

Designing a Pattern for Receiving Overdue Bank Receivables (Case Study of Sepah Bank of the Islamic Republic of Iran)

ARTICLE INFO

Article Type
Analytical Review

Authors

Afshin Goodarzi¹,
Mahmoud Rezaeizadeh^{2*},
Mashaala Valikhani³,
Alireza Shirvani Jozdani⁴

How to cite this article

Afshin Goodarzi, Mahmoud Rezaeizadeh, Mashaala Valikhani, Alireza Shirvani Jozdani, Designing a Pattern for Collecting Bank Claims Case Study of Sepah Bank of the Islamic Republic of Iran, *Journal of Islamic Life Style Centered on Health*. 2019;3(1):114-122.

1. PhD Student, Department of Public Administration, Dehaghan Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Public Administration, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran Iran (Corresponding Author).
3. Assistant Professor, Department of Public Administration, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.
4. Associate Professor, Department of Public Administration, Dehaghan Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

* Correspondence:

Address:

Phone:

Email: mah.rezaeizade@iauctb.ac.ir

Article History

Received: 2019/01/05

Accepted: 2019/03/13

ePublished:2019/03/17

ABSTRACT

Purpose: The present study was evaluated with the aim of designing a pattern for collecting bank arrears in Sepah Bank. **Materials and Methods:** This research was conducted using a descriptive survey research method. The method of data collection is content analysis and Delphi technique. The research environment has been the first-hand sources of reputable Internet sites and databases in the period of 2009 to 2017 in the field of collection of overdue bank receivables. Components of qualitative research including 9 components that were studied in order to collect the initial components by purposeful sampling method based on 50 internal and external articles and books, with which the number of researcher samples reached theoretical saturation. In the quantitative phase of the research environment, including all of Sepah Bank and 1200 people in 2017, which was estimated as a sample size of 296 people using a simple random sampling method. In order to analyze the data, descriptive statistical methods were used in quantitative data analysis including frequency distribution tables and graphs, and in the inferential section, factor analysis method and covariance-based structural equation modeling approach were used.

Findings: Due to the main loads, the research model has a good validity. Including the instability of the capital market incl with factor factor (0.68) is the most determining factor in the collection of overdue bank receivables.

Conclusion: The results showed that the dimensions and components can be classified into 9 main dimensions and 81 components.

Keywords: Exogenous Factors, Endogenous Factors, Lack Of Fixed Rules, Capital Market Instability Inc And Investigation Of Direct Banking Factors In Creating Delinquent Receivables

طراحی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی (مطالعه موردی

بانک سپه جمهوری اسلامی ایران)

افشین گودرزی^۱

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

محمود رضایی زاده

استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران ایران (نویسنده مسئول).

ماشاله ولیخانی^۲

استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

علیرضا شیروانی جوزدانی^۳

دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

چکیده

هدف: پژوهش حاضر باهدف طراحی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه مورد ارزیابی قرار گرفت.**مواد و روش ها:** این پژوهش با استفاده از روش پژوهش توصیفی پیمایشی انجام گرفته است. روش جمع آوری اطلاعات به روش تحلیل محتوا و فن دلفی می باشد. محیط پژوهش منابع دست اول پایگاه های اینترنتی و بانک های اطلاعاتی معتبر در گستره زمانی ۱۳۸۸ تا ۱۳۹۷ در حوزه وصول مطالبات معوق بانکی بوده است. مولفه های پژوهش کیفی شامل ۹ مولفه که به منظور جمع آوری مولفه های اولیه به روش نمونه گیری هدفمند ملاک محور ۵۰ عنوان مقاله و کتاب داخلی و خارجی مورد مطالعه قرار گرفت که با این تعداد نمونه محقق به اشباع نظری رسید. در فاز کمی محیط پژوهش شامل کلیه بانک سپه و به تعداد ۱۲۰۰ نفر در سال ۱۳۹۷ که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده ۲۹۶ نفر به عنوان حجم نمونه برآورد گردید. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش های آماری توصیفی در تحلیل داده های کمی شامل جداول توزیع فراوانی و نمودارها و در بخش استنباطی از روش تحلیل عاملی و رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری کواریانس محور استفاده شد.**یافته ها:** با توجه به بارهای اصلی، مدل پژوهش از اعتبار مطلوبی برخوردار است. شامل ناپایداری بازار سرمایه و ارزش با بار عاملی (۰/۶۸) بیشترین عامل تعیین کننده در وصول مطالبات معوق بانکی است. **نتیجه گیری:** نتایج نشان داد ابعاد و مولفه ها را می توان در ۹ بعد اصلی و ۸۱ مولفه دسته بندی کرد.**واژگان کلیدی:** عوامل برونزا، عوامل درونزا، نبود قوانین ثابت، ناپایداری بازار سرمایه و ارزش و بررسی عوامل مستقیم بانکی در ایجاد مطالبات معوق

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۲/۲۲

* نویسنده مسئول: mah.rezaeizade@iauctb.ac.ir

مقدمه

بانکی که مطالبات معوق کمتری داشته باشد می تواند منابع آزاد شده خود را در سایر فعالیت های جدید سرمایه گذاری کرده و یا تعهدات بیش تری جهت پرداخت قبول نماید که این امر موجب افزایش توان برنامه ریزی بانک در رابطه با مصرف منابع و یا قبول تعهدات و تحصیل در آمد خواهد شد. در مقابل، افزایش در مطالبات معوق بلند مدت بانکی منجر به مشکلات شدید در مدیریت بانکی نه فقط به دلیل کاهش کیفیت دارایی ها بلکه به دلیل کاهش سود بانک ها و همچنین ایجاد مشکلات خطر آفرین بین بانکی و کانال های تامین سرمایه که عمدتاً خزانه کشور می باشد؛ خواهد شد. از طرفی؛ مطالبات معوق، از جمله تئوری های جدیدی است که برای الهام بخشی و به کار گرفتن ظرفیت روان شناختی زیردستان و ایجاد قابلیت های نوآوری مطرح شده است. نظریه وارائه الگو برای وصول مطالبات معوق بانکی نخستین بار در سال ۱۹۹۸ میلادی از کاری از دانشگاه نبراسکا مطرح شد. تمایز اصلی این نظریه با دیگر نظریه های اخیر در زمینه وصول مطالبات معوق بانکی این است که تئوری وصول مطالبات معوق بانکی کلی تر است و برسازه ریشه ای تمرکز دارد. یافتن ریشه های مشکل جهت جلوگیری از رشد مطالبات معوق و یا وصول آنها به صورت بالقوه و بالفعل، امکانات ایجاد درآمد جدید را افزایش داده و توان برنامه ریزی این مؤسسات را در رابطه با مصرف منابع و کسب درآمد بالاتر فراهم خواهد ساخت. در شرایط کنونی بالا بودن نسبت مطالبات معوق به تسهیلات اعطایی در بانک های کشور، باعث شده تا توجه به این بخش از اهمیت بسزایی برخوردار باشد. عدم توجه و شناخت کافی از عوامل ایجاد کننده مطالبات معوق بانکی سبب شده است که حجم عمده ای از منابع بانک ها که در واقع سپرده های مردم هستند از شبکه بانکی خارج و برگشت آنها بامشکلاتی مواجه شود. منابعی که باید در فعالیتهای مولد اقتصادی به کار گرفته شوند تا هم سپرده گذاران از سود مناسب بهره مند شوند و هم بانک با مشکل ورشکستگی و کمبود منابع مواجه نشود و هم سایر متقاضیان تسهیلات بتوانند به سهولت منابع مالی مورد نیاز خود را تأمین کنند. لذا این تحقیق با هدف طراحی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی کشور انجام می شود تا ضمن بررسی این موضوع در بانک به ارائه الگویی جامع در این سازمان کمک کند. فضل حاضر با محوریت موضوع وصول مطالبات معوق بانکی، ابتدا به بیان مساله و اهمیت و ضرورت پژوهش، اهداف و سوالات و در نهایت تعاریف نظری و عملیاتی واژه ها پرداخته است.

در بسیاری از مطالعات اقتصادی نظیر کاری (۱۹۹۸)، چن و همکاران (۲۰۱۷)، لوثیز و همکاران (۲۰۱۲)، راهماواتی و همکاران (۲۰۱۵)، ماریس (۲۰۱۶)، گامباکورتا و همکاران (۲۰۱۴) و زوبوف (۲۰۱۵) از رشد و رونق اقتصادی به عنوان یکی از عوامل تاثیر گذار بر کاهش حجم مطالبات معوق نام برده شده است. مشاهده می شود که در همه نظامهای مالی جهان وجود مطالبات غیرجاری در سیستم بانکی امری طبیعی است و دور از ذهن نمی باشد؛ اما آنچه در این بخش مهم به نظر می رسد حجم این مطالبات است.

گسترش حجم فزاینده ی مطالبات غیرجاری در سیستم مالی و بانکی، علاوه بر قفل شدن و انجماد منابع و کندی گردش نقدینگی در اقتصاد، کاهش اعتباردهی و عدم اختصاص بهینه و به موقع اعتبارات به

مطالبات معوق بانکی مؤثر واقع می‌شوند؟ تاثیر آن عوامل چگونه است؟ و چه الگویی می‌تواند نشان دهنده‌ی عوامل مزبور باشد؟ صنعت بانکداری یکی از بخش‌های مهم و اساسی اقتصاد و بستر ساز اصلی رشد و پویایی سیستم مالی و در نتیجه رشد و توسعه اقتصادی است. دروازه‌های اقتصاد هر کشوری زمانی آغوش خود را بر توسعه و اقتصاد پایدار باز خواهد کرد که از سیستم مالی پیشرفته و کارا برخوردار باشد. زیرا تحرک واقعی سیستم مالی است که زمینه و امکان رشد و توسعه‌ی سایر بخش‌های اقتصادی و بخش واقعی اقتصاد را فراهم می‌آورد. بانک‌ها واسطه‌ی مالی بین سپرده‌گذاران و متقاضیان تسهیلات بوده و با استفاده از منابع خود و سپرده‌های مردم مبادرت به اعطای تسهیلات می‌کنند. بانک‌ها با در اختیار داشتن بخش عمده‌ای از نقدینگی جامعه، نقش بسیار حساس و مهمی در نظام اقتصادی ایفا کرده در تنظیم روابط و مناسبات اقتصادی جامعه تاثیر بسزایی دارند. خلق اعتبار و اعطای تسهیلات یکی از مهم‌ترین وظایف بانک‌ها و یکی از بهترین راه‌های کسب درآمد آن‌ها به حساب می‌آید. حجم بیش‌تر تسهیلات اعطایی بانک‌ها از محل سپرده‌های سپرده‌گذاران تامین می‌شود بنابراین اگر بازگشت تسهیلات اعطایی بانک‌ها با مشکل مواجه شود کارکرد سیستم بانک و نقش واسطه‌ای آن نیز مختل می‌شود؛ زیرا بانک‌ها مشابه بنگاه‌های تولیدی اقتصادی هستند؛ آن‌ها با بهره‌گیری از نهاده‌های تولیدی (سرمایه اولیه، سرمایه ثابت و سپرده‌های مردم) به تولید خدماتی مثل اعطای وام و تسهیلات بانکی و تخصیص اعتبار می‌پردازند. بنابراین در راستای فعالیت اقتصادی شان با در نظر گرفتن اصل امنیت سرمایه‌ها و سپرده‌ها ترتیبی را اتخاذ می‌کنند تا اصل و سود تسهیلات اعطایی به مشتریان را برگردانند اما وجود برخی از عوامل اقتصادی و بانکی، بانک‌ها را در جهت وصول مطالبات و برگشت سرمایه‌ها با مشکلاتی روبرو می‌سازد؛ از اینرو بانک‌ها بیش‌تر با مشکل اعتبارات باز پرداخت نشده که در سیستم بانکی از آن به عنوان مطالبات معوق و سررسید گذشته یاد می‌شود؛ روبرو هستند.

بنابر آنچه گفته شد ضرورت انجام این پژوهش جهت شناسایی عوامل مؤثر بر وصول مطالبات معوق بانکی، معرفی این عوامل در قالب یک الگو و مشخص نمودن تأثیر آن‌ها بر وصول این مطالبات در بانک سپه به عنوان قدیمی‌ترین بانک دولتی و با گستره‌ی بسیار وسیع در کشور، انکارناپذیر بوده اهمیت دارد تا یافته‌های آن در اختیار مدیران ستادی و همین‌طور روسای بانک‌ها قرار گیرند تا ضمن بهبود و تسریع در وصول مطالبات معوق این بانک، بقا، ارتقاء و توسعه‌ی آن را حاصل نمایند و علاوه بر آن با سایر بانک‌ها نیز به اشتراک گذاشته شوند. به طور خلاصه اهمیت و ضرورت پژوهش حاضر را می‌توان در موارد زیر بر شمرد:

۱- تاکنون الگوی مفهومی مناسبی در حوزه وصول مطالبات معوق بانکی در بانک‌ها تدوین نشده است. با توجه به تغییرات عصر کنونی و چالش‌های پیش‌رو تدوین الگوی مناسب در این حوزه یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است.

۲- مطالعات پژوهشگر نشان داد در حوزه وصول مطالبات معوق بانکی و مولفه‌های آن مبانی نظری قابل توجهی وجود دارد. اما کمتر مبانی تئوریک در این مورد در ارتباط با موضوع وصول مطالبات معوق بانکی وجود دارد.

متقاضیان مولد را در پی دارد. افزایش حجم مطالبات غیرجاری به معنای ضعف نظام بانکی ایران در اعتبارسنجی متقاضیان وام و توقف و سکون بخش عمده‌ای از منابع تولید منابع تجهیز شده پولی در نظام بانکی است که می‌توانست منجر به تخصیص این منابع در قالب تسهیلات اعطایی صورت پذیرد تا به رشد و شکوفایی بخش تولید و اقتصاد کمک نماید و حال آن‌که در اختیار برخی از مقروضان بزرگ سیستم بانکی بوده؛ به طوری که کاهش منابع مالی قابل دسترس را برای بنگاه‌ها و نهایتاً رشد نزولی اقتصاد را منجر می‌شود. (۱)

مطالبات معوق از طرف گیرندگان تسهیلات، زائیده دو بخش است: یک بخش ارادی و اختیاری فرد وام‌گیرنده و بخش دیگر تحت تأثیر عوامل خارج از حیطه اختیار وام‌گیرندگان که می‌توان به شرایط کلان اقتصادی و مالی نظیر تورم، نرخ ارز، نرخ سود و ... اشاره نمود. این عوامل نهایتاً در کنار برخی عوامل دیگر نظیر عملکرد بانک در اعطای تسهیلات، نحوه اعتبارسنجی بانک، حجم تسهیلات اعطایی بانک، تغییر در دارایی‌ها و سرمایه بانک و سایر عوامل مختص بانکی مهمترین عوامل مؤثر بر مطالبه‌های غیرجاری بانک‌ها را تشکیل می‌دهند (۲).

به طور کلی می‌توان گفت که معوق شدن مطالبات بانکی می‌تواند زیان‌های فراوانی را برای سیستم بانکی و در نتیجه سیستم مالی یک کشور به دنبال داشته باشد و به همین منظور شناخت و شناسایی عوامل مؤثر بر مطالبات معوق بانک‌ها، برای سلامت بانک و رشد و توسعه آن و همین‌طور رشد و توسعه کشور حائز اهمیت است. زیرا در شرایط رونق اقتصادی هم خانوارها و هم بنگاه‌ها قادر به پرداخت بدهی‌های خود به بانک‌ها می‌باشند (۳)

در حالت کلی می‌توان علل ایجاد مطالبات معوق را به دو دسته کلی ذکر نمود: دسته اول عوامل درون سازمانی همچون ضعف در سیستم اعتبارسنجی، سیستم رتبه‌بندی اعتباری، عدم شفافیت در اعتبار مشتریان و ... بوده و دسته دیگر عوامل بیرون سازمانی همچون قوانین و مقررات، شرایط ساختار اقتصادی مثل نرخ تورم، نرخ ارز و تغییرات آن‌ها و تاثیرات آنها بر بانک‌ها، عدم ثبات سیاست‌های پولی و مالی و تغییرات مکرر قوانین و مقررات و ... تقسیم بندی نمود. با توجه به ماهیت فعالیت بانک‌های تخصصی کشور از جمله بانک‌های توسعه‌ای در زمینه اعطای انواع تسهیلات در بخش‌های مختلف، کاهش مطالبات معوق به عنوان یکی از اقدامات اساسی در بهبود وضعیت مالی بانک، مثمرتر خواهد بود. بانک سپه بعنوان نخستین بانک ایرانی با سابقه قریب به ۹۳ سال فعالیت در عرصه بانکی کشور، یکی از ۹ بانک دولتی کشور است که تحت نظارت مستقیم دولت در اقصی نقاط کشور به فعالیت‌های بانکی مبادرت می‌نماید و همچون سایر بانک‌ها با مشکل مطالبات معوق و وصول آن‌ها درگیر می‌باشد. براساس بررسی‌های انجام شده تاکنون پژوهشی جهت طراحی الگویی برای وصول مطالبات مذکور در این بانک انجام نشده است.

دلایل انتخاب این موضوع به عنوان موضوع پایان‌نامه، نبود و کم بودن تاثیر گذاری مواردی مانند: از آنجا که بانک سپه باید در محیطی رشد کند که همواره باید خود را با تغییرات محیطی وفق دهد نیاز به طراحی الگویی برای وصول مطالبات دارد بنابراین پرداختن به موضوع وصول مطالبات می‌تواند بسیار مهم باشد. براین اساس پژوهش پیش‌رو جهت پاسخ به این پرسش انجام می‌شود که چه عواملی بر وصول

۳- پژوهش حاضر می تواند به ارائه الگوی وصول مطالبات معوق بانکی برای مدیران و کارکنان بانکی کمک کند

۴- نتایج این تحقیق می تواند در حوزه منابع انسانی نیز مفید باشد.

مهمترین جنبه نوآوری این تحقیق تقلیدپذیری و به کارگیری فناوری و ایده های جوامع دیگر برای ایجاد و خلق اندیشه های نوین و ارائه الگو هایی متناسب با شرایط بومی کشور برای قطع وابستگی علمی، فرهنگی و اقتصادی می باشد.

اهداف تحقیق

هدف اصلی: طراحی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه.

اهداف فرعی

بررسی و تعیین مؤلفه های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه.

بررسی و تعیین شاخص های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه.

بررسی و تعیین اهمیت و اولویت مؤلفه ها و شاخص های الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه

سؤالات پژوهش

سؤال اصلی: آیا طراحی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه قابل ارائه است؟

سؤالات فرعی

مؤلفه های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه کدام است؟

شاخص های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه کدام است؟

مؤلفه ها و شاخص های الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه کشور از چه اولویت و اهمیتی برخوردار است؟

عوامل موثر بر وصول مطالبات معوق بانکی

الف) عوامل برونزا

تصمیم گیریها و قوانین و رویه های اجرایی دولت، مجلس و تمامی سازمان ها و نهادهایی که به هر دلیلی با نظام بانکی سر و کار دارند، می توانند به عنوان عوامل برونزا در شکل گیری مطالبات معوق بانکی تأثیر گذار باشند که بخشی از آنها عبارتند از: تداوم نرخ تورم دورقمی در یک دوره طولانی، تغییرات نرخ ارز و بحران های اقتصادی حاکم بر جهان، ساختار اقتصاد دولتی و نگاه دستوری به اعطای اعتبارات، نوسان درآمدهای نفتی، عدم ثبات سیاست های مالی و پولی و تغییرات مکرر قوانین و مقررات

ب) عوامل درونزا

در حوزه بخش مالی، علل زیر را می توان بر شمرد:

عدم استقلال بانک مرکزی به جهت قانونی و عملیاتی، عدم وجود نظام نظارتی روشمند بر فعالیت های موسسات مالی و بانک ها، پایین بودن نرخ سود تسهیلات بانکی در یک دوره طولانی و وجود صف برای دریافت آن، تفاوت نرخ سود سپرده و نرخ سود تسهیلات بانکی با نرخ بهره بازار غیر رسمی، تفاوت قابل ملاحظه نرخ تورم و نرخ سود بانک ها و موسسات مالی و اعتباری و وجود نرخ سود حقیقی منفی تا قبل از سال ۹۳، اندازه و نوع مالکیت و مدیریت بانک، فعالیت های خارج از ترازنامه، ضعیف بودن رتبه بندی اعتباری مشتریان و طرح ها، کاربرد

سیستم اعتباری مشتریان مشکلات مربوط به املاک ترهینی برای بانک

مطالبات بانکی

یکی از مفاهیمی که در چند سال اخیر به شکل چشم گیری استفاده از آن زیاد شده است، مفهوم مطالبات و معوقات بانکی می باشد. بانک ها به عنوان واسطه در اقتصاد یک جامعه معول می نمایند. بانک ها از طریق جذب سپرده های مشتریان (تجهیز منابع) و اعطای تسهیلات به بخش های مختلف اقتصادی (تخصیص منابع) فعالیت می کنند. در نظام بانکی ۵ نوع مطالبه بانکی وجود دارد که شامل مطالبات جاری، مطالبات غیرجاری، مطالبات سررسید گذشته، مطالبات معوق و مطالبات مشکوک الوصول می شود. انواع مطالبات بانکی بر اساس بخشنامه بانک مرکزی به شرح ذیل است:

۱- مطالبات جاری: مطالباتی است که پرداخت اصل و سود تسهیلات و یا بازپرداخت اقساط در سررسید صورت گرفته و یا حداکثر از سررسید آن دو ماه گذشته است

۲- مطالبات غیرجاری: شامل مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول است.

۳- مطالبات سررسید گذشته: مطالباتی است که از تاریخ سررسید اصل و سود تسهیلات و یا تاریخ قطع پرداخت اقساط بیش از دو ماه گذشته است، ولی تاخیر در بازپرداخت، هنوز از ۶ ماه تجاوز نکرده است. در این صورت فقط مبلغ سررسید شده تسهیلات به این طبقه منتقل می شود

۴- مطالبات 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 و مشتری هنوز اقدامی برای بازپرداخت مطالبات موسسه اعتباری نکرده است. در این صورت مانده سررسید شده تسهیلات به این طبقه منتقل می شود.

۵- مطالبات مشکوک الوصول: تمامی اصل و سود تسهیلاتی که بیش از ۱۸ ماه از سررسید و یا از تاریخ قطع پرداخت اقساط آنها سپری شده و مشتری هنوز اقدام به بازپرداخت بدهی خود نکرده است.

وصول مطالبات معوق بانکی

وصول مطالبات بانک ها مجموعه ای از فرایندهای داخلی و خارجی است. به این معنا که بخشی از فرایند وصول (یعنی مذاکره با مشتری دستورالعمل های صادره و...) در داخل بانک تهیه و تدوین می شود و بهبود این عوامل در حیطة اختیارات بانک ها است. استفاده از نیروهای مجرب بانکی همراه با رویه مناسب وصول در بهسازی عوامل درون سازمانی نیز در وصول مطالبات موثر خواهد بود.

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 و مشتری هنوز اقدامی برای بازپرداخت مطالبات موسسه اعتباری نکرده است. در این صورت مانده سررسید شده تسهیلات به این طبقه منتقل می شود.

یکی از مشکلاتی که در نظام بانکی ایران وجود دارد، افزایش چشمگیر مطالبات معوق یا عدم بازگشت تسهیلات اعطایی بانک ها به اشخاص حقوقی و حقیقی در زمان سررسید مطالبات است.

در حال حاضر بخش زیادی از دارایی بانک های کشور در قالب مطالبات دولت، مطالبات غیرجاری و دارایی های ملکی و... در این بخش ها بلوکه شده و این موضوع توان تسهیلات دهی بانک ها را به شدت کاهش داده است.

سرمایه‌ای (همچون دارایی‌های فیزیکی*)، در مقابل ابزارهای مالی (همچون سهام) دارند. نظریه‌ی سرمایه‌گذاری واقعی بیان می‌کند، حتی اگر مدیریت براساس نظریه‌ی Q وجه نقد حاصل از تأمین مالی خارجی را فراهم کرده باشد (یعنی پروژه دارای ارزشی بالاتر از بهای آن باشد)، اما باز هم به دلیل سرمایه‌گذاری در دارایی‌های فیزیکی، انتظار بازده کمتری وجود خواهد داشت؛ زیرا ریسک سرمایه‌گذاری در دارایی‌های فیزیکی، به علت با ثبات بودنشان، کمتر از (اختیار) سرمایه‌گذاری در دارایی‌های مالی خواهد بود، در نتیجه، بازار برای آن هزینه، سرمایه‌ی کمتری را در نظر گرفته و براین اساس، بازده مورد انتظار کمتری نیز برای آن وجود خواهد داشت. بی‌قاعدگی یا ناهنجاری سرمایه‌گذاری را می‌توان براساس نظریه‌ی جریان وجوه نقد آزاد توضیح داد. براساس این نظریه، مدیران شرکت‌ها، نمایندگان یا کارگزاران سهامداران هستند و این نمایندگی، همراه با تضاد منافع بین این دو گروه است. پرداخت وجوه به سهامداران (سود تقسیمی) می‌تواند تضاد منافع بالاتری را بین مدیر و سهامدار به وجود آورد. بدین گونه که پرداخت به سهامدار، منجر به کاهش منابع در کنترل مدیر و در نتیجه کاهش قدرت و امپراطوری وی شود و اگر در این حالت، نیاز به تأمین مالی از طریق بازار نیز وجود داشته باشد با تأمین مالی جدید با احتمال بیشتری، مدیر نظارت از طرف بازار را نیز باید تحمل کند، در حالی که وی با تأمین مالی از طریق منابع داخلی شرکت، همچون سود تقسیم نشده، می‌تواند از این نظارت نیز دوری جوید. در این صورت، مدیر انگیزه می‌یابد تا وجوه را بین سهامداران تقسیم نکرده و در پروژه‌هایی حتی با ارزش فعلی منفی، سرمایه‌گذاری کند که این امر می‌تواند منجر به رشد شرکت، فراتر از اندازه‌ی بهینه‌ی آن بشود. اما اگر بازار این رفتار را پیش‌بینی کند، در این صورت بازده سهام با افزایش در سرمایه‌گذاری‌ها، نه تنها افزایش نخواهد یافت، بلکه به عکس، کاهش یافته و در نتیجه، بین سرمایه‌گذاری و بازده رابطه‌ی منفی وجود خواهد داشت (۶)

الگوی سرمایه‌گذاری و عدم تقارن اطلاعاتی

در بازارهای ناکارا تأمین مالی و تصمیمات سرمایه‌گذاری، مستقل از یکدیگر نمی‌باشند. در واقع برخی از نواقص بازار سرمایه مانند عدم تقارن اطلاعاتی و هزینه‌های نمایندگی می‌تواند به فرآیند بیش سرمایه‌گذاری یا کم سرمایه‌گذاری منتهی گردد. به این مفهوم که: نه همه با پروژه‌های با ارزش فعلی خالص مثبت انجام می‌شود (کم سرمایه‌گذاری) و نه پروژه‌های با ارزش فعلی خالص منفی رد می‌گردد (بیش سرمایه‌گذاری).

عدم تقارن اطلاعاتی بین ذینفعان تضاد ایجاد می‌کند که منتهی به فرآیند بیش یا کم سرمایه‌گذاری می‌گردد. سهامداران با توجه به مسئولیت محدودشان ترغیب شده‌اند تا در پروژه‌های دارای ریسک بیشتر سرمایه‌گذاری کنند. این رغبت به خاطر این است که از یک سو پروژه‌های پرریسک، منافع بیشتری را برای آن‌ها فراهم می‌سازد و از دیگر سو حتی در صورتیکه زیان بزرگی روی دهد، در واقع اعتبار دهندگان متحمل این زیان می‌شوند. در این مورد مسئله‌ای به نام "جابه‌جایی دارایی‌ها از اعتبار دهنده به سهامدار" به وجود می‌آید.

(۷)

انواع روش‌های وصول مطالبات معوق بانکی

وصول مطالبات بانک‌ها مجموعه‌ای از فرایندهای داخلی و خارجی است. به این معنا که بخشی از فرایند وصول (یعنی مذاکره با مشتری دستورالعمل‌های صادره و...) در داخل بانک تهیه و تدوین می‌شود و بهبود این عوامل در حیطة اختیارات بانک‌ها است. استفاده از نیروهای مجرب بانکی همراه با رویه مناسب وصول در بهسازی عوامل درون سازمانی نیز در وصول مطالبات مؤثر خواهد بود. می‌توان گفت در وصول مطالبات دو روش قابل پیش‌بینی خواهد بود.

الف- روش بانکی

ب- روش غیر بانکی

در روش بانکی قدرت مانور و ابتکار برای بانک بیشتر محفوظ است و بانک‌ها با استفاده از ابزارهای مدیریتی و بخش‌نامه‌ای می‌توانند در وصول مطالبات خود در سطح بهتری عمل نمایند، درحالی که در روش غیر بانکی (قضایی و ثبتی) این ابتکار عمل محدود می‌شود و به خصوص از نظر زمانی برای بانک موجبات ضرر و زیان را فراهم خواهد کرد. روش‌های بانکی معمول در بدهکار ایجاد واکنش نمی‌کند، در حالی که در روش‌های غیر بانکی موجب می‌شود که بدهکار در برابر بانک موضع گرفته و از خود دفاع کند یا اموال خود را منتهی و یا به غیر به فروش برساند.

استفاده از روش‌های غیر بانکی برای بدهکار آثار سوئی دارد که توسل به پرورش بانکی فاقد چنین آثاری است (۵).

طرح دعوا در مراجع قضایی یا صدور اجرائیه ثبتی به آسانی می‌تواند اعتبار تجاری یا اجتماعی و اقتصادی بدهکار را زیر سؤال برده و در معاملات وی ایجاد اختلال نماید.

آثار سوء روش غیر بانکی برای بانک‌ها نیز متصور است. زیرا در اتخاذ روش‌های غیر بانکی شعب بانک تابع مراجع دیگری خواهد شد و ابتکار عمل از دست آنها خارج می‌شود. اما بخش دیگر عوامل اثرگذار و وصول مطالبات عوامل برون سازمانی (غیر بانکی) 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 می‌نماید.

از آنجا که پرونده‌ها دارای تعدد هستند فرایند وصول، با کندی همراه خواهد شد. با عنایت به این مراتب بانک‌ها با توجه به شناخت خود از مشتریان و برآورد نحوه و زمان بندی وصول مطالبات و توانمندی بدهکار در بازپرداخت بدهی به طوری که واحد تولیدی یا خدماتی دچار مشکل نشود. اقدامات لازم را انجام می‌دهند. ولی مذاکره با مشتری و مساعدت در اولویت کار بانک‌ها است. به طور کلی بهترین رویه برای وصول مطالبات بانک‌ها ایجاد بستر مناسب است. به این معنی که اختیارات ویژه‌ای برای بانک‌ها طراحی و تدوین شود تا فرایند وصول مطالبات را در شرایط کنونی تسریع نمایند (۵).

الگوهای مربوط به روش‌های وصول مطالبات معوق بانکی

براساس نظریه‌ی سرمایه‌گذاری واقعی نیز ممکن است رابطه‌ی منفی بین تأمین مالی خارجی و بازده سهام وجود داشته باشد. این نظریه براساس ترکیبی از نظریه‌ی Q برای سرمایه‌گذاری با مدل اختیار واقعی به وجود آمده است. اختیار واقعی اختیاری است که دارایی‌های

*Physical assets

اتفاق می افتد که مدیران چیز بیشتری نسبت به سرمایه گذاران بدانند (۱۰).

نامتقارنی اطلاعات بر انتخاب بین تأمین مالی داخلی و خارجی، بین حقوق صاحبان سهم و بدهی اثرگذار است. این امر موجب پیدایش تئوری سلسله مراتب تأمین مالی می شود که بر اساس آن تأمین مالی سرمایه گذاری ها ابتدا با منابع داخلی، سود تقسیم نشده، سپس انتشار اوراق بدهی و اخذ تسهیلات و سرانجام انتشار سهام انجام می شود. این تئوری بیان می کند که شرکتها در تأمین منابع مالی مورد نیاز خود، سلسله مراتب معینی را طی می کنند. براساس این تئوری، در مواردی که بین مدیران و سرمایه گذاران برون سازمانی، عدم تقارن اطلاعاتی وجود داشته باشد، مدیران تأمین مالی از محل منابع داخلی شرکت را به منابع خارج از شرکت ترجیح می دهند. نسبت کیوتوبین یکی از معیارهای ارزیابی عملکرد است که از اطلاعات صورتهای مالی و اطلاعات ارزش بازار استفاده می کند و در تحقیقات زیادی مورد استفاده قرار گرفته است.

الگوی کیوتوبین

از جمله مزایای نسبت کیوتوبین می توان به سادگی در فهم برای استفاده کنندگان و تحلیل گران مالی، سادگی محاسبه و سهولت دسترسی به اطلاعات مورد نیاز برای محاسبه آن اشاره نمود.

در رابطه با نسبت کیوتوبین، در سال ۱۹۶۹ یک اقتصاد دان به نام جیمز توبین به منظور ارزیابی پروژه های سرمایه گذاری از نسبت بازار شرکت به ارزش دفتری دارایی های شرکت استفاده نمود که این نسبت به شاخص کیوتوبین شهرت یافت. هدف وی برقراری یک رابطه علت و معلولی بین شاخص کیوتوبین و میزان سرمایه گذاری انجام شده توسط شرکت بود، بطوریکه اگر شاخص کیوتوبین محاسبه شده برای شرکت بزرگتر از یک باشد، شرکت انگیزه زیادی برای سرمایه گذاری و رشد دارد. اگر نسبت کیوتوبین کوچک تر از یک باشد، نشان دهنده آن است که شرکت وضعیت مطلوبی ندارد و سرمایه گذاری در آن متوقف خواهد شد. با گذشت زمان انتقاداتی به این شاخص وارد شد، از جمله اینکه در مخرج کسر این شاخص از ارزش دفتری استفاده می شود که این ارزش با ارزش جاری سرمایه گذاری ها تفاوت زیادی دارد. همچنین در مخرج کسر، ارزش دارایی های نامشهود در نظر گرفته نمی شود، بنابراین شرکتهایی که در زمینه دارایی های نامشهود سرمایه گذاری کرده اند دارای کیوتوبین اغراق آمیزی خواهند بود. به همین دلیل در سال ۱۹۷۸ جیمز توبین در مدل قبلی خود تعدیلاتی به وجود آورد و نسخه جدیدی از کیوتوبین ارائه کرد که در این نسخه از طریق تقسیم ارزش بازار شرکت بر ارزش جایگزینی دارایی های شرکت به دست می آید.

الگوی کسب و کار بانکداری اسلامی در ایران

به دنبال پیروزی انقلاب اسلامی و برقراری جمهوری اسلامی، لزوم استقرار نظام اقتصاد، اسلامی ب معنوی یکی از ضرورتهای اساسی کشور مطرح شد. بدین منظور در سال ۱۳۶۱ لایحه عملیات بانکی بدون ربا (بهره) برای حذف بهره و انطباق عملیات بانکی با موازین اسلامی تقدیم مجلس شورای اسلامی گردید که نهایتاً در تاریخ هشتم شهریور ۱۳۶۲ به تصویب رسید. براساس این قانون مقرر شد که هدف نظام بانکی، استقرار نظام پولی و اعتباری بر پایه عدالت باشد که با تنظیم گردش صحیح پول و اعتبار به ویژه حفظ ارزش پول و

از طرفی وجود عدم تقارن اطلاعاتی می تواند موجب هزینه هایی برای سهامداران گردد. به این دلیل که با توجه به وجود احتمال جابه جایی دارایی ها در آینده، وام دهندگان نرخ بهره خود را افزایش می دهند.

بنابراین چه نرخ بهره افزایش یابد و یا شرایط محدودکننده ای بر سرمایه گذاری یا تأمین مالی تحمیل شود، توان سهامداران در توسعه پروژه های سرمایه گذاری کاهش خواهد یافت. همچنین تضاد بین سهامداران و اعتباردهندگان، با تشدید خطر اخلاقی باعث کم سرمایه گذاری می شود. با توجه به اولویت حقوقی اعتباردهندگان در هنگام ورشکستگی، این ذهنیت برای سرمایه گذاران بوجود می آید که اعتبار دهنده بخشی از ارزش ایجاد شده را تصاحب می کند. این موضوع باعث می شود تا سرمایه گذاران از انجام پروژه های با ارزش فعلی خالص مثبتی که ارزش آن ها کمتر از میزان بدهی است منصرف شوند. از طرف دیگر اعتباردهندگان سعی می کنند تا با کاهش دوره وام، نظارت بیشتر و کنترل، از سرمایه گذاری غیر بهینه جلوگیری نمایند. هرچند، این روش ها تنها قسمتی از این مشکل را تعدیل می کند و بیشتر هزینه ها را بر سهامداران تحمیل می گردد. (۸)

علاوه بر این، به دلیل اینکه اعتباردهندگان اطلاعات کافی در مورد تفاوت دادن بین کیفیت پروژه ها در اختیار ندارند، نرخ بهره بالاتری را تقاضا می کنند.

مایر و مجلوف (۱۹۸۴) نشان دادند که به خاطر عدم تقارن اطلاعاتی بین سهامداران بالفعل و بالقوه در ارتباط با پروژه های سرمایه گذاری و دارایی های موجود، شرکت ممکن است پروژه های با ارزش فعلی خالص مثبت را رها می کنند. زیرا عدم تقارن اطلاعاتی سهامداران بالقوه (آتی) در مورد چشم انداز سرمایه گذاری شرکت موجب می گردد آنها احساس کنند در صورت سرمایه گذاری، وقوع زیان محتمل تر است (نسبت به عدم سرمایه گذاری). در این تحقیق برای اندازه گیری اطلاعات نامتقارن و متقارن از کیوتوبین استفاده می شود. بطوریکه کیوتوبین بالای میانگین نماینده وجود اطلاعات نامتقارن و کیوتوبین پایین میانگین نماینده اختیارات مدیریتی است (۹).

مدیران می توانند با تصمیمات خود مانند سیاست تقسیم سود و تعیین ساختار مالی و سرمایه بر روی جریان نقد و نتیجتاً بر سرمایه گذاری تأثیر گذارند. این مدیران گاهی به علت مساله نمایندگی و در جهت منافع خود پروژه هایی را به اجرا در می آورند که کیوتوبین کمتر از ۱ دارد.

الگوی تئوری سلسله مراتب تأمین مالی

تئوری سلسله مراتب تأمین مالی با "اطلاعات نامتقارن" که تصویری است مبنی بر داشتن اطلاعات بیشتر از سوی مدیران نسبت به سایر سرمایه گذاران آغاز می شود. آنچه که واضح است این است که مدیران نسبت به سایر سرمایه گذاران دارای اطلاعات بیشتری می باشند. با مشاهده تغییرات قیمت سهم، این امر به راحتی قابل اثبات می باشد. هنگامی که یک شرکت به بازار اعلام می کند قصد تقسیم سود بیشتری را دارد، قیمت سهم عموماً افزایش می یابد. دلیل افزایش قیمت این است که سرمایه گذاران اینگونه تفسیر می کنند که افزایش در سود تقسیمی به عنوان پیام اعتماد و اطمینان مدیریت نسبت به سودآوری آتی می باشد. به عبارت دیگر افزایش درصد سود تقسیمی اطلاعاتی را به سرمایه گذاران انتقال می دهند. این در وهله اول زمانی

نتیجه راهکارهایی برای جلوگیری از ایجاد مطالبات معوق و تسهیل در وصول این مطالبات ارائه شده است. این مطالعه نشان می‌دهد عواملی که در کنترل سیستم بانکی است (عوامل درون سازمانی) تأثیر بیشتری نسبت به عوامل بیرونی بر مطالبات غیر جاری بانک‌ها دارد (۱۲).

غفتی و غلامی (۱۳۹۵) بررسی تأثیر ایجاد انگیزه در کارکنان برای وصول مطالبات معوق مطالعه موردی: بانک مسکن استان مازندران را انجام دادند. در تحقیق حاضر به منظور تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است بر اساس این فرمول حجم نمونه انتخابی تعداد ۹۸۱ پرسشنامه می‌باشد. داده‌های این تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. مطابق با نتایج بین ایجاد انگیزه در کارکنان و وصول مطالبات معوق رابطه معنی داری وجود دارد (۱۳).

فاما و فرنچ (۲۰۰۲) عوامل مؤثر بر بهبود بازپرداخت وام توسط سبب زمینی کاران در غنا را با استفاده از مدل پروبیت مورد بررسی قرار دادند. بر اساس نتایج به دست آمده عوامل سن، سطح سواد، تجربه، نظارت و درآمد خارج از مزرعه اثر مثبتی بر عملکرد بازپرداخت وام داشته و جنسیت و وضعیت تأهل اثر منفی در عملکرد بازپرداخت داشته‌اند (۱۴).

مواد و روش

روش تحقیق این پژوهش در دو فاز کیفی و کمی قابل بررسی است:

جدول ۱. بررسی روش تحقیق

فاز	مراحل
کیفی	۱- جمع آوری اطلاعات کتابخانه ای
	۲- جمع آوری اطلاعات مصاحبه اول
	۳- جمع آوری اطلاعات مصاحبه دوم
	۴- تهیه پرسشنامه
کمی	۱- توزیع و جمع آوری پرسشنامه
	۲- تجزیه و تحلیل اطلاعات

در فاز اول، از روش کیفی تحلیل مضمون با استفاده روش فن دلفی استفاده شد، حاصل این بخش ۹ شاخص اصلی و ۸۱ زیر شاخه فرعی بود، که از آنها در ساخت ابزار اصلی پژوهش (پرسشنامه با فن دلفی) استفاد شد و همچنین ارائه سوالات اصلی پرسشنامه از نتایج مهم این قسمت می‌باشد. بنا بر توضیحات داده شده روش کار آمیخته ای از روش های کمی و کیفی می‌باشد. این مرحله شامل موارد زیر است: ۱- جمع آوری اطلاعات کتابخانه ای ۲- جمع آوری اطلاعات مصاحبه اول ۳- جمع آوری اطلاعات مصاحبه دوم.

جامعه آماری این بخش در بخش کیفی شامل اساتید با تخصص مدیریت بود. در فاز دوم برای تجزیه و تحلیل داد های کمی بدست آمده از پرسشنامه، از روش های آمار توصیفی و اسنباطی استفاد شد است.

الف- در بخش توصیفی از جدول های توزیع فراوانی و نمودارها برای توصیف متغیرهای پژوهش استفاد گردید.

ایجاد تعادل در موازنه پرداخت ها و تسهیل مبادلات بازرگانی و ارائه خدماتی بپردازد که قانوناً بر عهده بانکها محول شده است. بر این مبنای، برای دو وظیفه اصلی بانکها شامل جمع آوری پول (تجهیز منابع پولی) و توزیع پول (تسهیلات اعطایی)، تبیین گردیده است (۱۱).

الگوی بانک اسلامی برهاد مالزی

کشور مالزی یکی از کشورهای پیشرو در صنعت بانکداری اسلامی است. رشد صنعت بانکداری اسلامی در مالزی بسیار چشمگیر بوده و به جرات می‌توان مدعی شد در حال حاضر بانکداری و مالی اسلامی در جهان با نام مالزی شناخته می‌شود. مالزی در زمینه تاسیس بانک‌های اسلامی، موسسات مالی اسلامی، بازار بین بانکی اسلامی، انتشار انواع مختلف صکوک و غیره، با سرعتی بالا رو به حرکت است و بر اساس اهداف اعلام شده توسط ریاست بانک مرکزی و سایر مقامات اقتصادی، این کشور قصد دارد در آینده‌ای نزدیک خود را به عنوان «قطب بانکداری و مالی اسلامی جهان» مطرح کند. نظام بانکداری اسلامی مالزی نیز دوگانه است. به لحاظ تاریخی سیر توسعه بانکداری اسلامی در مالزی قابل توجه است. نخستین موسسات مالی اسلامی در مالزی، در حوزه تامین مالی حج شکل گرفتند. به طور مشخص در سال ۱۹۶۹، موسسه «لمباگا تابونگ حاجی» شکل گرفت که وظیفه دریافت و مدیریت منابع از افرادی را که علاقه‌مند به انجام سفر حج در آینده بودند، بر عهده داشت. این موسسه (که هم‌اکنون نیز همچنان به فعالیت مشغول است) پس‌اندازهای مردم را در شیوه‌های اسلامی و سودده اقتصادی مورد استفاده قرار می‌دهد. این فعالیت‌ها ادامه داشت تا اینکه در سال ۱۹۸۳، «قانون بانکداری اسلامی» در مالزی به تصویب رسید و در همان سال، اولین بانک اسلامی با عنوان «بانک اسلامی برهاد مالزی» تشکیل شد. این روند با تاسیس اولین موسسه بیمه اسلامی (تکافل) در سال ۱۹۸۴ ادامه یافت. جدیدترین توسعه مقرراتی در مالزی، مرتبط با تصویب «قانون خدمات مالی اسلامی» در سال ۲۰۱۳ است که به صورت کاملاً جامع همه ابعاد قانونی، حقوقی، نظارتی و شرعی فعالیت‌های تمامی موسساتی را که قصد دارند در چارچوب اسلامی فعالیت کنند، مورد تبیین قرار می‌دهد (۱۲).

همان‌طور که ذکر شد، بانک اسلامی برهاد اولین بانک اسلامی است و به همین دلیل هم در سطح ملی و هم بین‌المللی به عنوان یک بانک اسلامی فعال شناخته می‌شود. در حال حاضر این بانک با ۱۳۳ شعبه در سراسر مالزی، حدود ۷۰ محصول مالی اسلامی را در زمینه‌های گوناگونی مانند تجهیز و تخصیص منابع، صکوک، تامین مالی شرکتی، تامین مالی خرد، مدیریت ثروت و غیره ارائه می‌دهد.

مهمترین تحقیقات قابل بررسی در دو دسته داخلی و خارجی قابل تقسیم است: اغلب مطالعات و تحقیقات صورت گرفته در خصوص قصور در بازپرداخت تسهیلات و وصول مطالبات معوق بانکی مربوط به کشورهای آفریقایی و آسیایی می‌باشد که قصور در بازپرداخت تسهیلاتشان دارند، بنابراین بیشتر مطالعات در این خصوص در این کشورها صورت گرفته است.

عباس پور و ارسلان‌بند (۱۳۹۵) بررسی مطالبات غیر جاری نظام بانکی ایران و ارائه راهکارهایی برای جلوگیری و تسهیل در وصول مطالبات را انجام دادند. در این مقاله پس از جمع آوری اطلاعات، آمارهای گزارش شده و مطالعات میدانی، به بررسی مطالبات غیر جاری و انواع آن پرداخته می‌شود، دلایل ایجاد مطالبات معوق شناسایی شده و در

سر و کار دارند، می توانند به عنوان عوامل برونزا در شکل گیری مطالبات معوق بانکی تأثیر گذار باشند که بخشی از آنها عبارتند از: تداوم نرخ تورم دورقمی در یک دوره طولانی، تغییرات نرخ ارز و بحران های اقتصادی حاکم بر جهان، ساختار اقتصاد دولتی و نگاه دستوری به اعطای اعتبارات، نوسان درآمدهای نفتی، عدم ثبات سیاست های مالی و پولی و تغییرات مکرر قوانین و مقررات

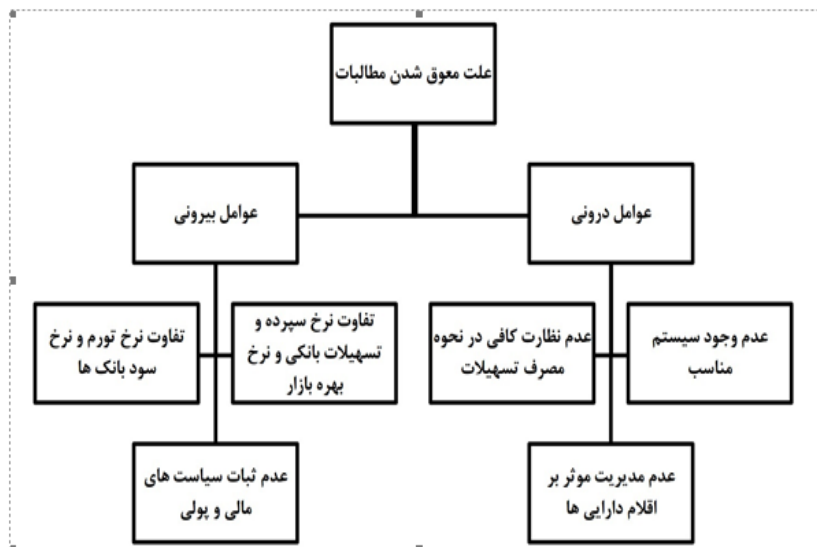
ب) عوامل درونزا: در حوزه بخش مالی، علل زیر را می توان بر شمرد: عدم استقلال بانک مرکزی به جهت قانونی و عملیاتی، عدم وجود نظام نظارتی روشمند بر فعالیت های موسسات مالی و بانک ها، پایین بودن نرخ سود تسهیلات بانکی در یک دوره طولانی و وجود صف برای دریافت آن، تفاوت نرخ سود سپرده و نرخ سود تسهیلات بانکی با نرخ بهره بازار غیر رسمی، تفاوت قابل ملاحظه نرخ تورم و نرخ سود بانک ها و موسسات مالی و اعتباری و وجود نرخ سود حقیقی منفی تا قبل از سال ۹۳، اندازه و نوع مالکیت و مدیریت بانک، فعالیت های خارج از ترانزنامه، ضعف بودن رتبه بندی اعتباری مشتریان و طرح ها، کاربرد سیستم اعتباری مشتریان مشکلات مربوط به املاک ترهینی برای بانک.

ب-جهت تحلیل استنباطی دادهها، از روش مدل معادلات ساختاری کوواریانس محوری و تحلیل عاملی استفاده شد. این پژوهش مقطعی است زیرا گردآوری دادهها در آن، درباره ی چند صفت در یک مقطع از زمان از طرح نمونه گیری از جامعه انجام می شود.

یافته ها

مبانی نظری پیرامون موضوع تحقیق بر گرفته از تحقیقات انگلین وفام است. متغیر اصلی تحقیق بوده که دارای ۲ بعد درونی و بیرونی می باشد. پرداخت نشدن دیون در سررسید توسط بدهکاران می تواند دلایل مختلفی داشته باشد. قطع نظر از دلیل، این عدم پرداخت آثار منفی زیادی بر روابط مالی جامعه می گذارد که مهم ترین آنها سلب اعتماد عمومی، کاهش معاملات مدت دار، کاهش توان تسهیلات دهی و سودآوری بانک ها، کاهش روح تعاون و همکاری بین افراد و نظام بانکی است. در این قسمت به برخی از مهمترین دلایل ایجاد مطالبات معوق اشاره می شود:

الف) عوامل برونزا: تصمیم گیریها و قوانین و رویه های اجرایی دولت، مجلس و تمامی سازمان ها و نهادهایی که به هر دلیلی با نظام بانکی



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

در رابطه با بررسی و تعیین شاخص های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه می توان عوامل برونزا و درونزای آن را بطور مقابل بیان کرد: الف) عوامل برونزا: تصمیم گیریها و قوانین و رویه های اجرایی دولت، مجلس و تمامی سازمان ها و نهادهایی که به هر دلیلی با نظام بانکی سر و کار دارند، می توانند به عنوان عوامل برونزا در شکل گیری مطالبات معوق بانکی تأثیر گذار باشند که بخشی از آنها عبارتند از: تداوم نرخ تورم دورقمی در یک دوره طولانی، تغییرات نرخ ارز و بحران های اقتصادی حاکم بر جهان، ب) عوامل درونزا: در حوزه بخش مالی، علل زیر را می توان بر شمرد: عدم استقلال بانک مرکزی به جهت قانونی و عملیاتی، عدم وجود نظام نظارتی روشمند بر فعالیت های موسسات مالی و بانک ها، پایین بودن نرخ سود تسهیلات بانکی در یک دوره طولانی و وجود صف برای دریافت آن.

بر این اساس پیشنهاد می شود ۱- عدم ثبات در بازار سرمایه ۲- نبود افشای اطلاعات کافی در این زمینه ۳- نبود قوانین معتبر وثابت در این زمینه عدم دریافت صلاحیت مشتری ۴- عدم اخذ ضامن معتبر ۵- عدم

دوره ۳، شماره ۱، زمستان ۱۳۹۷

نتیجه گیری

با توجه به سوال مؤلفه های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه کدام است؟ نتایج نشان داد عوامل برونزا، عوامل درونزا، اصلاح قانون عملیات بانکی بدون ربا، دادن خدمات به مشتریان خوش حساب، بررسی عوامل مستقیم بانکی در ایجاد، مطالبات معوق، نبود قوانین ثابت، ناپایداری بازار سرمایه و ارز، ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی و مشکل دادن و دریافت قسط های بانکی از مؤلفه های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه بود.

بر اساس این نتایج پیشنهاد می شود ۱- کاهش دادن نسبت بالای تسهیلات به سپرده ها. ۲- کاهش دادن مشکلات خطر آفرین بین بانکی و کانال های تامین سرمایه. ۳- بهره گیری از نهادهای تولیدی ۴- دادن وام های مدت دار به بخش تولید و صنعت. ۵- روشن کردن سود دریافت از مشتری. ۶- منطبق کردن سود دریافتی با عرف بین الملل ۷- کاهش دادن نسبت بالای تسهیلات به سپرده ها ۸- کاهش دادن مشکلات خطر آفرین بین بانکی و کانال های تامین سرمایه.

فصلنامه سبک زندگی با محوریت سلامت

9. Myers SC. The capital structure puzzle. *The journal of finance*. 1984;39(3):574-92.
10. Berger AN, Udell GF. The economics of small business finance: The roles of private equity and debt markets in the financial growth cycle. *Journal of banking & finance*. 1998;22(6-8):613-73.
11. Mearajifar, M; Honarmandi, Z. Ownership structure and inefficiency of receivables in Iranian banks. 3rd International Conference on Dynamic Management, Accounting and Auditing. Dehghan Nairi L. Grouping solution; 2015.
12. Abbaspour, M.; Arsalan Bad, M. Investigating the non-current receivables of the Iranian banking system and providing solutions to prevent and facilitate the receipt of receivables. Eleventh National Congress of Pioneers of Progress, 2014.
13. Effati M, Gholami Z. Investigating the effect of motivating employees to collect overdue receivables Case study: Mazandaran Province Housing Bank. International Conference on Management and Accounting. 2016.
14. Fama EF, French KR. Testing trade-off and pecking order predictions about dividends and debt. *The review of financial studies*. 2002;15(1):1-33.

اخذ وثیقه معتبر ۶- عدم نظارت سیستماتیک بر دریافت وام ۷- نبود قوانین مشخص در این زمینه ۸- عدم همکاری سازمانها ۹- تدوین قوانین برای کاهش ریسک عدم بازپرداخت مطالبات.

در رابطه با سوال مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه کشور از چه اولویت و اهمیتی برخوردار است؟ نتایج پژوهش عوامل مقابل را برشمرد: عوامل درونزا، اصلاح قانون عملیات بانکی بدون ربا، دادن خدمات به مشتریان خوش حساب، بررسی عوامل مستقیم بانکی در ایجاد، عوامل برونزا، مطالبات معوق، نبود قوانین ثابت، ناپایداری بازار سرمایه وارز، ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی، مشکل دادن و دریافت قسط‌های بانکی.

همچنین بر این اساس پیشنهاد می‌شود ۱- ضعیف بودن مقررات ۲- عدم ارزیابی دقیق عملکرد بانک‌ها. ۳- ناکافی بودن اطلاعات و استعلامات در این زمینه ۴- به روز نبودن سیستم جدید اعتبار سنجی ۵- شناخت و شناسایی عوامل موثر بر مطالبات معوق.

References

1. Parhizkar, A. Solutions for collecting overdue receivables. Third World Conference on Management, Accounting Economics and Humanities at the beginning of the third millennium, 2016.
2. Johari, H. Designing and compiling a credit risk model for legal clients in the banking system of the country using multi-level models. Allameh Tabatabaie University, Postgraduate Campus, 2016.
3. Mohammadi, R.; Sahebdel, M. The effect of overdue receivables on the economy. The first national conference on accounting and management, 2015.
4. Ang JS, Chua JH, McConnell JJ. The administrative costs of corporate bankruptcy: A note. *The Journal of Finance*. 1982;37(1):219-26.
5. Myers SC. Capital structure. *Journal of Economic perspectives*. 2001;15(2):81-102.
6. Cassar G, Holmes S. Capital structure and financing of SMEs: Australian evidence. *Accounting & Finance*. 2003;43(2):123-47.
7. Jensen MC, Meckling WH. Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of financial economics*. 1976;3(4):305-60.
8. Chittenden F, Poutziouris P, Watts T. Taxing Expansion: A Model for Fairer Taxes on Small and Medium-Sized Enterprises: Manchester Business School; 1996.