

بررسی و تحلیل علل افزایش مطالبات معوق بانک نمونه^۱ و راه کارهای پیشگیری و کاهش آن

دکتر غلامحسن تقی نتاج

استاد یار و عضو هیات علمی دانشگاه امام حسین

حمیدرضا نجف پور کردی

چکیده

بی تردید، یکی از آثار و پیامدهای فعالیتهای پولی موسسات اعتباری، پیدایش مطالبات معوق است، پدیده‌ای که از دغدغه‌های مهم بانک‌ها و سایر موسسات اعتباری است و تأثیرات منفی در چرخه منابع و مصارف شعب می‌گذارد، به طوری که، از دو منظر داخل و خارج سازمان حائز اهمیت می‌باشد. از منظر داخلی، هزینه‌های عملیاتی، راندمان کاری، سودآوری، میزان خدمت به مشتریان، درجه بندی شعب، حقوق و مزایای کارکنان و سایر شاخص‌های کیفی شعب را به شدت تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. از منظر بیرونی، کندی چرخش نقدینگی در اقتصاد کشور، عدم اختصاص بموقع و بهینه منابع به شبکه تولید و صنعت، عدم رونق اشتغال و در نهایت رکود اقتصادی را بدنبال خواهد داشت. از این رو در این پژوهش تلاش شده است علل اصلی ایجاد و افزایش مطالبات معوق را بررسی نموده و در جهت کاهش آن و افزایش بهره‌وری بانک‌ها و موسسات اعتباری و خصوصاً بانک نمونه راه کارهای منطقی ارائه شود.

بدین منظور پرسشنامه‌ای با توجه به موضوع اصلی پژوهش تهیه و در اختیار ۶۴ نفر از مدیران متخصص داخل بانک قرار گرفت تا در مورد فرضیه‌های هشتگانه تحقیق و مشکلات مربوط به مطالبات معوق اظهار نظر نمایند.

- هشت فرضیه در نظر گرفته شده پژوهش عبارت بودند از:

- ۱- عدم وجود ساز و کارهای اعتبارسنجی مناسب در بانک سبب افزایش مطالبات معوق می‌شود.
- ۲- فقدان آموزش‌های لازم جهت تشکیل پرونده تسهیلات مطابق دستورالعمل‌های بانک سبب افزایش مطالبات معوق می‌شود.
- ۳- فقدان سیستم هوشمند پیگیری مطالبات باعث افزایش مطالبات معوق می‌شود.
- ۴- نبود سیستم جامع حسابداری جهت کنترل مفاد دستورالعمل‌ها باعث افزایش مطالبات معوق می‌شود.
- ۵- عدم وجود ساختار سازمانی متصدیان وصول مطالبات در شعب و سرپرستی‌های بانک باعث افزایش مطالبات معوق می‌شود.
- ۶- تغییرات عمده در قانون چک بر روی مانده و میزان مطالبات معوق اثر گذاشته است.
- ۷- عدم وجود شورای حل اختلاف باعث افزایش مطالبات معوق می‌شود.
- ۸- عدم رعایت حقوق مشتریان توسط کارکنان شعب و روان‌سازی امور اعطای تسهیلات موجب افزایش مطالبات معوق می‌شود.

^۱. به منظور حفظ اسرار اطلاعات بانک مورد تحقیق از ذکر نام بانک خودداری و از عنوان بانک نمونه استفاده شده است.

با توجه به این که در این تحقیق، داده های حاصل از بررسی پرسشنامه ها نا پارامتریک بود از روشهای آزمون t و Z برای رد و یا تأیید فرضیه ها استفاده شد و از روش رتبه بندی فرید من نیز برای سنجش اهمیت هر یک از علل، بهره برداری شد.

- بررسی های انجام شده بیانگر این مطلب است که تمام فرضیه های پژوهش به غیر از فرضیه هفت مورد تأیید واقع شد و نتایج پژوهش نشان داد که فقدان آموزش های لازم به کارکنان یکی از مهمترین عوامل موثر در افزایش معوقات بانک است و بعد از آن، عدم وجود ساختار سازمانی متصدیان وصول مطالبات و هم چنین عدم وجود سیستم جامع هوشمند پیگیری جزو مهمترین عوامل موثر در افزایش معوقات هستند. و تغییرات قانون چک، نبود سازوکارهای اعتبارسنجی مناسب، عدم رعایت حقوق مشتریان و نبود سیستم جامع حسابداری و فرایند کنترل به ترتیب از عوامل ایجاد و افزایش میزان مطالبات معوق می باشد.

لذا با توجه به نتایج کلی حاصله از این پژوهش به نظر می رسد اگرچه شرایط اقتصادی کشور و وضعیت درآمدی مردم حائز اهمیت می باشد و لیکن بسیاری از مسائلی که باعث بروز معوقات در بانک نمونه می شود درون سازمانی بوده و لزوم برنامه ریزی بلند مدت جهت آموزش، ایجاد سازوکارهای منطقی وصول مطالبات در سطح شعب و استانها و بهره گیری از شیوه های نوین اعتبارسنجی بیش از پیش مورد نیاز است.

واژه های کلیدی: مطالبات معوق، اعتبارسنجی، سیستم هوشمند

مقدمه:

رقابت برای بهبود کیفیت محصولات و خدمات، سرنوشت همه صنایع و مؤسسات خدماتی را رقم می زند. تاکنون مطالعات متعددی در ارتباط با بهبود کیفیت و تنوع محصولات و عوامل مؤثر بر آن صورت گرفته، اما در حد بسیار کمتری به مؤسسات خدماتی پرداخته شده است. نظام بانکی دولتی ایران با بیش از ۱۷,۰۰۰ شعبه و ۱۶۰,۰۰۰ نفر نیروی انسانی شاغل، به عنوان مراکز مالی که اکثریت مردم با آنها سروکار دارند، امروزه با چالش های بی شماری مواجه شده است. حضور بانک های خصوصی، زمزمه حضور و فعالیت بانک های خارجی و همچنین پیوستن ایران به سازمان تجارت جهانی، نیاز به تغییر نگرش در نحوه ارائه خدمات را به یک الزام تبدیل نموده است. الزامی که خود نیازمند راهبردهای متنوعی است تا بتوان به وسیله آنها بر چالش های مذکور فائق آمد. [۱۰]

استراتژی بهبود و تنوع خدمات از جمله این راهبردهاست. این دو استراتژی در بطن خود نیازمند چرخش های استراتژیک در فن آوری ارائه خدمات و ارزش آفرینی برای مشتریان است. به موازات تحول در فن آوری و ساختار اجتماعی جامعه، چرخش از بانکداری متعارف و سنتی به بانکداری الکترونیک، یک بستر گریز ناپذیر برای بهبود و تنوع خدمات خواهد بود. همچنین توجه به سرمایه های انسانی بانک ها به عنوان یک گام بنیادین در جهت بهبود کیفیت خدمات و ارزش آفرینی برای مشتریان تلقی می شود. از اینرو مباحث مربوط به مدیریت ریسک، لزوم تنوع در درآمدها، مدیریت هزینه و همچنین دامنه گسترده خدمات مطابق با استانداردهای بانک های جهانی، سبب میشود تا بانک ها همزمان با اتخاذ استراتژی خصوصی سازی، در جهت ایجاد واحدهای تخصصی به امور سرمایه گذاری، بیمه گری و سایر فعالیت های تخصصی دز

حوزه دارایی ها و وصول مطالبات و... پردازند این پژوهش بر آن است تا ضمن کالبد شکافی مجموعه فعالیت نظام پولی و سیستم حسابداری مورد استفاده آنان، با رویکرد بهبود بخشی به عملیات داخلی بانک، درخصوص مطالبات معوق بررسی های میدانی و کارشناسی را انجام و علل آن را ریشه یابی و با معرفی چالش های مختلف، راهبردهای بهبود وضعیت کنونی را به شکلی نظام مند ارائه کند. لازم به ذکر است که با کاهش شدید نرخ سود تسهیلات اعطایی، هم اکنون بانک ها و موسسات اعتباری رویکرد خود را تغییر داده و در تلاش اند تا با بررسی های واقعی و شناسایی ریشه های ایجاد و افزایش معوقات و تجزیه و تحلیل آن بتوانند از طریق شیوه های گوناگون نسبت به کاهش آن اقدام نموده و به مدیریت بهینه هزینه (کاهش هزینه وصول مطالبات معوق) تخصیص صحیح منابع و نهایتاً بهبود کیفیت خدمات پردازند.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در سال های اخیر، با رقابتی تر شدن بازار های مالی، قیمت گذاری صحیح تسهیلات و اعتبارات و به ویژه برآورد درست ریسک تسهیلات گیرندگان و اختصاص دادن درست هزینه های ریسک به وام گیرندگان مختلف (با توجه به ریسک آنها) از اهمیت بسیاری برخوردار شده است. به هر حال بانک ها و موسسات مالی و اعتباری مجبورند زیان های وارد شده از تسهیلات اعطایی باز پرداخت نشده (مطالبات معوق) را از منابعی تامین کنند. این روش، نا کارآمدی بسیار دارد و از آن جمله اجحافی است که در حق تسهیلات گیرندگان معتبر انجام می شود زیرا این گروه از مشتریان، هزینه عدم باز پرداخت تسهیلات گیرندگان پر ریسک را نیز با پرداخت نرخ سود بیشتر تحمل می کنند. در جبران این کمبود، به نظر می رسد، بانک ها و سایر موسسات اعتباری باید به قیمت گذاری وام ها بر حسب ریسک روی آورند؛ به این معنا که بانک ها با گروه بندی اعتبار گیرندگان بر حسب اعتبار آنها و ریسک موجود در احتمال عدم باز پرداخت اقساط، نرخ سود متفاوتی را از آنها درخواست کنند. به این ترتیب، هر چه اعتبار یک متقاضی تسهیلات بیشتر باشد، نرخ سود کمتری پرداخت خواهد کرد و زیان ناشی از عدم باز پرداخت تسهیلات (مطالبات معوق) گروه های پر ریسک، از سوی خود آن گروه ها جبران خواهد شد. [۱۰]

بی تردید، یکی از آثار و پیامدهای فعالیت های پولی موسسات اعتباری، پیدایش اقساط سررسید گذشته و مطالبات معوق است، همان پدیده ای که امروزه یکی از دغدغه های مهم بانک ها و سایر موسسات اعتباری غیر بانکی را تشکیل می دهد. آنچه در تجزیه پراکندگی معوقات و ماهیت آن حائز اهمیت است، وجود برخی مطالبات مشکوک الوصول و یا لاوصول است، که اساساً یا ارزش پیگیری و وصول برای سازمان ندارد و یا اینکه پس از انجام اقدامات و تشریفات قانونی امیدی به وصول آنها وجود ندارد.

مع الوصف، وجود چنین مطالباتی، تاثیرات بسیار منفی در چرخه منابع و مصارف شعب می گذارد، به طوری که، از منظر داخلی، هزینه های عملیاتی، راندمان کاری، سودآوری، میزان خدمت به مشتریان، درجه بندی شعب، حقوق و مزایای کارکنان و سایر شاخص های کیفی شعب را به شدت تحت تاثیر خود قرار می دهد. از منظر بیرونی، موجب کندی چرخش نقدینگی در اقتصاد کشور، عدم اختصاص بموقع و بهینه منابع به شبکه تولید و صنعت، عدم رونق اشتغال و در

نهایت رکود اقتصادی را بدنبال خواهد داشت و انباشته شدن مطالبات سررسید شده در سطح شعب روز به روز نگرانی ها را دو چندان می کند. از این رو پژوهش گر تلاش می کند با توجه به مطالب اشاره شده، علل اصلی ایجاد و افزایش مطالبات معوق را بررسی نموده و در جهت افزایش بهره وری بانک راه کارهای منطقی ارائه کند.

پیشینه پژوهش:

با توجه به بررسی های بعمل آمده در مرکز اسناد و مدارک علمی کشور در خصوص موضوع پژوهش سابقه پژوهشی یافت نشد. ولی در مورد عنوان کلی پژوهش (مطالبات معوق در سیستم بانکی و...)، سه پژوهش ذیل در مؤسسه عالی بانکداری صورت گرفته که بطور خلاصه ارائه می شود.

پژوهش اول: در قالب پایان نامه اخذ کارشناسی ارشد رشته مدیریت علوم بانکی در سال ۱۳۷۷ تحت عنوان، بررسی علل ایجاد مطالبات معوق و سررسید گذشته تسهیلات در بانک مسکن طی سالهای ۱۳۷۶-۱۳۶۵، توسط آقای میر مجتبی هاشمی نودهی با راهنمایی دکتر مصطفی علی مدد انجام شده است.

فرضیه های این پژوهش عبارت بودند از:

۱. توسعه سیستم اجرایی بانک مسکن، متناسب با توسعه شبکه آن نبوده و در نتیجه درصد مطالبات معوق و

سررسید گذشته تسهیلات به کل مطالبات طی دوره مورد بررسی افزایش یافته است.

۲. واقعیت های اقتصادی جامعه نظیر تورم و تفاوت نرخ سود تسهیلات بانکی و نرخ بهره بازار، منجر به تاخیر در

پرداختهای مشتریان به بانک شده است.

مطابق بررسی ها و آزمون فرضیه ها، هر دو فرضیه تایید شده اند البته انتقاد وارده به این پژوهش این است که نتایج فرضیه اول به علت اینکه در بازه زمانی پژوهش (یعنی ۱۳۷۶-۱۳۶۵) سیستم بانک مسکن از سیستم دستی به رایانه ای تبدیل شده و این امر ساعات زیادی از زمان مفید کارکنان بانک ها را می گرفت، لذا نتایج فرضیه اول با توجه به در نظر نگرفتن این موضوع مهم، زیاد قابل اعتنا نمی باشد. و در مورد فرضیه دوم نیز می توان گفت که متغیرهای بسیار مهمی را مد نظر قرار داده است، البته اگر از طریق آزمون آماری میزان آن به درصد نیز احصاء می شد مطمئناً دارای نتایج بهتری می شد.

پژوهش دوم: این پژوهش برای اخذ کارشناسی ارشد رشته حقوق خصوصی توسط آقای علی نجفی در دیماه ۷۹ با عنوان نقد و بررسی روشهای وصول مطالبات معوق بانک از دیدگاه حقوقی و با راهنمایی دکتر علی اصغر هدایتی انجام شده است. این پژوهش دارای فرضیه ای نبوده و تنها به بررسی و نقد روشهای پیگیری و وصول مطالبات، اختصاص یافته است.

نکته قابل ذکر این پژوهش مربوط به نتیجه گیری پژوهش گر در خصوص معوقات تسهیلات تکلیفی است، که ادعا کرده است تسهیلات تکلیفی به نسبت سایر تسهیلات دارای معوقات بالایی است. که اطلاعات موجود مالی اکثر موسسات مالی و بانک ها موید این مطلب می باشد.

پژوهش سوم: این پژوهش نیز همانند دو پژوهش قبلی در بانک عالی بانکداری انجام گرفته و عنوان آن بررسی عوامل موثر بر بازپرداخت به موقع تسهیلات بانک کشاورزی طی سالهای ۱۳۷۹-۱۳۶۳ بوده است. که در مهر ماه ۱۳۸۱ توسط

خانم سوسن حبیبی برای اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت علوم بانکی با راهنمایی دکتر جمشید پژویان انجام شده است. فرضیه های این پژوهش عبارتند از:

فرضیه اول: افزایش شاخص بهای نهاده های کشاورزی و افزایش واردات محصولات کشاورزی موجب عدم باز پرداخت به موقع تسهیلات شده است.

فرضیه دوم: افزایش شاخص بهای عمده فروشی کالاهای کشاورزی باعث بازپرداخت به موقع تسهیلات است. هر دو فرضیه پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. این پژوهش با پژوهش اول که در بانک مسکن صورت پذیرفته از جهاتی شبیه به هم هستند و حکایت از این موضوع دارند که شاخص های اقتصادی مانند تورم تاثیر مستقیمی بر میزان مطالبات معوقات بانک ها دارد.

همان طوری که قبلاً نیز بیان شد هر سه پژوهش فوق الذکر با موضوع پژوهش حاضر شباهتی به غیر از عنوان پژوهش یعنی علل مطالبات معوق ندارد و می توان ادعا نمود این پژوهش کاملاً کاربردی و منحصر به فرد می باشد و هیچ گونه پژوهش های علمی در خصوص موضوع این پایان نامه تاکنون انجام نشده است.

مبانی نظری پژوهش:

صنعت بانکداری یکی از فعالیت های عمده ایی است که با اقتصاد هر کشور ارتباط تنگاتنگ دارد، این پیوند آن چنان مستحکم است که بدون وجود بانکداری پر رونق و فعال، دسترسی به توسعه اقتصادی، امکان ناپذیر به نظر می رسد. بانک و بانک اعتباری خود یک بنگاه اقتصادی است که در پاسخ به نیاز بازار ایجاد شده و واسط بین سپرده گذار و دریافت کننده تسهیلات است. انگیزه اصلی توسعه بازارهای مالی و به ویژه سیستم بانکی براساس مبانی نظری، کاهش هزینه های معاملاتی و تقلیل هزینه های ناشی از کمبود اطلاعات است. با بزرگ شدن اقتصاد برقراری ارتباط بدون واسطه صاحب سرمایه از یک طرف و کارآفرین از طرف دیگر غیر ممکن می شود. حتی اگر چنین امری هم ممکن بود اعمال نظارت و کنترل بر کارآفرین و نیز مواجهه با انواع ریسک ها، هزینه های زیادی را به صاحب حساب سرمایه تحمیل می کند که مجموعه موارد ذکر شده، شکل گیری سیستم بانکی را در ایفای نقش واسطه گری مالی توجیه می کند از این جهت سیستم بانکی وظایف ذیل را دنبال می کند. [۱۸]

۱- تجهیز و بسیج سپرده ها و مدیریت هزینه سربار بهای تمام شده منابع

۲- کسب اطلاعات در مورد سرمایه گذاری و تخصیص بهینه منابع

۳- تسهیل ریسک

مطالبات معوق از منظر مقررات بانک مرکزی

با توجه به اهمیت طبقه بندی اطلاعات مربوط به مطالبات سررسید شده و چگونگی پیگیری ها و نحوه وصول مطالبات و محاسبه ذخایر مربوطه توسط بانک ها و موسسات اعتباری، چارچوب کلی مطالبات تاخیری براساس آخرین ابلاغیه

بانک مرکزی ج.ا.ا. به چهار طبقه به شرح ذیل تقسیم می شود [۷]

- ۱- طبقه جاری: پرداخت اصل و سود تسهیلات و یا بازپرداخت اقساط در سررسید صورت گرفته و یا حداکثر از سررسید آن ۲ ماه گذشته است.
- ۲- طبقه سررسید گذشته: از تاریخ سررسید اصل و سود تسهیلات و یا تاریخ قطع پرداخت اقساط بیش از ۲ ماه گذشته است، ولی تاخیر در بازپرداخت، هنوز از ۶ ماه تجاوز ننموده است. در این صورت فقط مبلغ سررسید شده تسهیلات به این طبقه منتقل می شود.
- ۳- طبقه معوق: اصل و سود تسهیلاتی که بیش از ۶ ماه و کمتر از ۱۸ ماه از تاریخ سررسید و یا از تاریخ قطع پرداخت اقساط سپری شده است و مشتری هنوز اقدامی برای بازپرداخت مطالبات بانک اعتباری ننموده است. در این صورت مجموع اقساط سررسید شده تسهیلات به این طبقه منتقل می شود.
- ۴- طبقه مشکوک الوصول: تمامی اصل و سود تسهیلاتی که بیش از ۱۸ ماه از سررسید و یا از تاریخ قطع پرداخت اقساط آنها سپری شده است و مشتری هنوز اقدام به بازپرداخت بدهی خود ننموده است.
- آثار مطالبات معوق بر وضعیت مالی بانک ها و موسسات اعتباری:
- بر اساس تحلیل و بررسی های انجام شده، مطالبات معوق نزد شعب بانک ها و موسسات اعتباری، پیامدهای زیر را بر روی گزارش های مالی به دنبال خواهد داشت. [۶]
- ۱- بلوکه شدن منابع مالی بانک ها: قبل از هر چیز باعث جلوگیری از گردش صحیح پول در سیستم و قطع جریان و شریان حیاتی بانک و همچنین جلوگیری از ایجاد پول توسط بانک از طریق جریان صحیح و به موقع آن می شود.
 - ۲- پرداخت سودهای تضمین شده و قطعی به سپرده گذاران و عدم حصول تمام سودمعاملات پیش بینی شده از طریق تسهیلات اعطایی و ایجاد مطالبات معوق (با توجه به رشد سود سپرده ها و کاهش سود تسهیلات)، موجب ضرر و زیان بانک و موسسات مالی و اعتباری می شود.
 - ۳- عدم امکان سرویس دهی به مشتریان خوش حساب و جذب منابع و مشتریان جدید از طریق اعطای تسهیلات (با توجه به اینکه مشتریان خوش حساب لاجرم باید ضامن وام گیرندگان شوند)
 - ۴- جلوگیری از گسترش و توسعه سرمایه گذاری در بخش های مختلف اقتصادی کشور از طریق منابع بانکی (حداقل معادل مطالبات معوق) که می توانست در بخش های دیگر به کار گرفته شود.
 - ۵- وارد آمدن ضربه روحی و روانی به کارکنان بانک به دلیل عدم بازدهی به موقع زحمات و تلاش آنان و فرسوده شدن توان مدیریتی مسئولان شعب
 - ۶- فرار مشتریان خوش حساب بانک که ضامن بعضی از وام گیرندگان شده اند که در حقیقت باعث کاهش منابع بانک و تاثیر منفی بر منابع جدید بانک می شود.
 - ۷- کاهش توان مالی بانک ها برای تزریق تسهیلات مالی جدید در جهت تامین مالی واحدهای تولیدی، صنعتی، خدماتی نیازمند بدین معنی که بانک ها به جهت تکمیل سقف تسهیلات خود امکان مساعدت را نداشته و این در حالی

است که منابع هنگفتی از این تسهیلات را مطالبات معوق تشکیل داده و بخشی از امکانات مالی کشور را از گردش تولیدی و اقتصادی خارج نموده است.

۸ - مطالبات معوق باعث کاهش درآمد مالی و نهایتاً درآمد سرانه و افزایش قیمت ها و رشد شاخص تورم در جامعه می شود. زیرا اگر منابع مالی بانک در واحدی بلااستفاده مانده و واحدهای دیگر امکان استفاده از آنرا نداشته باشند، مسلماً این دسته از واحدها که از منابع بانک ها استفاده نمی کنند در ظرفیت های پائین تر به تولید خود ادامه خواهند داد که این امر باعث کاهش تولید ناخالص مالی و نهایتاً کاهش درآمد ملی می شود.

۹ - مطالبات معوق، امکان برنامه ریزی و سیاست گذاری اعتباری دقیق و موثر را از مدیران و مسئولان بانک ها و موسسات مالی و اعتباری گرفته و باعث کندی در تصمیم گیری و هرج و مرج در برنامه ریزی اعتباری بانک ها و موسسات مالی و اعتباری می شود.

۱۰ - مطالبات معوق و عدم وصول به موقع تسهیلات بانک علاوه بر خسارات و لطمات بزرگ وارده بر پیکر اقتصاد و جامعه، باعث اتلاف وقت و منابع مالی واحدهای ذیربط بانک و همچنین اتلاف وقت مقامات قضایی و اجرایی کشور را نیز در پی خواهد داشت.

۱۱ - داشتن مطالبات معوق سنگین به طور مستقیم می تواند تاثیر زیادی در زیان دهی بانک و عدم جذب منابع ارزان قیمت به خصوص در حساب جاری داشته باشد زیرا مشتریانی که از تسهیلات بانک استفاده می نمایند در زمان دریافت تسهیلات اصولاً از مشتریان نسبتاً خوب بانک بوده ولی به دلیل عدم بازپرداخت اقساط خود و نگرانی از بلوکه شدن حساب خود آنرا را کد نموده و برای مبادلات پولی و مالی به بانک ها و موسسات مالی و اعتباری دیگر پناه می برند. همچنین ضامنین آنها نیز که بعضاً از مشتریان خوب و معتبر بانک بوده به دلیل ترس از برداشت از حساب خود توسط بانک فعالیت خود را متوقف و جذب بانک ها و موسسات مالی و اعتباری دیگر خواهند شد.

۱۲ - مطالبات معوق، بانک ها و موسسات مالی و اعتباری را حداقل از دستیابی به سه نوع سود (سود تسهیلات، جریمه تاخیر و ذخایر مطالبات مشکوک الوصول) محروم می کند.

عوامل بنیادی معوقات

بررسی ها و مطالعات میدانی کارشناسی نشان داده است که مهمترین عوامل ایجاد معوقات شامل موارد ذیل است:

- کاهش نرخ رشد اقتصادی

- نوسان نرخ تورم

- کاهش کیفیت اطلاعات

- تضعیف مدیریت دارایی ها و بدهی ها

نکات مهم در مورد مدیریت ریسک اعتباری

ریسک (انحراف معیار یا احتمال خطر) عبارت است از احتمال وقوع هر نوع ضرر و زیان در آینده به سبب عملیات فعلی. ریسک را در همه فعالیت ها می توان تعریف کرد. از کارهای کوچک روزمره افراد گرفته تا انعقاد قراردادهای بزرگ اقتصادی.

در میان انواع ریسک ها، ریسک اعتباری از اهمیت بسیار زیادی در عملیات بانکی برخوردار است. ریسک اعتباری عبارت است از احتمالی که یک شخص بدهکار به بانک، قادر به بازپرداخت تسهیلات دریافتی خود از بانک و نیز بهره ناشی از این تسهیلات نباشد.

این نوع ریسک به صورت ذاتی در بخش اعطای تسهیلات وجود دارد و در حقیقت احتمال غیرقابل وصول شدن وام ها در نتیجه ورشکستگی یا زوال در کیفیت اعتباری شخص وام گیرنده است. ریسک اعتباری به این معنی است که پرداخت های مشتریان به بانک ممکن است با تاخیر انجام گیرد و یا حتی اصلاً وصول نشود. بنابراین مسائل و مشکلاتی را برای جریان وجوه و نیز مدیریت نقدینگی بانک به همراه خواهد آورد. علیرغم پژوهش های و نوآوری های گوناگون انجام یافته در کنترل و نظارت بر ریسک های اعتباری، هنوز هم می توان گفت یگانه عامل ورشکستگی بانک ها همین مورد است. ترازنامه، صورت سود و زیان و گردش وجوه نقد بانک ها نیز بشدت متأثر از این نوع ریسک است.

بعلت آنکه کار اصلی بانک واسطه وجوه بودن است، بنابراین فعالیت وام دهی یکی از فعالیت های مهم بانک ها محسوب می شود. این فعالیت مستلزم این است که بانک ها درباره وضعیت اعتباری وام گیرندگان پژوهش و بررسی نمایند و براساس نتیجه داوری نمایند. البته این احتمال وجود دارد که داوری انجام شده به واقعیت نپیوندد. برای مثال این امکان وجود دارد که وضعیت اعتباری وام گیرنده تحت تاثیر عوامل مختلف تنزل یابد. بنابراین عمده ترین تهدیدی که بانک ها در مورد ریسک های اعتباری با آن مواجه هستند عدم اجرای قرارداد بر مبنای توافق انجام شده به دلیل ورشکستگی طرف مقابل است. این خطر نه تنها وام ها، بلکه سایر اقلام در معرض ریسک داخل و خارج از ترازنامه مانند تضمین ها، پذیره نویسی ها و سایر سرمایه گذاری های روی اوراق بهادار را نیز در برمی گیرد.

برای تحقق مدیریت مناسب ریسک های اعتباری، به نظر می رسد مدیریت بایستی برخی موارد موثر در این امر را مد نظر قرار دهد که عبارتند از:

۱- محدود کردن تسهیلات کلان: در این نوع محدودیت بایستی عواملی شبیه میزان تقاضاهای رسیده، بی ثباتی و ناپایداری سپرده ها و نیز ریسک اعتباری مورد ملاحظه قرار گیرند. مشکلات و بحران های مشاهده شده در نظام بانکی کشورها عمدتاً ناشی از ضعف در مدیریت ریسک اعتباری بوده است. تمرکز اعطای تسهیلات با حجم بالا به یک شرکت، یک گروه صنعتی و یا حتی در یک صنعت از عوامل افزایش دهنده این ریسک تلقی می شود. همچنین اعطای تسهیلات به شرکت ها و یا تشکل های صنعتی مادر که به صورت شرکت های تار عنکبوتی مالک سهام یکدیگر هستند بدون توجه به درجه اعتباری شرکت مادر و صورتهای مالی تلفیقی آن نیز از ریسک بالایی برخوردار است.

۲- توزیع بر مبنای طبقات مختلف مشتریان: همانطور که می‌دانید مشتریان (وام گیرندگان) توسط موسسات مختلفی درجه بندی و طبقه بندی می‌شوند. این طبقات نشان دهنده اعتبار وام گیرندگان می‌باشند. باید توجه داشت سیاست های مربوط به این نوع محدودیت ها باید قابلیت انعطاف نسبت به دستورات صادره از هیات مدیره را داشته باشند.

۳- تنوع در اعطای تسهیلات: یک سیستم وام دهی باید انواع وام ها و دیگر ابزارهای اعتباری را که بانک تمایل به ارائه آنها به مشتریان را دارد کاملاً مشخص کند و همچنین باید خطوط کلی مربوط به وام های خاص را نیز معین کند. تصمیم گیری درباره نوع ابزارهای اعتباری باید براساس نظرات کارشناسی متخصصین امور بانکی و ساختار سپرده بانک باشد. اعتباراتی که با یک ضرر غیرعادی مواجه می‌شوند باید توسط مدیریت، کنترل شده و یا اینکه کاملاً از اعطای آن اعتبار خودداری شود.

۴- دوره زمانی تسهیلات: زمان بندی بازپرداخت اقساط تسهیلات اعطایی بایستی بر مبنای روشی منطقی و معقول محاسبه شود. زمان بندی بازپرداخت باید با توجه به منابع بازپرداخت مورد انتظار (مانند هدف از اعطای وام و عمر مفید وثیقه وام) تعیین شود.

۵- قدرت وام دهی: قدرت وام دهی معمولاً بستگی به اندازه بانک دارد. در بانک های کوچکتر این قدرت متمرکز شده است. به منظور جلوگیری از تاخیر در فرآیند وام، بانک های بزرگتر تمایل به تمرکززدایی مطابق با منطقه جغرافیایی، محصولات وام و طبقات مشتریان دارد. یک سیاست وام دهی، باید کلیه محدودیت هایی را که برای کارشناسان وام دهی وجود دارد شناسایی کند. تا کارشناسان طبق سلیقه خود عمل نکنند.

۶- اطلاعات مالی: محدودده امن ریسک اعتباری بستگی به اطلاعات کامل و درستی دارد که شامل تمام جزئیات وضعیت اعتباری وام گیرنده است. یک استثناء برای این قانون می‌توان قائل شد و آن موردی است که وام دارای وثیقه ای باشد که سریعاً قابل نقد شدن است. این وثیقه به عنوان منبع بازپرداخت وام تلقی می‌شود. یک سیاست وام دهی، باید نیازهای مالی شرکت ها و افراد را در سطوح مختلف وام گیری تعریف کند و همچنین شامل خطوط کلی برای وضعیت های حسابرسی نشده و سایر وضعیت ها باشد. اگر سر رسید وام بیشتر از یکسال باشد، سیاست وام دهی کارشناسان بانکی را ملزم می‌کند تا با تهیه صورت جریان وجوه نقد تا سر رسید وام، نشان دهند که وام از محل جریان نقد بازپرداخت می‌شود. در تهیه صورت جریان وجوه نقد، همه جوانب را باید در نظر گرفت و دقیق ترین محاسبات صورت گیرد تا اطمینان حاصل شود که وام بازپرداخت خواهد شد.

روش شناسی پژوهش اهداف پژوهش

منابع مالی در سازمان های پولی و موسسات اعتباری با توجه به لزوم نگهداری اندوخته قانونی نزد بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و نقدینگی صندوق با محدودیت ذاتی مواجه است و از طرفی این دسته از موسسات در قبال

۱. Maturities

۲. Financial Information

منابع نقدی و یا سپرده ها همواره تعهداتی داشته و بایستی از راه کارهایی استفاده کنند تا بتوانند به تمام تعهدات خود با لحاظ محدودیت های ذاتی مربوطه، عمل نموده و زمینه سودآوری خود را فراهم نمایند.

فلذا زمانی که تعهدپرداخت اقساط از طرف مشتریان ایفا نمی شود و موسسات اعتباری نیز لاجرم برای مصرف مجدد این منابع برنامه ریزی کرده و یا تعهدی را ایجاد نموده است از این رو قطعاً با مشکلاتی مواجه خواهد بود. این مشکل زمانی حادث می شود که مقدار مطالبات معوق بسیار بالا رفته و امکان هم افزایشی پولی را کاهش داده باشد.

- لذا با توجه به مطالب بیان شده این پژوهش از درجه اهمیت بالایی برخوردار بوده و در صورت شناسایی و ریشه یابی علل ایجاد معوقات و رسیدن به راه کارهای منطقی جهت کنترل و کاهش مطالبات معوق در راستای تحقق استاندارد های مورد نظر بانک و بانک مرکزی و رسیدن به راه کارهای منطقی، موجب تقویت بنیه مالی، کاهش هزینه ها، افزایش بهره وری و سودآوری بانک نمونه خواهد شد.

فرضیه های پژوهش

فرضیه هایی که در این پژوهش مورد بررسی و تحلیل قرار می گیرد عبارت است از:

- ۱- عدم وجود ساز و کارهای اعتبارسنجی مناسب در بانک سبب افزایش مطالبات معوق می شود.
- ۲- فقدان آموزش های لازم جهت تشکیل پرونده تسهیلات مطابق دستورالعمل های بانک سبب افزایش مطالبات معوق می شود.
- ۳- فقدان سیستم هوشمند پیگیری مطالبات باعث افزایش مطالبات معوق می شود.
- ۴- نبود سیستم جامع حسابداری جهت کنترل مفاد دستورالعمل ها باعث افزایش مطالبات معوق می شود.
- ۵- عدم وجود ساختار سازمانی متصدیان وصول مطالبات در شعب و سرپرستی های بانک باعث افزایش مطالبات معوق می شود.
- ۶- تغییرات عمده در قانون چک بر روی مانده و میزان مطالبات معوق اثر گذاشته است.
- ۷- عدم وجود شورای حل اختلاف باعث افزایش مطالبات معوق می شود.
- ۸- عدم رعایت حقوق مشتریان توسط کارکنان شعب و روان سازی امور اعطای تسهیلات موجب افزایش مطالبات معوق می شود.

جامعه آماری پژوهش

با عنایت به اینکه پدیده مطالبات معوق از درجه اهمیت بسیار بالایی برخوردار است از این رو در این پژوهش تلاش شده است، تا تجربه ترین و متخصص ترین و مسئولین اصلی بانک و مرتبط با موضوع، بعنوان جامعه آماری پژوهش انتخاب گردند بدین منظور ۳۲ نفر از مدیران کل استانها و ۳۲ نفر از مدیران اعتبارات استانها در مجموع به تعداد ۶۴ نفر بعنوان جامعه آماری پژوهش در نظر گرفته شده است.

روش پژوهش

روش کلی پژوهش قیاسی و استقرایی است به این معنی که ابتدائاً علل ایجاد و افزایش مطالبات معوق شناسایی و تجزیه و تحلیل شده و با استفاده از آنها پرسش هایی برای هر کدام از فرضیه ها طراحی شد و پس از آزمون روایی و پایایی آن، در اختیار پرسش شوندگان قرار گرفت.

روشهای نمونه گیری

با عنایت به توضیحات ارائه شده در جامعه آماری پژوهش و بر اساس ماهیت و کاربردی بودن پژوهش و داشتن ارتباط کاری موضوع با مدیران میانی بانک نمونه، تمامی مدیران کل استانها و مدیران اعتبارات استانها بعنوان جامعه و نمونه آماری تعیین شدند که در مجموع ۶۴ نفر بوده است.

در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده است چرا که شانس کلیه اعضا جامعه برابر بوده است.

روش آماری پژوهش

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه ها پس از انجام مطالعه لازم و بررسی روشهای مختلف و استفاده از مشاوره خبرگان و اساتید مربوط از آزمون **t-test** یکطرفه، آلفای کرون باخ، آزمون فریدمن و آزمون کلموگروف^۰ اسمیرونوف (**K-S**) استفاده شده است. و همچنین با توجه به کم بودن تعداد نمونه (۳۲ نفر) و همچنین رتبه ای بودن طیف لیکرت در پرسش نامه، از آزمون ناپارامتریک علامت که معادل آزمون پارامتریک میانگین یک جامعه آماری می باشد، استفاده شده است.

قلمرو پژوهش

قلمرو موضوعی این پژوهش عبارت است از «بررسی و تحلیل علل افزایش مطالبات معوق بانک نمونه راه کارهای پیشگیری و کاهش آن»، و قلمرو مکانی پژوهش شعب بانک نمونه در سطح کشور بوده و قلمرو زمانی پژوهش نیز از سال مالی ۱۳۸۳ تا سال مالی ۱۳۸۷ می باشد.

نتایج آماری پژوهش

با توجه به نتایج آماری به دست آمده از روش آزمون **T** و **Z**، فرضیه های یک، دو، سه، چهار، پنج، شش و هشت تایید می شود و تنها فرضیه هفت پذیرفته نشد.

تحلیل نتایج

پس از کسب نتایج آماری و پذیرش هفت فرضیه از هشت فرضیه تحقیق، در ادامه با استفاده از آزمون ناپارامتریک رتبه بندی فریدمن به بررسی این موضوع پرداخته شد که آیا اهمیت عوامل موثر در افزایش مطالبات معوق، باهم دیگر یکسان است یا نه؟

فرض صفر: اهمیت عوامل موثر در افزایش معوقات، باهم دیگر یکسان است.

فرض مقابل: اهمیت عوامل موثر در افزایش معوقات، باهم دیگر یکسان نیست.

نتایج آزمون فریدمن نشان داد که اهمیت عوامل موثر در افزایش معوقات، باهم دیگر یکسان نبوده و اولویت به شرح زیر است:

- ۱ - فقدان ارائه آموزش های لازم به کارکنان
- ۲ - عدم وجود ساختار سازمانی متصدیان وصول مطالبات
- ۳ - عدم وجود سیستم جامع هوشمند پیگیری
- ۴ - تغییرات عمده در قانون چک
- ۵ - عدم وجود ساز و کارهای اعتبار سنجی مناسب
- ۶ - عدم رعایت حقوق مشتریان و روان سازی امور اعطای تسهیلات
- ۷ - وجود شورای حل اختلاف
- ۸ - نبود سیستم حسابداری و فرآیند کنترل

همان طوری که ملاحظه می شود فقدان آموزش های لازم به کارکنان یکی از مهمترین عوامل موثر در افزایش معوقات می باشد و بعد از آن، وجود ساختار سازمانی متصدیان وصول مطالبات و عدم وجود سیستم جامع هوشمند پیگیری جزو مهمترین عوامل موثر در افزایش معوقات هستند.

محدودیت های پژوهش

در این پژوهش اطلاعات بانک نمونه به طور کامل و اطلاعات سایر بانکها و موسسات مالی و اعتباری به صورت محدود در دسترس قرار گرفت. این محدودیت ها تا حدودی بر اطلاعات سیستم بانکی کشور حاکم می باشد در نتیجه این محدودیت، روند پژوهش را تا حدی تحت تاثیر قرار داده است.

نتیجه گیری

به طوریکه در بخش های قبلی بیان شد، هر پژوهشی به منظور شفاف سازی درخصوص یک سری ابهامات و برای برطرف کردن ناآگاهی درباره امری صورت می گیرد. از این رو پس از اتمام کار پژوهشی (یعنی پس از طی مراحل جمع آوری اطلاعات، طبقه بندی آنها و تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده)، نوبت به استخراج نتایج پژوهش و ارائه پیشنهادها لازم می رسد. این مرحله یکی از مراحل مهم پژوهش محسوب می شود.

موضوع پژوهش ابتدا به صورت مساله ای بیان می شود و جهت پی بردن به چرایی های مسائل پیش آمده، پژوهش انجام می شود و این پی بردن به چرایی های پژوهش همان دستیابی به نتایج می باشد.

پژوهش حاضر به بررسی و تحلیل علل افزایش مطالبات معوق بانک نمونه طی سالهای ۱۳۸۳ تا ۱۳۸۷ پرداخته است. در این راستا فرضیات زیر مورد آزمون قرار گرفت که نتایج آزمون فرضیات و تحلیل آنها به شرح زیر می باشد.

فرضیه اول ° عدم وجود ساز و کارهای اعتبارسنجی مناسب در بانک سبب افزایش مطالبات معوق می شود.

با توجه به آزمون فرضیه اول نتیجه گیری می شود که وجود ساز و کارهای اعتبار سنجی مناسب در بانک سبب کاهش مطالبات معوق می شود و می توان با تدوین دستورالعمل های اعتبار سنجی مناسب در جهت کاهش مطالبات معوق اقدام نمود.

پیشنهاد حاصل از آزمون فرضیه اول: با ملاحظه نتایج فوق پیشنهاد می شود که در بانک با رویکرد وادیات پیشگیری بر روی اعتبار سنجی مشتریان تمرکز نموده و به شرح زیر اقدام نمایند:

۱- تهیه و تدوین دستورالعمل جامع اعتبار سنجی

۲- اجرایی نمودن دستورالعمل با نظارت و کنترل کامل

فرضیه دوم ° فقدان آموزش های لازم جهت تشکیل پرونده تسهیلات مطابق دستورالعمل های بانک سبب افزایش مطالبات معوق می شود.

با توجه به آزمون فرضیه دوم نتیجه گیری می شود که ارائه آموزش های لازم جهت تشکیل پرونده تسهیلات مطابق دستورالعمل های بانک سبب کاهش مطالبات معوق می شود به عبارت دیگر با ارائه آموزش های مستمر ضمن خدمت به کارکنان در زمینه رعایت دستورالعمل ها و تشکیل درست پرونده می توان نقش موثر و بهینه در کاهش مطالبات معوق ایفا نمود.

پیشنهاد حاصل از آزمون فرضیه دوم: با ملاحظه نتایج فوق پیشنهاد می شود که در بانک نمونه ضمن نهادینه نمودن ادبیات پیشگیری و پیگیری، بر روی چگونگی تشکیل پرونده تسهیلات متقاضیان تمرکز نموده و نسبت به تهیه و تدوین نظام جامع آموزش کاربردی کارکنان، به ویژه مسئولین اعتبارات و رؤسای شعب اقدام نمایند.

فرضیه سوم ° فقدان سیستم هوشمند پیگیری مطالبات باعث افزایش مطالبات معوق می شود.

با آزمون فرضیه سوم نتیجه گیری می شود که وجود سیستم جامع هوشمند پیگیری مطالبات از قبیل سیستم بانکداری متمرکز و سایر نرم افزارهای مربوطه موجب کاهش مطالبات معوق می شود. به عبارت بهتر استفاده از نرم افزارهای مرتبط برای رتبه بندی اعتباری مشتریان، سیستم هوشمند پیگیری معوقات، سیستم رایانه ای اعلام متمرکز و نرم افزار جامع اتوماسیون بانکی و سایر ابزارهای مرتبط می تواند باعث کاهش مطالبات معوق در بانک شود.

پیشنهاد حاصل از آزمون فرضیه سوم: جهت رتبه بندی اعتباری مشتریان و راه اندازی نظام سنجش اعتبار از سیستم نرم افزاری مناسب و کارآمد استفاده شود.

۱. بمنظور ساماندهی و تسریع در فرآیند پیگیری و بهره گیری از گزارش بموقع در سیستم پیگیری مطالبات معوق،

سیستم جامع و آنلاین نرم افزاری تهیه و در کلیه شعب استان ها استفاده شود.

۲. نرم افزار جامع اتوماسیون بانکی بطور موثر مورد استفاده قرار گیرد.

فرضیه چهارم ° نبود سیستم جامع حسابداری جهت کنترل مفاد دستورالعمل ها باعث افزایش مطالبات معوق می شود.

با آزمون فرضیه چهارم نتیجه گیری می شود که وجود سیستم جامع حسابداری و فرآیند کنترل مناسب جهت کنترل مفاد دستورالعمل ها باعث کاهش مطالبات معوق می شود. به عبارت بهتر می توان گفت که استفاده از سرفصل های موثر حسابداری جهت طبقه بندی حسابها، اجرای موثر فرآیند کنترل، استفاده از گزارشات موثر تجزیه و تحلیل سنی مطالبات، وجود بسترهای مناسب جهت پرداخت اقساط در تمام شعب بانک و ثبت به هنگام اقساط دریافتی توسط شعب دیگر (غیر از شعبه اعطاء کننده تسهیلات) می تواند در کاهش مطالبات معوق نقش موثری داشته باشد.

پیشنهاد حاصل از آزمون فرضیه چهارم: در سیستم حسابداری بانک از سرفصل های حسابداری مناسب جهت طبقه بندی حساب ها استفاده شود.

۱. فرآیند کنترل موثرومستمر در سیستم حسابداری بانک طراحی و پیاده سازی شود.

۲. در سیستم حسابداری بسترثبات اقساط دریافتی شعب توسط شعب دیگر طراحی و پیاده سازی شود.

فرضیه پنجم^۵ عدم وجود ساختار سازمانی متصدیان وصول مطالبات در شعب و سرپرستی های بانک باعث افزایش مطالبات معوق می شود.

با آزمون فرضیه پنجم نتیجه گیری می شود که نبود ساختار سازمانی متصدیان وصول مطالبات در شعب و سرپرستی های بانک و بین بخشی بودن عملیات پیگیری معوقات باعث افزایش مطالبات معوق می شود. بعبارت بهتر ایجاد ساختار سازمانی مناسب برای متصدیان وصول مطالبات در شعب موجب کاهش مطالبات معوق می شود.

پیشنهاد حاصل از آزمون فرضیه پنجم: ساختار سازمانی با رویکرد ایجاد سازمان متصدیان وصول مطالبات، اصلاح شود. فرآیند پیگیری وصول مطالبات با رویکرد شفاف سازی و حذف عملیات و فعالیت های زائد و بین بخشی فی مابین اداره کل حقوقی و معاونت اعتبارات، اصلاح شود.

فرضیه ششم^۶ تغییرات عمده در قانون چک بر روی مانده و میزان مطالبات معوق اثر گذاشته است.

آزمون فرضیه ششم نشان داد که تغییرات عمده در قانون چک بر روی مانده و میزان مطالبات معوق اثر گذاشته است بعبارت دیگر تغییرات ایجاد شده در قانون چک از جمله عدم ارائه دسته چک برای مشتریان بد حساب بانک ها در کاهش معوقات تاثیر بسزایی داشته است.

پیشنهاد حاصل از آزمون فرضیه ششم: با توجه به تاثیر چک در کاهش معوقات، در دستورالعمل تضامین، اخذ چک از تسهیلات گیرنده یا ضامین الزامی شود.

فرضیه هفتم^۷ عدم وجود شورای حل اختلاف باعث افزایش مطالبات معوق می شود. آزمون فرضیه هفتم نشان داد که تشکیل شورای حل اختلاف در میزان معوقات تاثیر نداشته است.

فرضیه هشتم^۸ عدم رعایت حقوق مشتریان توسط کارکنان شعب و روان سازی امورا اعطای تسهیلات موجب افزایش مطالبات معوق می شود.

با آزمون فرضیه هشتم نتیجه گیری می شود که رعایت حقوق مشتریان و روان سازی امور تسهیلات در کاهش مطالبات معوق تاثیر خوبی داشته است. بعبارت بهتر رفتار مناسب با مشتریان در هنگام تشکیل پرونده، ایجاد فرآیند شفاف برای طی مراحل تشکیل پرونده و اطلاع رسانی شفاف به مشتریان بطور موثری در کاهش مطالبات معوق تاثیر داشته است و همچنین طبق نتایج پژوهش در این فرضیه عواملی همچون تغییرات اخیر دستورالعمل های مربوط به تسهیل ضمانت ها، ایجاد ضمانت های آسان و عدم سخت گیری در اخذ تضامین و همچنین افزایش اختیارات سقف پرداخت تسهیلات سرپرستی های بانک در کاهش معوقات تاثیر بسزایی نداشته است.

پیشنهاد حاصل از آزمون فرضیه هشتم:

۱. نظام جامع اطلاع رسانی بانک با رویکرد اطلاع رسانی شفاف به مشتریان و ایجاد حس وفادار سازی مشتریان راه اندازی شود.
۲. منشور اخلاقی سازمان با رویکرد تقویت اخلاق حرفه ای کارکنان تهیه و آموزش کاربردی برای متولیان امر برنامه ریزی و اجرایی شود.
۳. با رویکرد روان سازی امور اعطای تسهیلات و حذف بوروکراسی ها و نظام پاسخگویی مناسب به مشتریان، سامانه اینترنتی نمودن درخواست تسهیلات بانک طراحی و استقرار یابد.

نتیجه گیری نهایی

با توجه به نتایج کلی حاصله از این پژوهش به نظر می رسد بسیاری از مسائلی که باعث بروز معوقات می شود درون سازمانی بوده و لزوم برنامه ریزی بلند مدت جهت آموزش و بهره گیری از شیوه های نوین اعتبارسنجی بیش از پیش مورد نیاز است لذا می بایست اقدامات ذیل انجام پذیرد.

- ۱) فرهنگ و ادبیات پیشگیری و پیگیری در کلیت بانک نهادینه شود.
- ۲) منشور اخلاقی بانک در جهت برخورد مناسب کارکنان با متقاضیان تسهیلات تهیه و عملیاتی شود.
- ۳) آموزش عملی کلیه کارکنان صف و ستاد برای نحوه تشکیل پرونده و اعتبار سنجی از مشتریان پیش بینی شود.
- ۴) سیستم جامع حسابداری و سرفصل حساب های مرتبط با مطالبات معوق ایجاد و به گونه ای که بتواند نظام کنترلی مناسبی را بوجود آورد و به صورت روزانه گزارش دهد.
- ۵) بهینه سازی آئین نامه ها، روش ها و دستورالعمل های موجود در زمینه های تشکیل پرونده تسهیلات، اخذ وثایق، شیوه های پیگیری و جمع آوری سریع معوقات انجام پذیرد.
- ۶) سامانه ریسک اعتباری، نظام سنجش اعتبار و رتبه بندی مشتریان و تسهیلات گیرندگان ایجاد شود.

پیشنادهایی برای حل ریشه ای معوقات

- ۱- تهیه و تدوین دستورالعمل جامع اعتبار سنجی
- ۲- اجرایی نمودن دستورالعمل مزبور با نظارت و کنترل کامل
- ۳- بانک نمونه با رویکرد و ادبیات پیشگیری و پیگیری بر روی چگونگی تشکیل پرونده تسهیلات متقاضیان تمرکز نموده و نسبت به تهیه و تدوین نظام جامع آموزش کاربردی کارکنان، به ویژه مسئولین اعتبارات و رؤسای شعب اقدام نمایند.
- ۴- جهت رتبه بندی اعتباری مشتریان و راه اندازی نظام سنجش اعتبار از سیستم نرم افزاری مناسب و کارآمد استفاده شود.
- ۵- بمنظور ساماندهی و تسریع در فرآیند پیگیری و بهره گیری از گزارش بموقع در سیستم پیگیری مطالبات معوق، سیستم جامع و آنلاین نرم افزاری تهیه و در کلیه شعب و استان ها استفاده شود.

- ۶- نرم افزار جامع اتوماسیون بانکی بطور موثر مورد استفاده قرار گیرد.
- ۷- در سیستم حسابداری بانک از سرفصل های حسابداری مناسب جهت طبقه بندی حساب ها استفاده شود.
- ۸- فرآیند کنترل موثر و مستمر در سیستم حسابداری بانک طراحی و پیاده سازی شود.
- ۹- در سیستم حسابداری بستر ثبت اقساط دریافتی شعب توسط شعب دیگر طراحی و پیاده سازی شود.
- ۱۰- ساختار سازمانی با رویکرد ایجاد سازمان متصدیان وصول مطالبات، اصلاح شود.
- ۱۱- فرآیند پیگیری وصول مطالبات با رویکرد شفاف سازی و حذف عملیات و فعالیت های زائد و بین بخشی فی مابین اداره کل حقوقی و معاونت اعتبارات، اصلاح شود.
- ۱۲- با توجه به تاثیر چک در کاهش معوقات، در دستورالعمل تضامین، اخذ چک از تسهیلات گیرنده یا ضامنین الزامی شود.
- ۱۳- نظام جامع اطلاع رسانی بانک با رویکرد اطلاع رسانی شفاف به مشتریان و ایجاد حس وفادار سازی مشتریان راه اندازی شود.
- ۱۴- منشور اخلاقی سازمان با رویکرد تقویت اخلاق حرفه ای کارکنان تهیه و آموزش کاربردی برای متولیان امر برنامه ریزی و اجرایی شود.

۱۵- با رویکرد روان سازی امور اعطای تسهیلات و حذف بوروکراسی ها و نظام پاسخگویی مناسب به مشتریان، سامانه اینترنتی نمودن درخواست تسهیلات بانک طراحی و استقرار یابد.

پیشنادهایی برای پژوهش های آتی

۱. تجزیه و تحلیل اقلام سر بار قیمت تمام شده پول در بانک ها و موسسات مالی و اعتباری ناشی از معوقات و ارائه راه کار هایی در جهت حداقل کردن آنها.
۲. بررسی قیمت تمام شده معوقات به روش هزینه یابی بر مبنای هدف.
۳. محاسبه هزینه فایده تسهیلات تکلیفی و معوقات مربوطه.
۴. بررسی تاثیر کاهش میزان سوددهی بانک های دولتی، خصوصی و موسسات مالی و اعتباری به صاحبان سپرده های سرمایه گذاری به علت افزایش معوقات.
۵. تطبیق سیستم حسابداری و گزارش دهی معوقات رایج در بانک های دولتی، خصوصی و موسسات مالی و اعتباری با قوانین بانکداری اسلامی.
۶. بررسی دلایل موفقیت بانکداری اسلامی در سطح بین الملل و عدم توفیق مناسب آن در ایران با محوریت میزان معوقات.
۷. بررسی علل بالا بودن نرخ بهای تمام شده منابع در ایران نسبت به سایر کشورها با محوریت میزان معوقات.

فهرست منابع و مأخذ:

۱. آذر، عادل و مومنی، منصور، (۱۳۷۵)، **آمار و کاربرد آن در مدیریت**، جلد اول، انتشارات سمت، تهران.
۲. آذر، عادل و مومنی، منصور، (۱۳۸۴)، **آمار و کاربرد آن در مدیریت**، جلد دوم (تحلیل آماری)، انتشارات سمت، تهران.
۳. القری بن عبد، محمد علی، **مشکلات بانک های اسلامی و راه حل ها**، ترجمه غلامرضا مصباحی مقدم، فصلنامه تخصصی اقتصاد اسلامی، شماره ۲۰.
۴. امیری، ارسلان، (۱۳۸۳)، "بررسی چالش های فراروی سیستم بانکی و آثار آن"، مقاله ارائه شده در اولین همایش بررسی نقش و عملکرد نظام بانکی در تحقق اهداف توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، تهران.
۵. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، (۱۳۷۱)، **قانون عملیات بانکی بدون ربا و آیین نامه ها و دستور العمل های اجرایی**، انتشارات بانک مرکزی، تهران.
۶. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، (۱۳۸۳)، مطالعه علمی و پژوهش هایی بررسی آثار مطالبات معوق و وضعیت مالی بانک ها و موسسات اعتباری، اداره مطالعات و مقررات بانکی بانک مرکزی
۷. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، (۱۳۸۶)، آئین نامه اجرایی وصول مطالبات معوق، بانک ها مصوب سال ۱۳۸۶ هیات وزیران (بر اساس ابلاغیه شماره ۲۸۲۳ مورخ ۱۳۸۶/۱۲/۵ اداره مطالعات و مقررات بانکی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران)
۸. بست، جان، (۱۳۷۹)، **روش های پژوهش در علوم تربیتی و رفتاری**، ترجمه شریفی حسن پاشا، انتشارات رشد، تهران.
۹. پژوهشکده پولی و بانکی کشور، (۱۳۸۰)، **بانکداری اسلامی**، انتشارات پژوهشکده پولی و بانکی، تهران.
۱۰. پژوهشکده پولی و بانکی کشور، (۱۳۸۳)، **تفسیر گزارش ها و صورت های مالی بانک ها (ویرایش دوم)**، انتشارات پژوهشکده پولی و بانکی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، تهران.
۱۱. تقی نتاج، غلامحسن و ابراهیمی، آیت اله، (۱۳۸۸)، " بررسی تطبیقی نحوه محاسبه سود قطعی سپرده های مدت دار بانک ها بر مبنای دستور العمل بانک مرکزی و روش ارزش افزوده بانک"، **تحقیقات حسابداری**، شماره ۴.
۱۲. جمشیدی، سعید، (۱۳۸۴)، **بانکداری اسلامی**، انتشارات شکوفه، تهران.
۱۳. حبیبی، سوسن و پژویان، جمشید، (۱۳۸۱)، " بررسی عوامل موثر بر بازپرداخت به موقع تسهیلات بانک کشاورزی طی سالهای ۷۹-۶۳"، مؤسسه عالی بانکداری.
۱۴. خاوری، محمودرضا، (۱۳۸۳)، "بررسی عملکرد بانکداری بدون ربا در نظام بانکی کشور"، مقاله ارائه شده در اولین همایش بررسی نقش و عملکرد نظام بانکی در تحقق اهداف توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، تهران.
۱۵. داور، ونوس و صفائیان، میترا، (۱۳۸۱)، **روش های کاربردی خدمات بانکی**، نشرنگاه دانش، تهران.

۱۶. ضیایی بیدگلی، محمد تقی، (۱۳۸۰)، **کتاب دوم پژوهش نامه اقتصادی**، انتشارات پژوهشکده علوم اقتصادی، تهران.
۱۷. عرب مازار یزدی، محمد، (۱۳۸۷)، "سیستم های خیره و نقش آنها در تصمیم گیری"، جزوه درس سیستمهای اطلاعاتی حسابداری، دانشگاه تهران.
۱۸. ماجدی، علی و گلریز، حسن، (۱۳۷۰)، **پول و بانک از نظریه تا سیاست**، انتشارات مؤسسه عالی بانکداری ایران، تهران.
۱۹. مدنی، علی، (۱۳۸۳)، **مفاهیم و روش های اساسی آمار**، انتشارات سازمان حسابرسی، تهران.
۲۰. معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی، (۱۳۸۳)، **راهنمای نگارش پایان نامه های کارشناسی ارشد و دکتری حرفه ای و آیین نامه های مربوط**، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ص ۴۳
۲۱. نجفی، علی و هدایتی، دکتر علی اصغر، (۱۳۷۹)، "نقد و بررسی روشهای وصول مطالبات معوق بانک از دیدگاه حقوقی"، مؤسسه عالی بانکداری.
۲۲. هاشمی نودهی، میر مجتبی و علی مدد، مصطفی، (۱۳۷۷)، "بررسی علل ایجاد مطالبات معوق و سررسید گذشته تسهیلات در بانک مسکن طی سالهای ۱۳۷۶-۱۳۶۵"، مؤسسه عالی بانکداری.
۲۳. وزارت امور اقتصادی و دارایی، (۱۳۸۳)، **عملکرد سیستم بانکی کشور طی برنامه سوم توسعه**، انتشارات وزارت امور اقتصادی و دارایی، تهران.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

Analysis of Causes increased overdue Receivables sample bank and Strategies to prevent and reduce

Gholamhasan Taghi Nattaj⁴

Hamidreza Najafpoor Kordi⁵

Abstract

Undoubtedly, one of the effects and consequences of financial and credit activities is the emergence of outstanding claims. This nowadays is one of the major concerns of banks and other credit institutions, Negative impacts on resources and expenditure cycle has the branches, so that the two perspectives, inside and outside the organization is important. In terms of operating costs, operating efficiency, profitability, levels of customer service, branch, rank, salaries and employee benefits and other quality indicators are strongly influenced by the branches. Terms of external liquidity in the economy is slowly turning the lack of time to devote to optimizing network resources and industrial production, employment, and prosperity of the recession will have. The study will attempt to establish the main causes of the appearance and increase in outstanding claims firstly and then provide recommendations to increase productivity of banks especially sample bank.

For this purpose, a questionnaires was prepared and professional managers of the bank were up 64 people in eight research hypotheses and problems related to deferred comment to the demands of according to the study, data were obtained from a questionnaire survey of non-parametric methods, z and test was used to reject or confirm the hypothesis and Friedman ranking method was utilized to assess the importance of each factor.

Studies revealed that all seven research hypotheses expect hypothesis was confirmed and the results showed that the lack of trained personnel is one of the most important factors in increasing the bank's deferred and after that, the lack of organizational structure and collection officers also lack intelligent tracking system are among the most important factors in increasing deferred and changes in cheque law, lack of proper authentication mechanisms, lack of client rights and lack of a comprehensive system of accounting and control process in order to develop and increase the amount claims outstanding is.

Therefore, the overall results obtained from this study looks although economic conditions and income of the people is important, and though many pending issues that have caused banks within the sample is, and the need for long-term planning for instruction, creating logical mechanisms branches and provincial –level collection and use of methods of authentication are needed more than ever.

Key words: overdue receivables, validation, intelligent system.

⁴ Assistant Professor of Imam Hossein University

⁵ Ph.D Student