 Methods and Materials

The present study adopted a qualitative meta-synthesis approach to identify and classify the antecedents and consequences of corporate banking effectiveness. The research process was conducted through systematic review and thematic synthesis of previous studies in the field of banking, corporate banking, financial performance, governance, innovation, and digital transformation.

The data collection process relied on secondary data extracted from scientific articles and research documents. International databases including Scopus and Web of Science were selected as the primary sources of data collection. Within these databases, particular attention was devoted to journals and publications indexed in Emerald Insight, Springer Link, Science Direct, Taylor & Francis Online, SAGE Journals, and Wiley Online Library. Persian-language studies were also identified through SID and the Comprehensive Portal of Humanities.

The search process covered English-language articles published between 2000 and 2020 and Persian-language articles published between 1380 and 1400. Keywords used in the search process included “corporate banking,” “corporate bank,” “business banking,” “B2B banking,” and combinations of these terms with “effectiveness.” Persian keywords related to corporate banking and banking effectiveness were also applied.

The study followed the seven-step meta-synthesis model proposed by Sandelowski and Barroso. In the first stage, research questions and conceptual boundaries were defined. In the second stage, systematic review and collection of relevant studies were performed. During the third stage, articles were screened based on title relevance, abstract relevance, content relevance, and quality evaluation criteria. The Critical Appraisal Skills

Programme (CASP) criteria were used to evaluate methodological quality. Articles receiving scores lower than the established threshold were excluded from the final analysis.

A total of 129 studies were initially identified, including 106 English-language and 23 Persian-language articles. After systematic screening and quality evaluation, 32 studies remained for final analysis. In the fourth stage, relevant texts, findings, interpretations, and conceptual statements were extracted and imported into MAXQDA software for coding and thematic analysis.

The fifth stage involved three-level thematic coding, including open coding, axial coding, and selective coding. Initially, 101 open codes with a frequency of 156 were extracted from the selected studies. After eliminating duplicate and unrelated codes and conducting expert validation, 88 final codes with a frequency of 133 were retained. These codes were classified into themes, organizing components, and overarching dimensions.

To ensure reliability and quality control, the extracted concepts and themes were evaluated through inter-rater agreement. A 61-item questionnaire was designed based on the identified indicators, and Cohen's Kappa coefficient was calculated using SPSS 19 software. The obtained Kappa value indicated an acceptable level of agreement and reliability.

Findings

The findings of the meta-synthesis demonstrated that corporate banking effectiveness is influenced by three overarching dimensions: marketing and customer-identification factors, organizational structure factors, and customer relationship factors. Within these dimensions, nine organizing components and fifty-three indicators were identified as antecedents of corporate banking effectiveness.

The analysis revealed that the most frequently repeated antecedent was the capability to identify customer needs effectively. This indicator appeared more frequently than other factors and was consistently emphasized across the reviewed studies. Other highly repeated antecedents included service customization, face-to-face interactions, relationship management, customer-oriented marketing strategies, and organizational agility.

The dimension related to marketing and customer identification included components such as precautionary measures and marketing actions. These components contained indicators including customer segmentation, customer identification, competitive pricing, strategic marketing, customer value management, and targeted marketing activities.

The organizational structure dimension consisted of four major components: technological capability, high-quality human resources, service structure, and operational agility. Technological capability included data mining techniques, blockchain technology, and customer communication technologies. Human resource quality included employee familiarity with corporate banking services, managerial competency, advisory knowledge, and specialized financial expertise. The service structure component involved service diversification, customized services, service quality management, innovation in services, and customer value creation. Operational agility included flexibility in interactions, responsiveness to customer needs, and competitive capabilities.

The customer relationship dimension consisted of customer advisory services, customer-related factors, and customer interaction. These components included indicators such as strategic consulting, marketing consultation, growth advisory services, customer trust, customer evaluation of banking relationships, customer image of the bank, relationship management, communication channels, and continuous customer support.

Regarding the consequences of corporate banking effectiveness, two major organizing components were identified: bank-related consequences and customer-related consequences. Bank-related consequences included stakeholder value creation, economic value added, sustainable competitive advantage, bank business development, and organizational health improvement. Customer-related consequences included customer satisfaction improvement, enhanced organizational reputation, and increased customer trust and credibility.

The thematic analysis also identified thirteen definitions and fourteen strategic approaches associated with corporate banking. These strategies included relationship marketing, customer-oriented strategies, long-term customer development programs, strategic customer relationship management, social responsibility strategies, and organizational image management.

The reliability analysis showed that the Kappa coefficient reached 0.716, indicating a valid and reliable level of agreement between evaluators. This result confirmed the consistency and trustworthiness of the extracted concepts and thematic classifications.

Discussion and Conclusion

The findings of the present study indicate that corporate banking effectiveness is a multidimensional phenomenon influenced by technological, managerial, structural, and relational factors. Among the identified antecedents, the capability to identify customer needs emerged as the most critical determinant of effectiveness. This finding highlights the importance of customer-centered banking systems capable of understanding complex financial needs and providing customized solutions for corporate clients.

The results also demonstrate that service customization and relationship-oriented interactions play central roles in improving customer satisfaction and organizational reputation. Corporate clients require flexible, specialized, and integrated financial services, and banks that can provide tailored services are more likely to achieve sustainable competitive advantage. In addition, face-to-face interactions and trust-building mechanisms remain highly important despite the increasing digitalization of banking services.

Technological transformation was another major finding of the study. The increasing importance of data analytics, financial technologies, blockchain systems, and intelligent communication tools indicates that effective corporate banking increasingly depends on digital infrastructure and technological capability. Modern banks must therefore invest continuously in digital transformation and financial innovation to maintain competitiveness and operational efficiency.

The findings further emphasize the strategic importance of human capital in corporate banking effectiveness. Specialized employees, financial advisors, and experienced managers significantly contribute to customer relationship quality, strategic consulting, and banking innovation. Consequently, investment in employee

training, organizational learning, and professional competency development can strengthen banking performance and long-term sustainability.

The identified consequences of effective corporate banking suggest that successful banking systems generate value not only for banks but also for customers and broader stakeholders. Effective corporate banking improves customer satisfaction, enhances organizational image, strengthens trust, increases profitability, and contributes to sustainable business development. Therefore, corporate banking should be viewed as an integrated strategic system rather than merely a financial service activity.

Overall, the study demonstrates that effective corporate banking requires the simultaneous integration of digital transformation, customer orientation, governance quality, innovation capability, strategic agility, and specialized human resources. Banks that successfully integrate these dimensions are more capable of achieving sustainable performance, long-term competitiveness, and stronger stakeholder relationships in today's dynamic financial environment.

References

- Agustyawati, D., & Rusdin, R. (2022). Comparative Analysis of Financial Performance in Sharia Banking and Conventional Banking. *International Journal of Management Progress*, 4(2), 67-76. <https://doi.org/10.35326/ijmp.v4i2.4072>
- Andriani, B. (2023). Analysis of the Implementation of Good Corporate Governance Principles in Increasing Lending. *Advances in Management & Financial Reporting*, 1(1), 14-24. <https://doi.org/10.60079/amfr.v1i1.11>
- Andronie, M., Iatagan, M., Uță, C., Hurloiu, I., Dijmărescu, A., & Dijmărescu, I. (2023). Big Data Management Algorithms in Artificial Internet of Things-Based Fintech. *Oeconomia Copernicana*, 14(3), 769-793. <https://doi.org/10.24136/oc.2023.023>
- Anoke, A. F., Okafor, N. J., & Onu, A. N. (2023). Strategic Outsourcing and Corporate Performance of Quoted Insurance Firms in Nigeria. *International Journal of Financial Accounting and Management*, 5(1), 19-33. <https://doi.org/10.35912/ijfam.v5i1.884>
- Anum, Fatima, Ifrah, Lyba, & Sajjad, J. (2024). Leveraging Digitalization and Servitization to Improve Financial Performance: An Empirical Analysis. *JPR*, 10(2), 75-89. <https://doi.org/10.61506/02.00209>
- Chai, Y. (2023). A Study on the Motivation and Path of Digital Transformation in Pudong Development Bank. *Advances in Economics Management and Political Sciences*, 65(1), 90-98. <https://doi.org/10.54254/2754-1169/65/20231600>
- Choiriah, S., & Lysandra, S. (2023). Effect of Green Accounting, Quality Management on Financial Performance, and Green Innovation as Moderation Variables. *Journal of Economics Finance and Management Studies*, 06(07). <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i7-61>
- Lan, Z. (2024). Research on Treasury Management of Dairy Enterprises Under the Background of Intelligent Finance—Take Z Dairy Group as an Example. *Journal of Global Economy Business and Finance*, 6(8), 27-36. [https://doi.org/10.53469/jgebf.2024.06\(08\).05](https://doi.org/10.53469/jgebf.2024.06(08).05)
- Lăzăroiu, G., Bogdan, M., Geamănu, M., Hurloiu, L.-R., Luminița, L., & Ștefănescu, R. (2023). Artificial Intelligence Algorithms and Cloud Computing Technologies in Blockchain-Based Fintech Management. *Oeconomia Copernicana*, 14(3), 707-730. <https://doi.org/10.24136/oc.2023.021>
- Lu, G. (2023). Research on Digital Transformation Development Strategy of GX Branch of China Construction Bank. *Frontiers in Business Economics and Management*, 8(2), 207-212. <https://doi.org/10.54097/fbem.v8i2.7151>
- Machini, K. W., Senaji, P. T. A., & Mbithi, M. (2022). Influence of Corporate Restructuring on the Performance of Tier Three Banks in Kenya. *strategicjournals.com*, 9(4). <https://doi.org/10.61426/sjbcm.v9i4.2395>
- Manji, D. A. (2022). Innovation Strategies and Corporate Performance: Perspective From India. *Journal of Strategic Management*, 6(5), 11-26. <https://doi.org/10.53819/81018102t4063>
- Ming, L., Wu, Y., Yang, S., & Yang, X. (2025). Fintech and Large Banks for <sc>SME</sc> Financing: Evidence From China. *Accounting and Finance*, 65(2), 2106-2134. <https://doi.org/10.1111/acfi.13395>
- Muhammad, R., Mangawing, M. A., & Salsabilla, S. (2021). The Influence of Intellectual Capital and Corporate Governance on Financial Performance of Islamic Banks. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 77-91. <https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.iss1.art6>
- Napitupulu, I. H. (2020). Internal Control, Manager's Competency, Management Accounting Information Systems and Good Corporate Governance: Evidence From Rural Banks in Indonesia. *Global Business Review*, 24(3), 563-585. <https://doi.org/10.1177/0972150920919845>
- Nawaz, T., & Ohlrogge, O. (2022). Clarifying the Impact of Corporate Governance and Intellectual Capital on Financial Performance: A Longitudinal Study of Deutsche Bank (1957–2019). *International Journal of Finance & Economics*, 28(4), 3808-3823. <https://doi.org/10.1002/ijfe.2620>

- Nguyen, K. Q. T. (2022). Corporate Social Responsibility and Bank's Performance Under the Mediating Role of Customer Satisfaction and Bank Reputation. *Emerging Science Journal*, 6(6), 1409-1429. <https://doi.org/10.28991/esj-2022-06-06-012>
- Priya, P., & S., M. N. (2024). Financial Analysis Axis Bank. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 6(2). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i02.19091>
- Putranto, D. C. (2023). Analysis of the Influence of Bank Health Level Using the Rgec Method (Risk Profile, Good Corporate Governance, Earnings, Capital) on Profitability in Banking Companies Listed on Bei Period 2015-2019. *Scientia*, 2(1), 187-198. <https://doi.org/10.51773/sssh.v2i1.151>
- Radaković, M., & Dragosavac, M. (2020). Strategy for Managing Banking Systems in Central and Eastern Europe Countries Under Globalization. *Нова Економист*, 14(27), 43-53. <https://doi.org/10.7251/noeen2027043v>
- Rehman, M. U., & Jannat, Z. (2023). The Effect of Liquidity on the Banks' Profitability: Empirical Evidence From the Commercial Banks of Afghanistan. *Liberal Arts and Social Sciences International Journal (LASSIJ)*, 7(1), 172-186. <https://doi.org/10.47264/idea.lassij/7.1.10>
- S.E, G., B.M, G., James, E. E., Inyang, I. B., & H.O, U. (2023). Customer Service Delivery and Corporate Efficiency of Deposit Money Banks. *African Journal of Accounting and Financial Research*, 6(3), 98-114. <https://doi.org/10.52589/ajaf-8fmq0kxk>
- Saputra, I., Murwaningsari, E., & Augustine, Y. (2023). The Role of Enterprise Risk Management and Digital Transformation on Sustainable Banking in Indonesia. *Neo Journal of Economy and Social Humanities*, 2(1), 17-30. <https://doi.org/10.56403/nejesh.v2i1.85>
- Shanti, R., Siregar, H., Zulfainarni, N., & Tony, T. (2023). Role of Digital Transformation on Digital Business Model Banks. *Sustainability*, 15(23), 16293. <https://doi.org/10.3390/su152316293>
- Shingiro, J. O., & Awolusi, O. D. (2023). Corporate Strategies and Financial Performance Among Foreign Commercial Banks in Bujumbura, Burundi. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 15(4(J)), 87-105. [https://doi.org/10.22610/jebs.v15i4\(j\).3659](https://doi.org/10.22610/jebs.v15i4(j).3659)
- Sudha, M., Ramachandran, M., & Ramu, K. (2023). A Review on Regulations of Financial Reporting. *RMC*, 4(2), 144-156. <https://doi.org/10.46632/rcm/4/2/19>
- Tsekpo, S. P., & Wahua, L. (2023). Corporate Governance and Banks' Capital Adequacy in Gambia: The Moderating Impact of Politics. *Journal of Social Sciences and Management Studies*, 2(4), 1-14. <https://doi.org/10.56556/jssms.v2i4.504>
- Vunjak, N., Dragosavac, M., Vitomir, J., & Stojanović, P. (2020). Central and South – Eastern Europe Banking Sectors in the Sustainable Development Function. *Economics*, 8(1), 51-60. <https://doi.org/10.2478/eoik-2020-0009>
- Wang, R., Li, Y., & Zhang, X. (2024). Research on the Optimization of Relationship Marketing Strategies of Bank of China Jiangsu Branch Under the Background of Financial Technology. *Accounting and Corporate Management*, 6(2). <https://doi.org/10.23977/accm.2024.060213>
- Yeh, L. T., Chang, D. S., & Li, H. M. (2022). Developing a Network Data Envelopment Analysis Model to Measure the Efficiency of Banking With the Governance, Innovation, and Operations. *Managerial and Decision Economics*, 43(7), 2863-2874. <https://doi.org/10.1002/mde.3568>
- Yue, H., & Yin, L. (2024). Can Adoption of Financial Technology Change Corporate Client Structure in Chinese Banking? *Journal of Financial Risk Management*, 13(01), 163-181. <https://doi.org/10.4236/jfrm.2024.131008>
- Yulianto, E., Sudirman, I., Sutarman, S., & Setiawan, A. (2023). Conceptual Model of Integration of Business Functions on Internal Business Process Performance. *Trikonomika*, 22(2), 82-92. <https://doi.org/10.23969/trikonmika.v22i2.5174>
- Портна, О., Єршова, Н., & Grytsenko, A. (2024). Social Responsibility of the Financial Sector in the Information and Network Economy: The Example of Systemically Important Banks in Ukraine and Comparison With Banks in Other Countries of the World. *Journal of Central Banking Theory and Practice*, 13(2), 229-258. <https://doi.org/10.2478/jcbtp-2024-0020>