

بررسی عوامل مؤثر در وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکها (مطالعه موردی: شعب بانک مهر اقتصاد غرب استان مازندران)

(تاریخ دریافت ۱۳۹۷/۱۱/۲۲ ، تاریخ تصویب ۱۳۹۸/۰۲/۲۰)

مهدی ابراهیمزاده

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - تحول دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی عوامل مؤثر در وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکها (مطالعه موردی: شعب بانک مهر اقتصاد غرب استان مازندران) می باشد. این پژوهش از لحاظ روش نیز یک پژوهش توصیفی است و از لحاظ نوع روش پژوهش، یک پژوهش توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر متشکل از تمامی مدیران شعب و معاونین کارشناسان دایره اعتبارات و کارشناسان ستادی، کارشناسان دایره اجرای احکام حقوقی، روسا و مسئولین اعتبارات شعب و تمامی کارکنان شعب بانک مهر اقتصاد منطقه غرب استان مازندران (نور تا رامسر) که تعداد آنها به ۶۰ نفر می رسد. نمونه آماری از روش سرشماری استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات این پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی با توجه به موضوع و هدف تحقیق، از آزمون های آلفای کرونباخ، کومولوگراف-اسمیرنوف، مقایسه میانگین، آزمون فریدمن و نرم افزار SPSS/استفاده شد که نتیجه حاصل نشان دهنده آن است که با بکارگیری کارکنان با تجربه در بخش اعتبارات که از مشتریان کلیدی و خوش حساب اطلاعات کافی و وافی دارند و همچنین با آموزش مناسب به آنها می تواند بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق موفق بود.

واژگان کلیدی: نظام بانکی، مطالبات معوق بانکها، مطالبات مشکوک الوصول، بانک

مهر اقتصاد



بخش اول: کلیات

طی دو دهه اخیر بروز بحران‌های مالی در سیستم بانکی، باعث متضرر ساختن بسیاری از بانک‌ها و مؤسسات اعتباری و ورشکستگی برخی از آنها در اقتصاد جهانی گردیده است. در نتیجه وقوع چنین بحران‌هایی است که وظیفه ناظران به‌عنوان شناسایی منابع بروز بحران در جهت تصمیم‌گیری برای کاهش شدت و اثرات آن اهمیت پیدا می‌کند (حیدری و همکاران، ۱۳۸۹). بحران مالی ۲۰۰۸ که ظرف دو سال، بسیاری از صنایع و بخش‌های اقتصادی جهان را به ورطه نابودی کشانده از طریق مؤسسات پولی و مالی آمریکایی که قادر به وصول اقساط معوق خود نبودند گسترش یافت. افزایش مطالبات معوق بانکی به مثابه زنگ خطری است که نه تنها برای نظام بانکی، بلکه برای بخش واقعی اقتصادی هم به صدا درآمده است (ماهنامه اقتصادی ایران، ۱۳۸۹). لذا تجربه کشورهای مختلف نشان می‌دهد که وخامت ترازنامه بانک‌ها و نظام بانکی نقطه آغاز بسیاری از بحران‌های اقتصادی در سطح کشور و بین‌المللی است که افزایش سهم وام به دارایی بانک‌ها بطور کلی افزایش مطالبات نامناسب، بد، معوق و مشکوک‌الوصول، به‌طور خاص، مهم‌ترین دلیل وخامت ترازنامه بانک‌ها است. ضعف مقررات هدایت‌کننده و بی‌تجربه بون بانک‌ها در غربالگری و نظارت بر قرض‌گیرندگان، باعث افزایش زیان وام‌ها و فزونی گرفتن مطالبات معوق شده که این خود باعث نقصان ارزش ویژه بانک‌ها گردیده است. نتیجه چنین وضعیتی بر خورداری از منابع کمتر برای اعطای وام شده، که به ناچار انقباض در اقتصاد ملی را به دنبال داشته است. افزون بر این وخامت شدید ترازنامه مانند آنچه در مکزیک ۱۹۹۵-۱۹۹۴، آسیای شرقی ۱۹۹۸-۱۹۹۷ و آرژانتین ۲۰۰۲-۲۰۰۱ مشاهده شد، باعث هراس بانکی، سقوط بانک‌ها و بحران‌های عظیم مالی شده است (کردبچه، ۱۳۹۰). لذا با این پیش‌زمینه کوتاه، معضل بزرگی که امروزه در مرحله اول بانک‌های کشور و پس از آن، اقتصاد ملی را تهدید می‌کند به وضوح به تصویر می‌کشد، چرا که مطالبات معوق بانکی، جدا از اثراتی که بر بخش پولی بر جای می‌گذارند، آثار منفی بسیار زیادی هم بر بخش واقعی اقتصاد دارند و مورد توجه کارشناسان اقتصادی کشور قرار گرفته است (ماهنامه اقتصادی

ایران، ۱۳۸۹). بنابراین یکی از مهم‌ترین عملیات بانکی، جذب وجوه و پس‌اندازها و استفاده از آنها برای تأمین نیاز مالی انواع فعالیت‌های اقتصادی است (نجفی، ۱۳۸۷) بدون شک تلاش برای وصول مطالبات معوق علاوه بر این که کمک موثری به بهبود وضعیت منابع و مصارف بانک‌هاست. بر رشد اقتصادی کشور و رونق بازارهای ملی تأثیر بسزایی دارد. وصول مطالبات معوق از آن جهت که بهبود وضعیت منابع بانک و امکان اعطای تسهیلات مجدد را فراهم می‌کند. عاملی برای رشد و پویایی اقتصاد کشور است. از سوی دیگر وصول مطالبات معوق، جمع‌آوری نقدینگی از سطوح جامعه را نیز در پی خواهد داشت و با توجه به سیاست‌های انقباض دولت و تلاش برای مهار تورم، می‌تواند کمک موثری برای تحقق اهداف اقتصادی دولت باشد. علاوه بر این بهبود نسبت منابع و مصارف خود از جمله معیارهای مهم و حیاتی است که در رتبه‌بندی و درجه‌بندی بانک‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد (رشیدی، ۱۳۹۰). در نظام بانکداری اسلامی که پرداخت تسهیلات می‌بایست براساس صلاحیت و اعتبار متقاضی، توجیه‌پذیر بودن طرح و معامله، نظارت بر حسن اجرای قرارداد، اخذ تأمین کافی و بیمه نمودن اموال و وثایق صورت پذیرد، بالا رفتن حجم مطالبات معوق نشان‌دهنده عدم بررسی صحیح مالی، فنی و اقتصادی طرح یا معامله و عدم شناخت کافی از توان مالی و اجرایی مشتریان یا به دلیل عدم کنترل و نظارت دقیق بر نحوه مصرف تسهیلات پرداختی و نشانه خطر جدی برای بانک تلقی می‌شود. البته در پاره‌ای موارد وقوع حوادثی در صحنه اقتصادی و اجتماعی کشور نیز موجب افزایش مطالبات معوق می‌گردد که علل آن خارج از حیطه اقتدار سیستم بانک است. مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک‌ها همچون اقیانوس منجمد به یک معضل شدید و جدی برای نظام بانکی تبدیل شده و با توجه به اینکه محور بودن اقتصاد کشور و به عبارت دیگر از آنجایی که تمام بار نظام مالی کشور بر دوش نظام بانکی بوده است و بدون شک می‌توان آن را دغدغه‌ای ملی نامید (امینی و همکاران، ۱۳۸۹). لذا با شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد مطالبات معوق و یافتن راهکارهایی برای پیشگیری از ایجاد آن، می‌توان پیشنهادهایی برای وصول مطالبات معوق بانک ارائه نمود، تا در این راستا به جهت‌گیری صحیح اعطای تسهیلات کمک نموده و گامی در جهت پیشبرد اهداف عالی بانکداری اسلامی که همان

افزایش تولید و خدمات و اشتغال‌زایی به منظور بالا بردن سطح زندگی اجتماعی، رفاه جامعه و پیشرفت اقتصادی است دست یافت (اکرامی و راهنما، ۱۳۸۸). کارشناسان گردش پول در نظام بانکی را به گردش خون در بدن موجود زنده تشبیه می‌کنند معتقدند که مطالبات معوق به مثابه بیماری لاعلاج است که اگر به جان موجود زنده‌ای بیفتد نجات از آن مشکل است. به عقیده آنان در اقتصادی که مطالبات معوق بانک‌ها حدود ۲۰ درصد از نقدینگی کشور و ۱۰ درصد از تولید ناخالص داخلی را اختلال نموده، نمی‌توان از خطرات ناشی از آن غفلت نمود، زیرا بقای سیستم مالی بر این فرض استوار است که بانک‌ها کار قرض دادن پول را ادامه دهند و بدهکاران هم سود و اصل وام‌های دریافتی را پرداخت کنند تا پول از گردش خارج نشود. به همین علت در تحقیقات بسیار زیادی که در کشورهای مختلف در مورد ورشکستگی بانک‌ها بعمل آمده، بر موضوع مطالبات معوق به عنوان یک عامل مهم نظام پولی کشور تأکید دارد (مجله بانک اقتصاد، شماره ۱۰۸، ۱۳۸۹). لذا این پژوهش با هدف کلی بررسی عوامل موثر بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق اقدامات لازم را بعمل آورده، که طی انجام پژوهش به سؤالات زیر پاسخ داده شد:

- ۱- آموزش کارکنان اعتبارات از عوامل موثر بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق است؟
- ۲- به کارگیری کارکنان با سابقه در قسمت سیاست‌گذاری اعتباری از عوامل موثر بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق است؟
- ۳- درآمد حاصل از کارمزد خدمات بانکی از عوامل موثر بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک است؟
- ۴- واحد حقوقی بانکی از عوامل موثر بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق است؟
- ۵- تعامل بانک‌ها با بنگاه‌ها و مشتریان کلیدی از عوامل موثر بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق است؟

بخش دوم: پیشینه تحقیق

حیدرآبادی پور (۱۳۸۷)، در بررسی تحت عنوان مطالبات معوق بانکی و راهکارهای وصول دریافت که، وصول مطالبات بانک‌ها، مجموعه‌ای از فرایندهای داخلی و خارجی است؛ بدین معنا که بخشی از فرایند وصول (یعنی مذاکره با مشتری، دستورالعمل‌های لازم و...) در داخل بانک تهیه و تدوین می‌شود و بهبود این عوامل در حیطه اختیارات بانک‌هاست. استفاده از نیروهای مجرب بانکی همراه با رویه‌های مناسب وصول در بهسازی عوامل درون سازمانی نیز در وصول مطالبات مؤثر خواهد بود، اما بخشی دیگر از عوامل اثرگذار بر وصول مطالبات، عوامل برون سازمانی هستند. به عنوان مثال، قوانین و مقررات حاکم بر دستگاه قضایی کشور به گونه‌ای است که در بسیاری موارد تسریع در روند وصول مطالبات را با مشکل مواجه می‌کند و از آنجا که پرونده‌ها دارای تعدد هستند، فرایند وصول مطالبات با کندی همراه خواهد شد. با عنایت به این مراتب، بانک‌ها با توجه به شناخت خود از مشتریان و برآورد نحوه و زمان‌بندی وصول مطالبات و توانمندی بدهکار در باز پرداخت بدهی به طوری که واحد تولیدی یا خدماتی دچار مشکل نشود، اقدام‌های لازم را انجام می‌دهند، ولی مذاکره با مشتری و مساعده، در اولویت کار بانک‌هاست. به طور کلی، بهترین رویه برای وصول مطالبات بانک‌ها، ایجاد بستر مناسب است، بدین معنا که اختیارات ویژه‌ای برای بانک‌ها طراحی و تدوین شود تا فرایند وصول مطالبات را در شرایط کنونی تسریع نمایند، ضمن اینکه استفاده از خدمات شرکت‌های وصول مطالبات، صرفه‌جویی وقت و هزینه بانک‌ها را در پی دارد. روش وصول مطالبات همان گونه که تأکید شد، به شرایط مشتری، شرایط قرار داد و برآوردی که از زمان و فرایند انجام کار صورت می‌گیرد، بستگی دارد. با وجود این، بانک‌ها همواره بهترین راهکار وصول را تعامل با مشتری (در صورتی که ضوابط و مقررات قرار داد خود با بانک را رعایت کرده باشد)، می‌دانند. حال، چنانچه مشتری به هر دلیلی از باز پرداخت تسهیلات امتناع ورزید، با عنایت به اینکه بانک وکیل سپردگزاران است، باید حافظ منافع آنها باشد؛ لذا مراتب از طرق قانونی پیگیری می‌شود. باید اذعان داشت، ساختار کنونی بانک‌ها و الزام‌های حاکم بر آنها، در

بسیاری موارد انجام اقدام‌های مناسب برای وصول را با محدودیت‌هایی روبرو کرده است که در صورت وجود نهادی مستقل و خصوصی، دارای کارکنان مجرب در زمینه‌های قضایی، بانکی، حقوقی و... .

شایان ذکر است، از بین عوامل برون سازمانی و درون سازمانی، برخی عوامل اثرگذاری بیشتری در معوق شدن مطالبات بانک‌ها دارند به عنوان مثال، طی سنوات اخیر با کاهش نرخ سود تسهیلات بانکی، مشتریان بدحساب معمولاً تمایل به بازپرداخت تسهیلات ندارند و با این اقدام سوابق اعتباری خود را در بانک مخدوش می‌کنند. با این حال، تدوین مکانیسم صحیح اعتبار سنجی مشتریان در بانک‌ها تشکیل بانک‌های اطلاعاتی مشتریان، اخذ وثایق مناسب توسط بانک‌ها، تدوین مکانیسم‌های نظارتی مؤثر بر مصرف تسهیلات دریافتی مشتری، اصلاح قوانین و مقررات، اعمال نرخ‌های جریمه سنگین برای تأخیر تأدیه تسهیلات (درصد جریمه‌ای که بانک مرکزی در خصوص بانک‌ها اعمال می‌نماید)، اعمال برخی محدودیت‌های خاص اعتباری برای بدحساب‌ها، تشکیل نهادهای خاص وصول مطالبات و ... از جمله عواملی هستند که در مجموع می‌توانند به کاهش مطالبات معوق منجر شوند. البته، یکی از اساسی‌ترین عواملی که می‌تواند کاهش مطالبات بانک‌ها را به دنبال داشته باشد، همگامی واحدهای ذیصلاح این امر با بانک‌ها برای رفع موانع وصول مطالبات است، چون بسیاری از عوامل، خارج از حیطه اختیارات بانک‌ها هستند، پس هم راستا شدن واحدهای ذیصلاح ضروری به نظر می‌رسد. اکرامی (۱۳۸۸)، در تحقیقی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر در مطالبات سررسید گذشته بانک»، نه متغیر ۱- معدل موجودی شش ماهه حساب جاری ۲- داشتن چک برگشتی ۳- سابقه افتتاح حساب جاری ۴- زمینه فعالیت تولیدی متقاضی ۵- سابقه اعتباری مشتری ۶- نوع وثیقه ارائه شده ۷- حجم گردش بستانکار حساب جاری ۸- مبلغ تسهیلات ۹- نسبت مبلغ تسهیلات به معدل موجودی به عنوان متغیر مستقل پژوهش، با وضعیت بازپرداخت تسهیلات (معوق شدن در مقابل معوق نشدن) به عنوان متغیر وابسته پژوهش را مورد بررسی قرار داد. داده‌های پژوهش از طریق بررسی پرونده‌های موجود در بانک تهیه و با روش آماری

رگرسیون لجستیک تحلیل شده است. در این پژوهش چون چند متغیر بر روی یک گروه اندازه‌گیری و مطالعه می‌شود بنابراین پژوهش از نوع همبستگی و سپس رویدادی است و جامعه این تحقیق، کلیه پرونده‌های تسهیلات اعطایی بخش صنعت و معدن شعب یکی از بانک‌های دولتی طی سال‌های ۸۲ و ۸۳ می‌باشد. نتایج پژوهش نشان داد، با افزایش یک واحد در متغیرهای چک برگشتی، سابقه اعتباری و نسبت مبلغ به معدل موجودی احتمال معوق شدن تسهیلات افزایش یافته و با افزایش یک واحد در حجم گردش بستانکار حساب جاری متقاضی احتمال معوق شدن تسهیلات کاهش می‌یابد.

حیدری و همکاران (۱۳۸۹)، در «بررسی اثر شاخص‌های کلان اقتصادی بر مطالبات معوق بانک‌ها»، اثر شوک‌های کلان اقتصادی بر روی مطالبات معوق بانک‌ها در دوره زمانی ۱۳۸۷-۱۳۷۹ را مورد بررسی قرار دادند. برای این منظور در وهله اول از مدل **ARDL** استفاده کردند، اما از آنجا که متغیرهای برون‌زایی مدل، خود دارای خاصیت درون‌زایی هستند جهت نمایش روابط پویایی متغیرهای برون‌زا، از مدل **VAR** استفاده کردند. که نتایج به دست آمده از هر دو مدل (**ARDL.VAR**) بر این نکته تأکید می‌کنند که برای کاهش مطالبات معوق بانک‌ها، ثبات در سیاست‌گذاری‌های پولی و مالی حائز اهمیت است. همچنین پرهیز از اقتصاد دستوری برای کاهش نرخ بهره تسهیلات که موجب ایجاد رانت در اقتصاد می‌شود، استقلال بانک مرکزی برای کنترل بیشتر بر نقدینگی و کاهش تورم، باعث کاهش و یا ثابت ماندن مطالبات معوق خواهد شد. امینی و همکارانش (۱۳۸۹) در پژوهش خود تحت عنوان «بررسی و تحلیل مطالبات معوق شبکه بانکی استان قزوین» (چالش‌ها و راهکارها)، بررسی مطالبات معوق شبکه بانکی نمایانگر تغییرات میزان تسهیلات‌دهی در سال ۱۳۸۶ به میزان ۳۲ درصد و رشد جذب سپرده‌ها به میزان ۲۱ درصد بوده است. ۷۲ درصد از مطالبات معوق به مصارف بانکی مربوط به بانک‌های تجاری و ۲۸ درصد مربوط به بانک‌های تخصصی است. در بخش مسکن کمترین معوق شکل گرفته است که ناشی از سودآوری فعالیت‌های دلالی در این بخش می‌باشد. کردبچه و همکاران (۱۳۹۰)، در تبیین «عوامل مؤثر بر مطالبات معوق در صنعت



بانکداری ایران» عواملی که باعث ایجاد معوق می‌شود را شامل عوامل خاص بانکی و عوامل کلان اقتصادی دانست. برای این منظور از یک مدل پانل پویا برای یک نمونه شامل ۱۲ بانک کشور در طول دوره زمانی ۱۳۸۲-۱۳۸۱ استفاده شد. که این مجموعه شامل شاخص رفتار احتیاطی بانک‌ها، شاخص کارآیی عملیاتی بانک‌ها، شاخص اندازه و وضعیت مالکیت بانک‌ها است که نتیجه حاصل از این مدل نشان داد که ماندگاری معناداری در رفتار مطالبات معوق وجود دارد و همچنین نشان می‌دهد که ویژگی‌های بانک‌ها شامل کارآیی عملیاتی، رفتار احتیاطی و نوع مالکیت نقش تعیین‌کننده و معناداری از نظر آماری بر رشد مطالبات معوق دارند. همچنین نتایج حاصل نشان داد که نوسان بیشتر تولید ملی و وخامت شرایط ملی باعث رشد مطالبات معوق در نظام بانکی کشور می‌شود. پژوهش دیگری مربوط به استان کرمانشاه که رشیدی و همکارانش (۱۳۹۰) انجام گرفت که نتیجه پژوهش این شد که اگر دقت در انجام مراحل اعطای تسهیلات از جمله بررسی طرح‌ها، اخذ وثایق معتبر و پیگیری مستمر و مجدانه برای وصول اقساط معوق از جمله راه‌کارهایی است که همواره برای اجتناب از افزایش مطالبات معوق پیشنهاد می‌شود. آقایان شعبانی، احمد و جلالی، عبدالحسین (۱۳۹۱) در مقاله‌ای تحت عنوان «دلایل گسترش مطالبات معوق» در نظام بانکی ایران و بیان راهکارهایی برای اصلاح آن، که در این مقاله برای یافتن ریشه‌ها و راهکارهای معضل مطالبات معوق در نظام بانکی کشور، پس از بررسی تجارب داخلی و خارجی درباره دلایل و راه‌های مقابله با معضل مطالبات معوق و انجام پژوهش‌های میدانی، بیش از سی عامل در بروز مطالبات معوق کشور شناسایی گردید و پس از انجام آزمون فرضیه، نتیجه گرفته شد که در نظام بانکی ایران، نقش درون سازمانی در شکل‌گیری معوقات، از عوامل برون سازمانی بیشتر است.

یکی از پژوهش‌های مهم درباره این موضوع را پراشانت - ک - ردی^۱ (۲۰۰۲)، با عنوان «مطالعه تطبیقی از مطالبات معوق در نظام بانکی هند در محدوده جهانی، شباهت‌ها، تفاوت‌ها و اقدامات اصلاحی» انجام داده است. در این پژوهش، عوامل اصلی مؤثر در پیدایش مطالبات

¹ Prashanth K. Reddy

NPL از سوی پنج کشور آسیایی شامل چین، تایلند، کره، ژاپن و هند مورد بررسی قرار گرفته است. وی عوامل پیدایش مطالبات معوق را در چین، چنین ذکر می‌کند:

۱- **خطر اخلاقی**^۱ برخی شرکت‌های بزرگ اقتصادی معتقدند که دولت در شرایط دشوار، ضامن آنها است، بنابراین آنها به ریسک کردن در سطح بالا ادامه می‌دهند و به‌طور واقعی برای دستیابی به سودآوری رقابت نمی‌کنند.

۲- **قوانین مربوط به ورشکستگی**^۲، به بدهکاران کمک می‌کند و دادگاه‌ها، واسطه‌های اجرایی معتبر و قابل اعتمادی نیستند؛

۳- **الزامات اجتماعی و سیاسی**^۳؛ مربوط به تجدید ساختار شرکت‌های بزرگ دولتی، دولت را وادار به زنده نگه داشتن آنها می‌کند. وی این عوامل را در کشور تایلند چنین بیان کرده است:

۱- آزادسازی حساب جاری و حساب سرمایه^۴؛ و اخذ وام‌های خارجی، بدون ارزیابی‌های صحیح درباره ریسک‌های نرخ بهره و خروج سرمایه به هنگام بحران؛ ۲- وجود نظام قانونی که ارزیابی اعتباری را وقت‌گیر و مشکل کرده است؛ ۳- سفته بازان املاک و مستغلات با روی آوردن به وام‌های کلان، به دنبال رشد فراوان تقاضا در قیمت‌ها و دارایی‌ها هستند؛ زمانی که این مسئله به واقعیت نمی‌پیوندد، همه وام‌های مذکور به وام‌های بد تبدیل می‌شود؛ ۴- افزایش نرخ بهره فزاینده^۵ زیادی را به دارایی‌های غیرجاری تبدیل کرده است، ۵- ناتوانی در ارزیابی درست احتمال ضرر و زیان اعتباری؛

عوامل پیدایش مطالبات NPL در کشور کره چنین بیان شده است:

1. Moral Hazard

2. Bankruptcy Laws

3. Political and Social Implications

4. Liberalised Capital and Current Account

5. Steep Interest Rate



- ۱- **اعتبارات مستقیم:** دوره‌های طولانی مدت کنترل نرخ بهره و تخصیص اعتبارات گزینشی، توزیع غیرمؤثر و ناکارای وجوه را پدید آورده است؛
- ۲- **خط مشی «رشد متراکم»:** از طریق توسعه سریع و وابستگی زیاد همراه با رشد اقتصادی و بالا بودن بازدهی درآمدی (ROI) از هزینه سرمایه‌ای، خوب جواب داد؛
- ۳- **عدم نظارت بر بانک‌ها:** بانک‌ها در تخصیص اعتبارات به وثیقه‌ها و ضمانت‌ها متکی بودند و به عملکرد درآمدی و نیز جریان‌های نقدی کمتر توجه کردند.
- ۴- **آثار سرایت:** از بحران آسیای شرقی با دوره‌ای از تغییرات ساختاری و رکود ادواری (سیکلی) در کره، همزمان بوده است.

درباره عوامل پیدایش مطالبات معوق در کشور ژاپن مواردی را بیان کرده است:

- ۱- بیشتر سرمایه‌گذاری‌ها در املاک و مستغلات، در زمان شکوفایی و با قیمت‌های بالا انجام شده و رکود اقتصادی، سبب تنزل قیمتی گردیده بود. در این شرایط، بسیاری از وام‌ها به وام‌های غیرقابل وصول تبدیل شد؛
- ۲- سازوکارهای قانونی برای واگذاری وام‌های غیرقابل وصول وقت گیر و پرهزینه بود که نتیجه آن، باقی ماندن دارایی‌های غیرجاری در ترازنامه‌ها بود.
- ۳- اقدامات سیاست مالی انبساطی برای تحریک اقتصاد، بخش‌های صنعتی را همانند املاک و مستغلات و ساختمان پشتیبانی کرد که در نهایت، شدیدتر شدن مشکل را به همراه داشت. (یوتاکا، ۲۰۰۱)^۵

عوامل پیدایش NPL مطالبات در کشور هند عبارت است از:

¹ Direct Credit
² Compressed Growth
⁹ Return of Income
⁴ Contagion Effects
² Yamaguchi, Yutaka

۱- موانع قانونی و ماهیت وقت گیر فرایند واگذاری دارایی؛ ۲- به تعویق انداختن مشکل به منظور گزارش درآمدهای بالا؛ ۳- تظاهر به همکاری بدهکاران با استفاده از نفوذ سیاسی.

پژوهش مهم دیگر با عنوان «مطالبات معوق، علل، راهکارها و برخی آموزه‌ها» توسط محمد شفیق‌الاسلام^۱ و همکارانش (۲۰۰۵)، درباره حل مشکلات وام‌های معوق انجام شده است. در پژوهش فوق تلاش شده است تا برخی از روش‌های بازبایی وام‌های **NPL** یا نیازمندی‌های مربوط به این فرایند بیان گردد. وی در مقاله خود درباره فرهنگ عدم بازپرداخت بدهی یا نکول^۲ بحث کرده و آن را عادت‌ی جاافتاده قلمداد کرده است. در کشورهای در حال توسعه و توسعه نیافته، دلایل نکول، جنبه‌های چندگانه‌ای داشته و پژوهشگران مختلف، دلایل گوناگونی را برای آن بیان کرده‌اند که برخی از آنها عبارت است از:

۱- کاهش توجه به وام‌گیرندگان؛ ۲- حرکت در طول منحنی ریسک (اثر پتروسکی)^۳؛ ۳- افزایش وام به معنی تشدید ریسک (اثر هرمی معکوس)^۴؛ ۴- برنامه نداشتن وام‌دهندگان برای مواجهه با ریسک (اثر خوشبینانه)^۵؛ ۵- جستجو برای ضعف‌های عملیات اعتباردهی توسط وام‌گیرندگان. بر مبنای این علت، در برنامه‌های اعتباردهی به درجه شکست‌پذیری وام‌گیرندگان توجه نمی‌شود (اثر پارک ژوراسیک)^۶؛ ۶- تسخیر برنامه‌های اعتباری توسط جستجوگران رانت (اثر هواپیماربایی)^۷؛ ۷- وام‌دهندگان و طراحان پروژه انتظارهای کمی دارند (اثر رفع تکلیف)^۸؛ ۸- عدم اراده قوی در وام‌دهندگان برای تجمیع وام‌ها (اثر بنده

1. Islam, Mohammad shofiqul

2. Defult Culture

5. Petroski Effect

4. Inverted Pyramid effect

5. The Pollyanna effect

6. Jurassic Park effect

6. Hijack effect

8. Something-must-be don effect



نوازانه^۱؛ ۹- فقدان برنامه‌های مناسب برای مواجهه با وام‌های بد (اثر فرهنگ بالای نکول^۲)؛ ۱۰- وجود فساد در تصویب (اثر رد و بدل کردن شانس^۳).

در ادامه، برخی از روش‌های بازیابی وام‌های غیرجاری بیان شده و ایجاد نهادی برای بازیابی مطالبات معوق به عنوان ابزاری مهم برای بازیابی و مقابله با معوقات پیشنهاد گردیده است. در این پژوهش، از روش تحلیل داده و روش کتابخانه‌ای استفاده شده است.

موريس گلدستين و فيليپ تورنر^۴ (۱۹۹۶)، در پژوهش خود با عنوان «بحران‌های بانکی در اقتصادهای یکپارچه، ریشه‌ها و راهکارهای سیاستی» که در بانک تسویه حساب‌های بین‌المللی^۵ انجام شده، تلاش کرده است دلایل بحران‌های بانکی را مورد بررسی قرار دهد که مهم‌ترین شاخص آن، بالا بودن نسبت مطالبات NPL به مانده کل تسهیلات است. نویسنده پس از مطالعه کشورهای مختلف، مهم‌ترین دلایل پیدایش معوقات را عواملی نظیر: بی‌ثباتی‌های اقتصاد کلان (نوسان‌های نسبی بزرگ در تجارت، تغییرات نرخ بهره بین‌المللی، بی‌ثباتی نرخ‌های ارز واقعی، بی‌ثباتی نرخ‌های رشد و تورم)، وام‌دهی بسیار زیاد، فروپاشی قیمت‌های دارایی و نوسان‌های جریان‌های سرمایه‌ای، دخالت سنگین دولت و فقدان کنترل بر وام‌دهی‌های رابطه‌ای، عدم تدارک تمهیدات لازم برای آزادسازی مالی، افزایش بدهی‌های بانک‌ها همراه با عدم تطابق ارزی و سررسید بالا دانسته است.

گوانینگ- نینگ (۲۰۰۷) در پژوهش خود، راهکارهایی را برای مقابله با معضل مطالبات معوق بیان کرده است که در ذیل به‌طور مختصر بیان می‌شود:

1. Patronizing effect

2. High Defult Culture

3. Give and Take the Chance effect

4. Morris Goldstein and Philip Turner

5. Bank For International Settlements

تغییر سازوکار اجرایی به صورت جامع: نقطه شروع تغییر ساختار اجرایی، بهبود ساختار حاکمیت شرکتی است که بانک‌ها را به سوی تبدیل شدن به بانک‌های تجاری فعال بین‌المللی با ارزش بازاری فراوان و تأثیرگذاری قابل توجه هدایت کند.

مدیریت متمرکز، ویژه و علمی به عنوان مسیری اجتناب‌ناپذیر: مدیریت غیرمتمرکز، یکی از دلایل اصلی شکل‌گیری مطالبات NPL است. از این رو، تبدیل مدیریت غیرمتمرکز به مدیریت متمرکز از سوی مقامات ارشد بانکی، ضرورت دارد.

بازنگری اعتباری مستقل به عنوان یک مبنا: بانک‌ها باید فرایند بازنگری اعتباری مستقل را تعمیق بخشند و از عملکرد کورکورانه خودداری کنند. از یک طرف، بانک‌ها باید فهم درست و واضحی از رفتار دولت‌های محلی و سیاست‌های ملی داشته باشند تا فرصت‌های تجاری را به درستی درک کنند و دچار خطر نشوند. از طرف دیگر، بانک‌ها باید افراد بسیار توانمند را برای بازنگری مستقل اعتبار به کار بگیرند.

ایجاد فرهنگ اعتباری: ایجاد فرهنگ اعتباری، وظیفه بسیار خطیر و دشواری است. فرایند ایجاد این فرهنگ باید بسیار جامع باشد و همه نظام‌های مدیریتی در آن لحاظ شود.

بکارگیری گروه‌های حرفه‌ای: پرسنل اعتباری و مدیریتی نه تنها باید از ارزش‌های اخلاقی مطلوب برخوردار باشد، بلکه باید دانش حرفه‌ای، مهارت‌ها و تجارب کافی نیز برای حل مسائل و تحلیل موقعیت‌های استراتژیک داشته باشد. مدیریت اصولی باید از بینش استراتژیک عمیق، توانایی بازاریابی قوی، مهارت‌های مدیریت ریسک مناسب برخوردار باشد و یکپارچگی و تأثیرگذاری بانک‌ها را افزایش دهد.

ردی (۲۰۰۲) در پژوهش خود تلاش کرده است دلایل عمده بروز مطالبات NPL و راهکارهای اتخاذ شده در این حوزه را در پنج کشور آسیایی شامل هند، چین، تایلند، کره و ژاپن مورد بررسی قرار دهد. در این بخش، به‌طور خلاصه اقداماتی که کشورهای مذکور برای مقابله با مشکل NPL خود انجام داده‌اند، بیان می‌گردد:

اقدامات کشور چین:



۱- کاهش ریسک از طریق تقویت بانک‌ها، افزایش استانداردهای افشاء و اصلاحات مدیریتی در شرکت‌های دولتی از طریق کاهش میزان بدهی آنها؛ ۲) قوانینی تصویب شد که به موجب آن، تأسیس شرکت‌های مدیریت دارایی، مشارکت سرمایه‌های خارجی در اوراق بهادارسازی به ویژه اوراق بهادارسازی با پشتوانه دارایی، مجاز شناخته شد؛ ۳- دولت ضررهای مالی ناشی از کاهش ارزش بدهی را متحمل گردید و تعویض سهام با بدهی در شرایطی که فرصت رشد وجود داشت، مجاز شناخته شد؛ ۴- انگیزه‌هایی نظیر تخفیف مالیاتی، معافیت از هزینه‌های اداری و معیارهای ارزیابی روشن و صریح دارایی به کار گرفته شد.

اقدامات کشور تا یلند:

۱- قوانین مربوط به ورشکستگی اصلاح شد؛ ۲- به منظور تجدید ساختار بانک‌ها و انتقال مالکیت آنها، کمیته مشاورتی تجدید ساختار بدهی شرکتی تأسیس گردید؛ ۳- برنامه تجدید ساختار بخش مالی (۱۹۹۸) بر تسهیلاتی تمرکز داشت که در راستای تجدید سرمایه بانک، از سرمایه بانک پشتیبانی می‌کرد. همچنین در برنامه مزبور بر تأسیس شرکت‌های مدیریت دارایی نیز تأکید می‌شد؛ ۴- قواعد جدید مربوط به دارائی‌های غیرجاری، رویه‌هایی متناسب و مطابق با استانداردهای بین‌المللی معرفی کرد؛ ۵- طرح خصوصی‌سازی دارایی‌های دولتی مطرح شد که با مخالفت‌های سیاسی به دلیل ترس از ایجاد یک واکنش شدید اجتماعی روبرو شد؛ ۶- استانداردهای بین‌المللی درباره طبقه‌بندی وام و ذخیره‌گیری مربوط به وام‌های NPL اتخاذ شد؛ ۷- محدودیت در سهام برای خارجی‌ان در مؤسسات مالی حذف گردید.

اقدامات کشور کره:

۱. سرعت عمل: با تزریق مقدار عظیمی از وجوه عمومی به بانک‌ها به منظور تجدید ساختار سرمایه، به سرعت با خطر نظام‌مند و مشکل دشواری اعتباری داخلی مقابله شد که این امر، گام‌های مهمی برای طبیعی کردن نظام مالی بود (چونگ تانگ^۱، ۲۰۰۱)؛ ۲. به منظور تسهیل در واگذاری وام‌های بد، از اداره‌های تجدید ساختار شرکتی و تعویض بدهی با سهام استفاده گردید؛ ۳. تأسیس شرکت مدیریت دارایی کره و یک صندوق مربوط به دارایی‌های غیرجاری

¹. Choong Tong

به منظور خرید و تأمین مالی برای خرید دارایی‌های غیر جاری؛ ۴. بازیابی‌های مربوط به اوراق بهادار سازی شرکت مدیریت دارایی، اغلب از طریق اوراق بهادار سازی با پشتوانه دارایی و فروش‌های فوری به دست آمد؛ ۵. تقویت قواعد مربوط به ذخیره‌گیری وام‌ها و استانداردهای مربوط به طبقه بندی تسهیلات بر اساس معیارهایی که افق‌های دورتری را در نظر می‌گیرد (مانند گردش وجوه نقدی آینده)؛ ۶. هدف بانک مرکزی فقط در حد تثبیت قیمت‌ها تعریف گردید. کمیته نظارت مالی در سال ۱۹۹۸، به منظور تضمین یک نظام نظارتی مؤثر و هماهنگ با عملکردهای بانک جهانی تأسیس گردید.

اقدامات کشور ژاپن:

۱. اصلاح قوانین مربوط به نرخ ارز در سال ۱۹۹۷ و تهدید بانک‌های فعال در کشور به تعطیلی، به منظور دستیابی به حداقل نرخ کفایت سرمایه. همچنین قوانینی درباره بهبود جریان‌های اطلاعاتی به تصویب رسید. ۲. بهبود استانداردهای حسابداری. گروه‌های تجاری اصلی در ژاپن در راستای استانداردهای بین‌المللی، یک رسانه استاندارد خصوصی برای ژاپن تأسیس کردند. ۳. پشتیبانی دولتی. دولت ژاپن از وجوه دولتی برای مواجهه با ضعف‌های بخش بانکی استفاده کرد.

بخش سوم: روش تحقیق

پژوهش حاضر تحت عنوان بررسی عوامل مؤثر در وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک‌ها (مطالعه موردی: شعب بانک مهر اقتصاد غرب مازندران)، از دیدگاه کارشناسان و مشتریان نظام بانکی با رویکرد و روش اکتشافی و در عین حال تحلیلی است ولی از نظر هدف می‌توان از دو زاویه توسعه‌ای و کاربردی مورد توجه قرار داد. این پژوهش یک تحقیق توسعه‌ای است از این نظر که موضوع کاملاً جدید به ویژه در میان مطالعات مدیریت مالی است و محقق در صدد است با انجام این مطالعه ضمن کاهش خلاء تئوریک آن در جامعه، نقشی نو در مدیریت منابع مالی و ارتقاء سطح آن ایفاء نماید. اما از آجائیکه نتایج حاصل از تحلیل یافته‌های آن می‌تواند در عرصه عمل راهگشا باشد، این تحقیق را می‌توان یک تحقیق کاربردی نیز خواند. لذا این پژوهش از لحاظ روش نیز یک پژوهش توصیفی است و از لحاظ نوع، روش



پژوهش، یک پژوهش توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر متشکل از تمامی مدیران شعب و معاونین، مسئولین و کارشناسان دایره اعتبارات و تمامی کارکنان شعب بانک مهر اقتصاد منطقه غرب استان مازندران (نور تا رامسر) که تعداد آن‌ها به ۶۰ نفری می‌رسد. به دلیل محدود بودن جامعه آماری و همچنین دقیق‌تر بودن اطلاعات حاصله به لحاظ علمی و کاهش خطای احتمالی موجود در روش‌های آماری از روش سرشماری برای کلیه کارکنان و افراد مورد پژوهش استفاده شده است.

جدول ۱. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آمار آزمون کولموگروف - اسمیرنوف	سطح معنی داری
آموزش کارکنان	۶۰	۴/۱۶۹۴	۱/۰۵۶۱۰	۱/۲۱۷	۰/۱۰۳
کارکنان با سابقه	۶۰	۴/۱۳	۰/۶۳۱۲	۰/۷۸۶	۰/۵۶۷
درآمد حاصل از کارمزد	۶۰	۳/۲۶	۰/۸۲۳۱۱	۱/۱۷۹	۰/۱۳۹
واحد حقوقی	۶۰	۴/۱۵۶۷	۰/۵۶۶۹۹	۱/۰۲۱	۰/۲۵
مشتریان کلیدی	۶۰	۳/۹۶۳۳	۰/۵۱۲۳۶	۱/۱۹۱	۰/۱۵

جدول (۱) مربوط به متوسط نمره متغیرهاست که نشان‌دهنده تفاوت فاحش با حد متوسط طیف لیکرت یعنی عدد ۳ دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت با توجه به مقدار سطح معناداری میزان مطلوبیت تأثیر به بکارگیری هر متغیر بر وصول مطالبات سررسید گذشته یا معوق از

توزیع نرمال تبعیت می کند. پس می توان از روش های پارامتری برای مقایسه میانگین ها استفاده نمود. همچنین از آزمون دو جمله ای هم برای درصد مطلوبیت تأثیر متغیرها بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق استفاده کرد.

جدول ۲. فراوانی و درصد مشاهده شده متغیرها

متغیرها	گروه	فراوانی	درصد مشاهده شده	نسبت آزمون	سطح معنی داری																																	
آموزش کارکنان	اول	۸	۱۰	٪۶۰	۰/۰۰۰۱																																	
	دوم	۵۲	۹۰			کارکنان با سابقه	اول	۷	۱۰	٪۶۰	۰/۰۰۰۱	دوم	۵۳	۹۰	درآمد حاصل از کارمزد	اول	۱۷	۳۱	٪۶۰	۰/۰۰۰۱	دوم	۴۳	۶۹	واحد حقوقی	اول	۵	۶	٪۶۰	۰/۰۰۰۱	دوم	۵۵	۹۴	مشتریان کلیدی	اول	۳	۵	٪۶۰	۰/۰۰۰۱
کارکنان با سابقه	اول	۷	۱۰	٪۶۰	۰/۰۰۰۱																																	
	دوم	۵۳	۹۰			درآمد حاصل از کارمزد	اول	۱۷	۳۱	٪۶۰	۰/۰۰۰۱	دوم	۴۳	۶۹	واحد حقوقی	اول	۵	۶	٪۶۰	۰/۰۰۰۱	دوم	۵۵	۹۴	مشتریان کلیدی	اول	۳	۵	٪۶۰	۰/۰۰۰۱	دوم	۵۷	۹۵						
درآمد حاصل از کارمزد	اول	۱۷	۳۱	٪۶۰	۰/۰۰۰۱																																	
	دوم	۴۳	۶۹			واحد حقوقی	اول	۵	۶	٪۶۰	۰/۰۰۰۱	دوم	۵۵	۹۴	مشتریان کلیدی	اول	۳	۵	٪۶۰	۰/۰۰۰۱	دوم	۵۷	۹۵															
واحد حقوقی	اول	۵	۶	٪۶۰	۰/۰۰۰۱																																	
	دوم	۵۵	۹۴			مشتریان کلیدی	اول	۳	۵	٪۶۰	۰/۰۰۰۱	دوم	۵۷	۹۵																								
مشتریان کلیدی	اول	۳	۵	٪۶۰	۰/۰۰۰۱																																	
	دوم	۵۷	۹۵																																			

تذکره: گروه اول و دوم یعنی تعداد افرادی که در پاسخ به سوالات گویه های خیلی کم و کم جواب داده اند برابر با ۸ نفر با ۱۰ درصد و کسانیک ه گرایش پاسخ ها به سمت جواب زیاد و خیلی زیاد دادند برابر با ۵۲ نفر با ۹۰ درصد می باشد. همینطور الی آخرین گروه.

گروه اول: جواب خیلی کم یا کم؛ گروه دوم: جواب زیاد یا خیلی زیاد

جدول (۲) مربوط به تعداد پاسخ دهندگانی که به گویه های خیلی کم و کم جواب دادند. و یا گرایش پاسخ ها به سمت جواب زیاد و خیلی زیاد دادند را نشان می دهد. با توجه به نسبت



آزمون برابر با ۶۰ درصد می‌باشد و چون داده‌های متغیرها میزان مطلوبیت تأثیر متغیرها را بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق از توزیع نرمال تبعیت می‌کند. لذا از آزمون پارامتری میانگین تک‌نمونه‌ای t برای آزمون مطلوبیت بر وصول مطالبات استفاده می‌شود.

جدول ۳. جدول آماره آزمون متغیرها

متغیرها	t آماره آزمون	درجه آزادی	میانگین تفاضل	سطح معنی‌داری
آموزش کارکنان	۸/۵۷۷	۹۵	۱/۱۶۹۴۴	۰/۰۰۰۱
کارکنان باسابقه	۱۳/۹۷۵	۹۵	۱/۱۳۸۸۹	۰/۰۰۰۱
درآمد حاصل از کارمزد	۲/۵۰۹	۹۵	۰/۲۶۶۶۷	۰/۰۱۵۱
واحد حقوقی	۱۵/۸۰۲	۹۵	۱/۱۵۶۶۷	۰/۰۰۰۱
مشتریان کلیدی	۱۴/۴۴۱	۹۵	۰/۹۶۳۲۸	۰/۰۰۰۱

جدول (۳) این جدول در خصوص t آماره آزمون بحث می‌کند که چون سطح معناداری محاسبه شده کوچک‌تر از ۰/۰۵ است نشان می‌دهد که میزان مطلوبیت تأثیر متغیرها بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق متوسط نیست (برابر عدد ۳ نیست) از طرف دیگر چون میانگین تفاضل مثبت است نشان می‌دهد که میانگین نظرات پاسخ‌دهندگان به اندازه میانگین تفاضل از عدد ۳ بیشتر است بنابراین متغیرهای آموزش کارکنان، بکارگیری کارکنان باسابقه و متغیر واحد حقوقی بیشترین تأثیر بر وصول مطالبات را دارند. لذا با توجه به سوال اصلی تحقیق عوامل موثر بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک (مطالعه موردی: شعب بانک مهر اقتصاد (غرب استان مازندران) چیست؟ برای پاسخ به سوال پژوهش با استفاده از رتبه‌بندی فریدمن نقاط قوت و ضعف وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکها در بانک مهر اقتصاد (غرب استان مازندران) مشخص می‌گردد.

جدول ۴. جدول آماره آزمون کای دو فریدمن و سطح معناداری مربوط به متوسط رتبه‌ها در وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکها در بانک مهر اقتصاد (غرب مازندران)

سطح معناداری	درجه آزادی	تعداد	آماره آزمون کای دو فریدمن
۰/۰۰۱	۴	۶۰	۷۱/۴۱

جدول (۴) معرف متوسط رتبه‌ها و ردیف رتبه‌های مربوط به مؤلفه‌های وصول مطالبات می‌باشد. جهت بررسی تفاوت معنادار بین متوسط رتبه‌ها از آزمون کای دو فریدمن استفاده می‌شود. جدول (۴) معرف آماره آزمون کای دو فریدمن و سطح معناداری مربوط به متوسط رتبه‌ها در حوزه راهکارها می‌باشد. همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود آماره آزمون کای دو فریدمن برابر ۷۱/۴۱ با سطح معناداری ۰/۰۰۱ که عددی کوچک از ۰/۰۵ می‌باشد. نشان می‌دهد که تفاوت معناداری بین متوسط رتبه‌ها در عوامل موثر بر وصول مطالبات برقرار است.

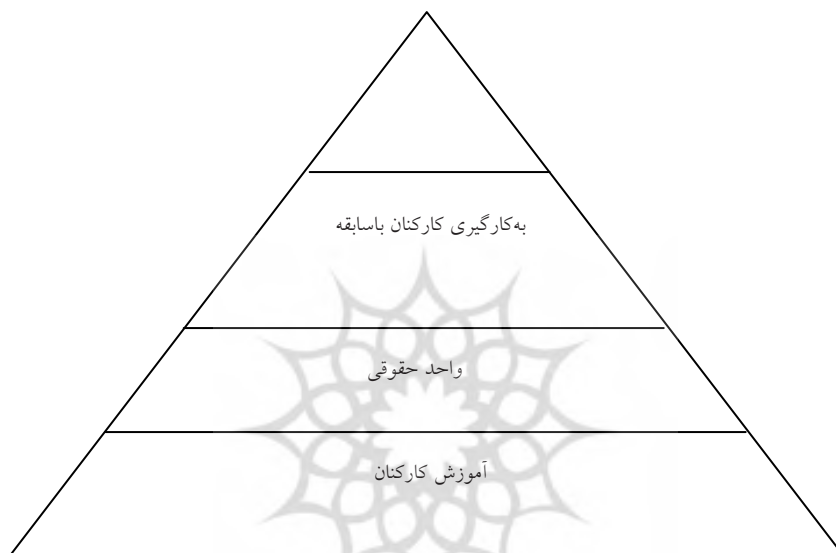
جدول ۵. جدول میانگین رتبه‌ها و ردیف رتبه‌ها مربوط به مؤلفه‌های وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکها در بانک مهر اقتصاد (غرب مازندران)

ردیف	راهکارها	میانگین	ردیف رتبه‌ها
۱	آموزش کارکنان	۳/۴۲	(۳)
۲	به کارگیری کارکنان با سابقه	۳/۵۸	(۱)
۳	درآمد حاصل از کارمزد	۱/۵۳	(۵)
۴	واحد حقوقی	۳/۴۸	(۲)
۵	تعامل بانکها با مشتری کلیدی	۲/۹۹	(۴)

همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود در حوزه وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکها در بانک مهر اقتصاد (غرب مازندران)، به کارگیری کارکنان با سابقه با متوسط رتبه ۳/۵۸ در ردیف اول قرار گرفته است. دومین عامل واحد حقوقی با متوسط رتبه ۳/۴۸ در

رتبه دوم قرار گرفته است. همچنین سومین راهکار بعنوان آموزش کارکنان با متوسط رتبه ۳/۴۲ در رتبه سوم قرار گرفته است.

دیاگرام مربوط به ۳ عامل اصلی در حوزه وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکها در بانک مهر اقتصاد (غرب مازندران) بصورت زیر می باشد:



شکل ۱. دیاگرام هرمی مربوط به ۳ عامل اصلی در وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکها در بانک مهر اقتصاد (غرب مازندران)

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر برای پاسخگویی به سؤال اصلی پژوهش از روش رتبه بندی فریدمن نقاط قوت و ضعف وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکها در بانک مهر اقتصاد (غرب مازندران) استفاده کرده که نتیجه آن منتج به این شد که بکارگیری کارکنان باتجربه در بخش اعتبارات که از مشتریان کلیدی و خوش حسابها اطلاعات کافی و وافی دارند و همچنین با آموزش مناسب به آنها می تواند بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق موفق باشند که

نتیجه حاصل با یافته‌های پژوهش پژوهشگرانی همچون اکرامی و همکاران (۱۳۸۸)، حیدری و همکاران (۱۳۸۹)، کردبچه و همکاران (۱۳۹۰)، کیلگ و همکاران (۱۳۸۹)، شعبانی و همکاران (۱۳۹۰)، گوانینگ (۲۰۰۷)، کارابولرت و همکاران (۲۰۰۲)، محمد شفیق‌الاسلام و همکاران (۲۰۰۵) و پراشانت (۲۰۰۲) مطابقت داشته و با توجه به مباحث مطرح شده، به نظر می‌رسد بیان نکات ذیل برای کنترل مطالبات سررسید گذشته و معوق بانکی مفید باشد:

- به مدیران پیشنهاد می‌شود با آموزش مناسب به کارکنان به صورت کوتاه مدت و مکاتبه‌ای در انگیزه شغلی آنها به منظور آموختن دانش و مهارت ارتباطی در امور بانکی و در برخورد با مشتریان تأثیر گذار بوده و بتوانند در وصول مطالبات سر رسید گذشته و معوق موفقتر باشند.

- به مدیران پیشنهاد می‌شود با تشکیل جلسات تخصصی به منظور ارائه خدمات سریعتر به مشتریان و افزایش رضایت آنها و در نحوه برخورد با بدهکاران بانکی بتوانند در وصول مطالبات سر رسید گذشته و معوق موفقتر باشند.

- به مدیران پیشنهاد می‌شود با مدیریت مکان کارکنان در اخذ پست‌های بانکی و استفاده از کارکنان با سابقه در بخش اعتبارات می‌توانند در وصول مطالبات سر رسید گذشته و معوق موفقتر باشند.

- به مدیران پیشنهاد می‌شود که استفاده از تجربیات کارکنان در کارگروه ویژه اعتبارات بانکی در اتخاذ شیوه‌های ارتباطی با مشتریان می‌تواند در کاهش مطالبات سر رسید گذشته و معوق موفقتر باشند.

- به مدیران پیشنهاد می‌شود با استفاده از کاتالوگ و بروشورهای مربوط به قوانین مطالبات بانکی و شفاف‌سازی خدمات بانکی می‌توانند در کاهش مطالبات سر رسید گذشته و معوق موفقتر باشند.

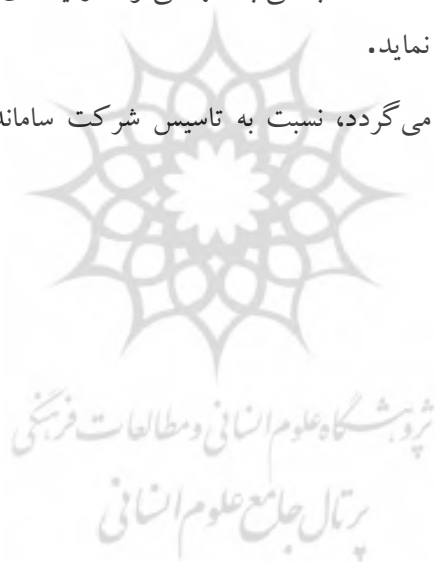


- به مدیران پیشنهاد می شود که استفاده از کارکنان با سابقه و آشنا به مسائل حقوقی و قوانین بانکی در بخش اعتبارات می تواند در کاهش مطالبات سر رسید گذشته و معوق موفقتر عمل کند.

- به مدیران پیشنهاد می شود با تشویقات و جریمه های خدمات بانکی به نشریات خوش حساب و بدهکار می توانند مسیرهای کسب مطالبات سر رسید گذشته و معوق موفقتر عمل نمایند.

- به مدیران پیشنهاد می شود که ارائه بروشورهای مربوط به قوانین بخش اعتبارات به مشتریان و چگونگی ارائه خدمات بانکی به آنها می تواند زمینه های کاهش مطالبات سر رسید گذشته و معوق را فراهم نماید.

- به مدیران پیشنهاد می گردد، نسبت به تاسیس شرکت ساماندهی بدهی مطالبات اقدام نمایند.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

منابع و مآخذ

منابع فارسی

- اکرامی، محمود؛ رهنماسکی، آزاده. (۱۳۸۸). "بررسی عوامل موثر در مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک‌ها". ویژه نامه بانک، پژوهشنامه اقتصادی، شماره ششم.
- امینی، علیرضا؛ حقیقت، علی؛ همتی، فاطمه. (۱۳۸۹). بررسی تحلیل مطالبات معوق شبکه بانکی استان قزوین (چالش‌ها و راهکارها). مجله اقتصادی، ماهنامه بررسی مسائل و سیاست‌های اقتصادی، شماره‌های ۹ و ۱۰، آذر و دی ۸۹، صفحات ۸۶-۷۱.
- حیدری، هادی؛ زواریان، زهرا؛ نوریخس، ایمان. (۱۳۸۹). "بررسی اثر شاخص‌های کلان اقتصادی بر مطالبات معوق بانک‌ها. مجله اقتصاد و پول"، شماره ۴.
- رشیدی، محمدجواد؛ محمدرضا؛ نجات، (۱۳۹۰)، بررسی وضعیت مطالبات معوق و سررسید گذشته شبکه بانکی کشور، استان کرمانشاه اداره کل بازرسی استان کرمانشاه، گزارش پژوهش، سال ۴، شماره ۴۱، شهریور.
- شعبانی، احمد؛ جلالی، عبدالحسین، (۱۳۹۰)، "دلایل گسترش مطالبات معوق در نظام بانکی ایران و بیان راهکارهایی برای اصلاح آن". فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه‌ریزی و بودجه.
- کردبچه، حمید؛ پردل نوش آبادی، لیلا، (۱۳۹۰)، "تبیین عوامل موثر بر مطالبات معوق در صنعت بانکداری ایران". فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی ایران، شماره ۴۹، سال ۱۶.
- نجفی؛ مرتضی، (۱۳۸۷)، "مطالبات معوق بانک‌ها: عوامل، مولفه‌ها و راهکارها"، روزنامه اقتصاد، شماره ۱۴۹۹.
- روزنامه دنیای اقتصاد، (۱۳۹۱)، "درآمد حاصل از کارمزد"، شماره ۲۷۹۳.



قاسمی، هوشنگ، (۱۳۸۹)، "مطالبات معوق و نقش آن در سودآوری بانکها". بانک اقتصاد نوین شعبه زنجان.

- ماهنامه اقتصادی و مالی بین الملل اقتصاد ایران، (۱۳۸۹)، "افزایش مطالبات معوق بانکی".

- "مروری بر مساله مطالبات معوق بانکها"، مجله بانک اقتصاد شماره ۱۰۸ / شهریور سال

۱۳۸۹

- حیدرآبادی پور، (بی نا)، (۱۳۸۷)، "بررسی مطالبات معوق بانکی و راهکارهای وصول

آن".

- گیلک (بی نا)، (۱۳۸۹)، "بررسی کارآیی بانکهای تجاری در ایران. مطالعه موردی بانک

۳۱۲

صادرات مازندران".

- Islam, Mohammad Shofiqul, Shil, Nikhil Chandra and Mannan, M. D. Abdul (2005). Non performing loans-it causes, consequences and some learning.

- Gol dstein, Morris & Turner, Philip, Banking (1996). Crises In Emerging Economies: Origins and Policy Options.

- GU O Ning-ning (2007). Causes and solutions of non-performing loan in Chinese commercial banks. Chinese Business Review. Jun. 2007, Volume 6, No.6. 6(6).

- Pra shanth, K. Reddy (2002). A comparative study of Non Performing Assets in india in the Global contex-similarities and dissimilarities, remedial measures. Indian Institute of Management Ahmedabad.