



فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری
دوره ۱۷ / شماره ۱ (پیاپی ۶۵) / بهار ۱۴۰۷
صفحه ۳۵۱ تا ۳۷۲

ارائه الگوی اعتبارسنجی مبتنی بر مطالبات مشکوک الوصول در سیستم بانکی با استفاده از تصمیم‌گیری چندشاخصه

محمد علی برقی فوشازده

گروه مدیریت صنعتی، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران،
m.barghifushazdeh@iaui.ac.ir

سید احمد شایان نیا

گروه مدیریت صنعتی، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران (نویسنده مسئول)

ابراهیم نیک‌نقش

گروه مدیریت صنعتی، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران

مهدی امیر میاندرق

گروه ریاضی، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۰/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۳/۱۷

چکیده

امروزه موسسات مالی جزو مهمترین نهادها و بنیانهای اقتصادی هر کشوری بشمار آمده که رشد و شکوفایی اقتصاد کشور در گرو رشد و توسعه آنها می‌باشد و بانکها به عنوان ارکان اصلی موسسات مالی وظایف مهمی را در اقتصاد به عهده دارند. اما در جوامع توسعه نیافته به دلیل عدم توسعه کافی سایر بازارهای پولی و مالی بانک‌ها نقش اول را در تامین مالی برنامه‌های میان مدت و بلند مدت اقتصادی این کشورها دارند. در این مقاله عوامل موثر بر مطالبات معوق توسط رئیسبان و معاونان پنج بانک ممتاز شهر توسط روش دلفی شناسایی شد و سپس آنها را دسته بندی نمودیم و در نهایت توسط همان افراد خبره میزان اولویت آنها را مشخص نمودیم و در پایان راهکارها و پیشنهادهایی برای این عوامل آرایه نمودیم.

واژه‌های کلیدی: مطالبات معوق، بانک شهر، تجهیز منابع مالی.

۱- مقدمه

امروزه نقش و اهمیت موسسات مالی برهیچ کس پوشیده نیست در این زمینه، در اغلب کشورها، بانکها نقش مهمی ایفا می‌کنند و از طریق تجهیز منابع، ارائه ابزار پرداخت، اعطای تسهیلات و ایجاد تعامل بین سرمایه‌گذاری و پس انداز بر عملکرد اقتصاد کشور تاثیر گذار هستند. در کشور ما نیز شبکه بانکی در جهت رسیدن به اهداف توسعه‌ای کشور وظیفه مهمی برعهده دارد. از آنجا که مهمترین رسالت سیستم بانکی گردآوری وجوه و تخصیص بهینه آن به فعالیت های مولد اقتصادی است از این رو بررسی بهره‌وری سیستم بانکی یکی از معیارهای اصلی ارزیابی عملکرد هر بانک می‌باشد. در واقع وجود کارایی و بهره‌وری بالا در صنعت بانکداری هر کشور، به معنای هزینه‌های بانکی پائین‌تر، نرخ سود بالاتر و ارائه خدمات با کیفیت مناسب‌تر است که در نهایت، به کاهش هزینه‌های سرمایه‌گذاری در کشور منجر می‌گردد. به هر حال انسان از دیرباز، در اندیشه استفاده مفید و کارا و ثمربخش از امکانات و منابع در دسترس خود بوده است. در عصر کنونی این امر بیش از هر زمان دیگری مورد توجه جدی قرار گرفته است. محدودیت منابع در دسترس، افزایش جمعیت و رشد نیازها و خواسته‌های بشر باعث شده که دست اندر کاران عرصه اقتصاد، سیاست و مدیریت جامعه و سازمان‌ها، افزایش بهره‌وری را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهند. بهره‌وری، یک ملت و یک سازمان را ثروتمند می‌کند. واژه بهره‌وری برای نخستین بار به وسیله‌ی فرانسوا کنه ریاضیدان و اقتصاددان طرفدار مکتب فیزیوکراسی به کار برده شد. بهره‌وری همواره معلول یک دسته متغیرهای مداخله‌گر است که روشنایی آن را کدر می‌کنند. عواملی چون پایین بودن سطح کیفی انجام امور، ناکارآمد بودن ساختار، ضعف نظام‌های مدیریتی، فقدان شایسته‌سالاری در مدیریت، فقدان بسترهای فرهنگی مناسب برای اجرای طرح‌های مرتبط با بهره‌وری، نارضایتی شغلی کارکنان، فقدان ثبات شغلی مدیران و کارکنان، فقدان اعتماد میان مدیران و کارکنان، کمبود آموزش‌های مناسب و به روز در زمینه نظام بهره‌وری، نداشتن چشم‌انداز دوربرد در مدیریت، روشن نبودن مأموریت‌های سازمان، کمبود اخلاقیات کاری در کارکنان، کم‌رنگ شدن نظام مشارکت کارکنان در درون سازمان، کیفی نبودن نظام مدیریت و دلایل دیگر، بهره‌وری را به صورت متغیری پیچیده در آورده است. به هر تقدیر تحقق بهره‌وری، سازمان‌ها را ناگزیر می‌کند که بطور هوشمندانه‌ای تلاش کنند به راه‌کارهای ارتقا بهره‌وری دست یابند. به دلیل عدم وجود فضای رقابتی در چنین شرایطی، کارایی سیستم بانکی کاهش و فاصله با بانکداری روز جهانی افزایش داشت و ارتباطات با بانک‌های دنیا نیز به همان نسبت محدود شد. در نتیجه بانک مرکزی تصمیم اقدام به صدور مجوز فعالیت برای موسسات مالی اعتباری کرد و در سال ۱۳۷۹ اولین بانک خصوصی مجوز فعالیت گرفت. انگیزه‌های اصلی، افزایش کارایی سیستم بانکی، ایجاد رضایتمندی مشتریان، ایجاد ارتباط بیشتر با بانک‌های بین‌المللی و زمینه‌سازی برای ایجاد ساختار مناسب با بانکداری جهانی بود.

در هر جامعه‌ای گروهی از مردم بخشی از نقدینگی را در اختیار دارند، اما دانش و توانمندی استفاده از آنرا ندارند و در مقابل بنگاه‌های اقتصادی وجود دارند که می‌توانند سرمایه‌های افراد را در جهت توسعه اقتصادی جامعه به کارگیرند که در بیشتر جوامع این امر توسط بانک‌ها انجام می‌پذیرد. چرخش صحیح و سریع منابع و مصارف آن در بخش‌های اقتصادی و رونق آن بیانگر کارایی مطلوب روشها و برگشت منابع و وصول اقساط در سرسیدهای مقرر

مشخص کننده مکانیزم درست به کارگیری نقدینگی ها در جهت ایجاد تسهیلات به منظور گسترش فعالیتهای اقتصادی و تأمین منابع بانک ها می باشد. در این پایانامه به عوامل موثر بر ایجاد مطالبات مشکوک الوصول بانک شهر تهران پرداخته خواهد شد.

۱-۲ بیان مساله

مشتری مداری به عنوان سنگ بنای نظریه های مدیریت بازاریابی نوین شناسایی شده است (کرونین، ۲۰۰۱). سازمانهای مشتری مدار برنامه های خود را بر اساس انتظارات و ترجیحات مشتریان ایجاد می کنند و به دنبال ارضای نیازها و آرزوهای مشتریان هستند. تعاریف مختلفی از مشتری مداری ارائه شده است ولی اصل بنیادین همه آنها قراردادن مشتری در کانون توجه استراتژیک سازمانها است. همچنین مشتری مداری مبنای یادگیری سازمانی است که حاصل آن افزایش رضایتمندی مشتری است (سانی، ۱۳۹۵).

انجام تحقیق در بالاترین سطح با «مشکل مدیریتی» آغاز می شود و این مشکل معمولاً یک نشانه^۱ از یک مساله سازمانی می باشد. انجام پژوهشهای مدیریتی در زمینه رضایت مشتریان به طور گسترده در حال انجام است. بویژه پژوهشهای فراوانی در زمینه تاثیر رضایت مشتری بر دیگر مولفه های سازمانی انجام گرفته است که بحث رتبه بندی شعب بانک با استناد به رضایت مشتری را در این پژوهش مورد بررسی قرار داده ایم. پس از آنکه مشتری جذب شد و برای آنکه مشتریان دایمی باشند و به بانکهای رقیب نروند یکی از عوامل نگهداری آنها پرداخت تسهیلات می باشد. ولی پرداخت تسهیلات ممکن است به مطالبات معوق تبدیل شود به عبارتی مشتری از بانک وام گرفته و در زمان مقرر به باز پرداخت قسط آن نمی پردازد. این مسله نه تنها باعث می شود بانک سودی نکند بلکه باعث ضرر و زیان زیادی برای بانک دارد. در این میان بانک شهر به عنوان یکی از بانکهای پیشرو کشور با مساله پرداخت مطالبات معوق مواجه است.

جهت بررسی این مشکل مدیریتی، در ابتدا جلساتی با رئیس اداره امور مشتریان بانک شهر و دیگر مشاوران بانکی در دسترس برگزار کرده و مساله این پژوهش را مورد بررسی قرار دادیم.

تحقیقات داخلی

سمیه گروسی (۱۳۹۱): عوامل موثر بر افزایش مطالبات غیرجاری در نظام بانکی کشور را مورد بررسی قرار داده است. در این تحقیق ضمن بررسی مطالعات قبلی انجام شده که عمدتاً اثر برخی از عوامل درونزا و برونزای موثر بر نسبت مطالبات غیرجاری را ارزیابی نموده اند، به بررسی اثر متغیرهای رشد تولید ناخالص داخلی و افزایش تورم به عنوان متغیرهای کلان اقتصادی برای نشان دادن تاثیر شرایط اقتصاد کلان بر نسبت مطالبات غیرجاری بانکها پرداخته می شود. همچنین کیفیت مدیریت، اندازه بانک و خطر اخلاقی، به عنوان عوامل مختص سیستم بانکی نیز مورد بررسی قرار گرفته است روشی که مورد استفاده قرار گرفته رگرسیون خطی چند متغیره از طریق برازش مدل

¹ Symptom

² Management Dilemma: a symptom of an actual problem

رگرسیون حداقل مربعات معمولی با استفاده از داده‌های پانل می‌باشد نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بین رشد تولید ناخالص داخلی با نسبت مانده مطالبات غیرجاری به مانده کل تسهیلات اعطایی بانکها رابطه منفی و معنی‌دار و بین نرخ تورم با نسبت مانده مطالبات غیرجاری به مانده کل تسهیلات اعطایی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. همچنین مشخص شده بین متغیرهای خاص بانک (کیفیت مدیریت، اندازه بانک و خطر اخلاقی) با نسبت مجموع مطالبات غیرجاری به کل تسهیلات اعطایی بانکها رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

مطالعه رسولی نژاد و جبل عاملی (۱۳۸۹): به رتبه بندی شعب منتخب بانک صادرات به روش AHP, AHD, DEA پرداخته اند که ۱۹ عامل را در ۵ شاخه سپرده، بانکداری الکترونیک، عمومی، خدمات و تسهیلات قرار داده اند که با توجه به روش AHP/DEA عامل خدمات بیشترین وزن و بانکداری الکترونیک کمترین وزن را داشته است و به روش AHP گروه ویژگیهای عمومی بیشترین وزن و تسهیلات کمترین وزن را داشته اند.

سحر صفریور (۱۳۹۰): تاثیر نرخ سود بانکی بر مطالبات معوق را مورد بررسی قرار داده است. روشی که مورد استفاده قرار داده است روش خود رگرسیونی با وقفه‌های توزیع شونده (ARDL) می‌باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در بلندمدت تفاوت نرخ سود تسهیلات بانکی با نرخ بهره بازار غیرمتشکل پولی و ریسک کشوری اثر معنی‌دار ضعیفی بر نسبت مطالبات معوق بانکها داشته است. تولید ناخالص داخلی اثر معکوس و معنی‌داری بر نسبت مطالبات معوق دارد. هم‌چنین برآورد مدل بلندمدت مبین پایداری ضرایب برآورد شده می‌باشد به نحوی که رابطه مثبت و معنی‌داری بین نسبت مطالبات معوق و متغیرهای مستقل مدل نظیر اندازه بانک، واردات گمرکی کشور و درآمد نفت وجود دارد.

معصومه هنری مهر (۱۳۹۰): به بررسی ارتباط بین ریسک اعتباری با مطالبات معوق بانکی پرداخته است. در این پژوهش ضمن بررسی ارتباط میان ریسک اعتباری با مطالبات معوقه بانکها در هشت بانک دولتی و خصوصی شده در طی دوره ۱۳۸۱ تا ۱۳۸۸، با استفاده از الگوی داده‌های تلفیقی، ارتباط میان متغیر رشد اقتصادی، رشد مطالبات معوقه، نسبت تعهدات به کل دارایی، نسبت وام‌های بخش‌های تولیدی به کل تسهیلات بر ریسک اعتباری تأثیر گذار می‌باشند. ضمناً نشان داده شده که بین رشد اقتصادی (GDPg)، رشد مطالبات معوق (NPL)، نسبت تعهدات به کل دارایی (CO)، نسبت وام‌های بخش‌های تولیدی به کل تسهیلات (LO) با ریسک اعتباری رابطه معنی‌داری وجود دارد.

تحقیقات خارجی

امیت گاش^۲ دسامبر ۲۰۱۵: به بررسی دولت در سطح خاص بانکی و صنعت و همچنین عوامل اقتصادی ناشی از وام‌های ناموفق برای همه بانک‌های تجاری و موسسات پس‌انداز در سراسر ایالت آمریکا و ناحیه کلمبیا طی سالهای ۱۹۸۴-۲۰۱۳ می‌پردازد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که وام‌های ناموفق باعث بالارفتن خطر نقدینگی شده که عامل مهمی در بوجود آمدن تورم است و عدم بازپرداخت این وام‌ها سودآوری بانک‌ها را بطور قابل ملاحظه‌ای کاهش می‌دهد. علاوه بر این نرخ بیکاری و بدهی عمومی ایالات متحده بطور قابل توجهی افزایش یافته است.

گوین و هازمن [v] (۱۹۹۶): برای آمریکای لاتین طی دهه ۱۹۹۰، به بررسی عوامل اقتصاد کلان که در بحران بانکی مؤثر بوده است پرداختند. طبق یافته‌های آنان، نرخ بهره داخلی، تورم انتظاری، رشد تولید ناخالص داخلی، تراز بازرگانی، درآمد داخلی، رشد تسهیلات بانکی و نرخ ارز در میان سایر متغیرها، دارای بیشترین محدودیت بر روی توانایی اعطای وام می‌باشند. در شرایط حدی، بدتر شدن عوامل اقتصاد کلان، معمولاً پیشگام بحران‌های بانکی می‌باشد.

بابوکک و جانکر [vi] (۲۰۰۵): با استفاده از داده‌های ماهانه بخش بانکداری کشور چک (۱۹۹۳ تا ۲۰۰۵)، از نمونه جامع بدون قید VAR برای اندازه‌گیری تأثیر شوک اقتصادی بر روی کیفیت وام‌ها استفاده نمودند. نسبت تسهیلات معوق به کل تسهیلات به عنوان شاخصی برای کیفیت وام‌ها مد نظر قرار گرفت. طبق نمونه برازش شده، روابط قوی میان کیفیت وام‌ها و برخی متغیرهای اقتصادی بر اساس تابع عکس‌العمل آئی تأیید شد. متغیرهایی نظیر بیکاری، شاخص قیمت مصرف‌کننده (CPI)، تورم و شوک‌های ریسک اعتباری، باعث افزایش و نرخ ارز حقیقی و MI مطابق با نظریه، باعث کاهش مطالبه‌های معوق می‌شدند.

گلاولی و همکارانش (۲۰۱۲): در این تحقیق در مورد تفاوت‌هایی که مشتریان ۵ بانک در کشورهای یونان، بلغارستان، آلبانی، صربستان، فیروم (در جنوب اروپا) با فرهنگ‌های و سطح عملکرد درک شده مختلف از کیفیت خدمات دارند، بررسی انجام شده است. این ابعاد توسط نانتل و باهیا در سال ۲۰۰۰ پیشنهاد شده است و شامل کارایی، اعتبار، اطمینان خاطر، دسترسی، قیمت، شواهد فیزیکی هستند. نتایج نشان می‌دهد که سطح عملکرد درک شده از کیفیت خدمات در مشتریان بانک یونان بالاتر بوده است. شباهتها و تفاوتها بین کشورها بر حسب درجه اهمیت ابعاد کیفیت خدمات بانکی گزارش شده است.

قاسم و سوئیدن (۲۰۱۲): در این مقاله بررسی کرده اند که چگونه مولفه های تصویرذهنی، عملکرد درک شده از خدمات و میزان رضایت مشتری، نرخ حفظ^۱ مشتری را تعیین می کنند. داده ها از مشتریان بانک امارات متحده عربی جمع آوری شده است و نتایج نشان می دهد که تصویر ذهنی به طور مستقیم و غیر مستقیم از طریق ایجاد رضایت یا عدم رضایت، با نرخ حفظ مشتری مرتبط است و لیکن این مقاله به این نتیجه رسید که رضایت تنها عامل برای نرخ حفظ مشتری نیست.

موسلیم و زیدی (۲۰۱۲): در این مقاله تلاش شده تا با استفاده از رویکرد SEM، ارتباط بین عملکرد درک شده از کیفیت خدمات و رضایت مشتری در بانکهای اسلامی مالزی بررسی شود. در این تحقیق از ابعاد تعدیل شده مدل سروکوال پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۸ و کارتر (شایان ذکر است که مدل کارتر علاوه بر ابعاد مدل سروکوال، بعد مطلوبیت^۲، مربوط به اندازه گیری کیفیت خدمات در بانکداری اسلامی است، را نیز دارد)، استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که اکثریت مشتریان بانکداری اسلامی از کیفیت خدمات ارائه شده توسط بانکشان راضی هستند و بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیمی وجود دارد. بین مشتریان مسلمان و غیر مسلمان تفاوت قابل توجهی از لحاظ عملکرد درک شده از کیفیت خدمات مشاهده شد.

¹ Retention rate

² Compliance

مطالعه تیموسی (۲۰۱۰): به بررسی عوامل ملموس و ناملموس اهمیت نسبی هر یک از این منابع در تانزانیا پرداخته است که مدیریت ریسک، بازده مدیریتی، خدمات، توانایی و نوآوری و سنجش قابلیت بازار پنج مورد از مهمترین منابع موثر بر عملکرد بانکهای تجاری در تانزانیا بوده است. علاوه بر این، تجزیه و تحلیل های کمی نشان می دهد که بهره وری سرمایه انسانی، سرمایه فیزیکی، بسیج وجوه سپرده، اندازه بانکی، درآمد حاصل از بهره و بازده مدیریت نفوذ و تاثیرگذاری مثبت بر سود بانکها دارند.

روش تحقیق

تحقیقات علمی بر اساس هدف تحقیق به سه دسته بنیادی، کاربردی، تحقیق و توسعه تقسیم بندی می شوند. همچنین بر اساس چگونگی بدست آوردن داده های مورد نیاز پژوهش، به دو دسته تقسیم می شوند، تحقیق توصیفی و تحقیق آزمایشی. در تحقیق آزمایشی برقراری رابطه علت و معلولی میان دو یا چند متغیر مورد بررسی قرار می گیرد. تحقیق توصیفی نیز شامل مجموعه روش هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم گیری باشد (سرمد و همکاران، ۱۳۸۶)

با توجه به مطالب بیان شده، تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها توصیفی و بصورت پیمایشی انجام شده است. تحقیق حاضر فرآیند رتبه بندی را در یک مرحله مجزا به انجام خواهد رساند. شناسایی عوامل موثر بر مطالبات معوق و پس از آن رتبه بندی این عوامل با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی. همانطور که در بالا بدان اشاره شد اطلاعات ثانویه را از منابع کتابخانه ای و اطلاعات اولیه را از طریق مصاحبه و نیز ابزار پرسشنامه جمع آوری کردیم. بدین ترتیب دو نوع پرسشنامه شامل پرسشنامه طیف لیکرت و پرسشنامه مقایسه زوجی بر اساس مدل مفهومی طراحی شد و داده ها را جمع آوری کردیم. پرسشنامه طیف لیکرت:

هدف از پرسشنامه طیف لیکرت، استفاده از نتایج بررسی مولفه های پژوهش برای شناسایی مولفه های آن که این کار توسط روش دلفی صورت می پذیرد تا بدین وسیله به سوال اصلی پژوهش پاسخ بدهیم. جهت طراحی مدل مفهومی و متعاقباً پرسشنامه طیف لیکرت، با مطالعه ادبیات موضوع، از پژوهشهای محققان استفاده کردیم.

جامعه مورد تحقیق

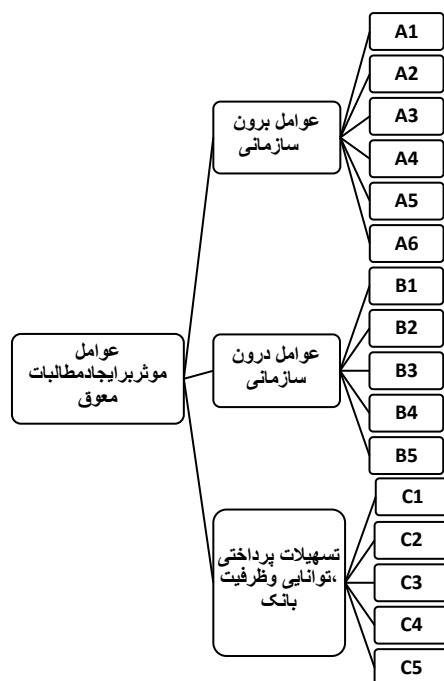
جامعه عبارت است از همه اعضای واقعی یا فرضی که علاقه مند هستیم یافته های پژوهش را برای آنها انجام دهیم (دلور ۱۳۷۴ ص ۱۱۲) یا به زبان ساده تر جامعه تحقیق پژوهش عبارت است از مجموعه ای از افراد یا اشیا که دارای ویژگی های همگون و قابل اندازه گیری می باشند. نمونه پژوهش عبارت است از یک گروه منتخب از جامعه پژوهش که باید دارای خصوصیات و صفات جامعه پژوهش باشد که نمونه از بین آنها انتخاب می شود. باتوجه اهمیت مطالبات معوق، ما ۵ شعبه از شعب ممتاز بانک شهر در تهران را انتخاب نموده ایم.

به روشهای مختلفی می توان اطلاعات را گردآوری کرد روشهای ارتباطی و روش های مشاهده از جمله روش - های اصلی گردآوری داده های اولیه هستند در روش های ارتباطی: از طریق پرسیدن از مردم انجام می شوند و به شکل پرسشنامه یا مصاحبه، شفاهی یا کتبی انجام می شوند.

در روش ارتباطی، مصاحبه نمایانگر یک ارتباط متقابل اجتماعی است بنابراین جوابهای پاسخگویان بستگی به میزان درک آنها از سوالات مصاحبه کنندگان دارد. همین قضیه در مورد مصاحبه کننده نیز وجود دارد. با این وجود محقق می تواند با انتخاب و آموزش مصاحبه کننده، کنترل بیشتری بر ادراکات او در مقایسه با مصاحبه شونده داشته باشد. در این تحقیق از دو روش استفاده شده است

بررسی عوامل اصلی و فرعی تحقیق

همانطور پیش تر گفته شد در ابتدا با توجه به مرور متون و تحقیقات پیشین صورت گرفته و استفاده از نظرات متخصصان صنعت بانکداری به منظور رتبه بندی عوامل موثر بر ایجاد مطالبات معوق بانک شهر درخت تصمیم سلسله مراتبی بایستی طراحی گردد که حاصل این مرحله ۱۵ عامل فرعی در قالب ۳ عوامل اصلی دسته بندی شده است که این درخت سلسله مراتبی در شکل ۴-۱ زیر تهیه گردید. عوامل فرعی به اختصار نمایش داده شده که در جدول زیر تشریح شده اند.



شکل ۴-۱: درخت سلسله مراتبی AHP رتبه بندی عوامل موثر بر ایجاد مطالبات معوق

جدول ۴-۷ عوامل اصلی وفرعی با علامت اختصاری

علامت اختصاری	عوامل فرعی	عوامل اصلی
A1	نرخ بهره بانکی	برون سازمانی
A2	تفاوت نرخ بهره بانکی و نرخ تورم	
A3	ساختار اقتصادی دولت	
A4	بی ثباتی و تغییرات مکرر سیاستهای پولی	
A5	تغییرات نرخ ارز بواسطه بحران جهانی	
A6	ورود افراد غیر متخصص در تولید	
B1	ضعف سیستم یکپارچه ارزیابی (اعتبارسنجی) مشتریان	درون سازمانی
B2	زمان بر بودن بازرسی و پرداخت تسهیلات	
B3	عدم بررسی دقیق طرح های توجیهی برای اعطای تسهیلات	
B4	فساد اداری و اعطای تسهیلات به افراد خاص	
B5	نبودن نظارت کافی در زمینه مصرف تسهیلات در جای خود	
C1	پیگیری بانک در جهت بازپرداخت تسهیلات	تسهیلات پرداختی، توانایی و ظرفیت بانک
C2	عدم تجربه کافی و نبود سیستم ارزیابی کارکنان، عدم امنیت شغلی	
C3	مدیران در بخشهای اقتصادی فاقد توانمندی مدیریتی هستند	
C4	عدم تسلط بر بازار و رقبا	
C5	سرمایه گذاری بانک در طرح های کم بازده	

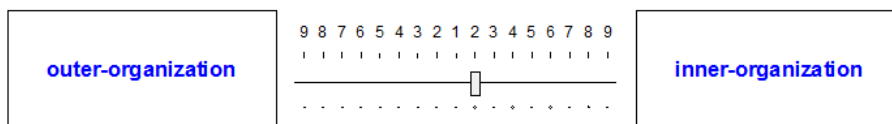
الویت و رتبه بندی شاخص های اصلی نسبت به هدف

وزن های بدست آمده با استفاده از روش AHP نشان می دهد عوامل درون سازمانی به عنوان اولین و عمده ترین عامل در ایجاد و افزایش مطالبات معوق می باشد و پس از آن عوامل برون سازمانی و ظرفیت های بانک در رده های بعدی قرار می گیرند. که در جدول و نمودار زیر رتبه بندی و وزن های هر عامل نماینگر می باشد.

جدول ۴-۷ الویت بندی بر اساس معیارهای اصلی

رتبه	وزن	عوامل اصلی
۱	۰.۵۷۰	عوامل درون سازمانی
۲	۰.۳۳۳	عوامل برون سازمانی
۳	۰.۰۹۷	تسهیلات پرداختی، ظرفیت و توانایی بانک

Numerical Assessment

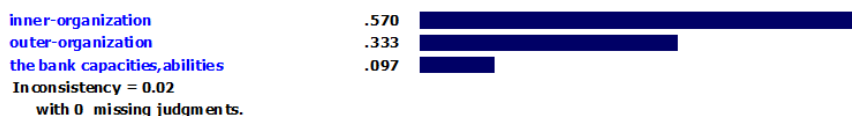


Compare the relative importance with respect to: Goal: Ranking factors affecting payments

	outer-orgar	inner-organ	the bank ca
outer-organization		(2.0)	4.0
inner-organization			5.0
the bank capacities,abilities	Incor: 0.02		

شکل ۴-۲ الویت بندی بر اساس معیارهای اصلی

Priorities with respect to:
Goal: Ranking factors affecting payments



شکل ۴-۳ وزن های معیارهای اصلی

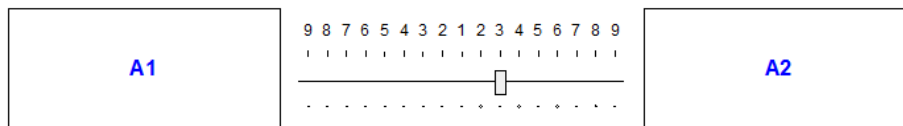
الویت بندی شاخص های فرعی بر اساس عوامل برون سازمانی

در این بخش عوامل فرعی نسبت به یکدیگر با توجه به هدف اصلی تحقیق ارزیابی می شود. در زیر مجموعه عوامل برون سازمانی، بی ثباتی و تغییرات مکرر سیاستهای پولی و مالی بیشترین اثر را ایفا می کند و پس از آن نرخ ارز و ساختار اقتصادی دولت قرار میگیرد.

جدول ۴-۸: ارزیابی عوامل برون سازمانی

عوامل فرعی	رتبه	وزن
A1	۵	۰.۰۷۷
A2	۲	۰.۲۲۱
A3	۳	۰.۱۳۶
A4	۱	۰.۳۸۶
A5	۴	۰.۰۸۴
A6	۶	۰.۰۹۶

Numerical Assessment

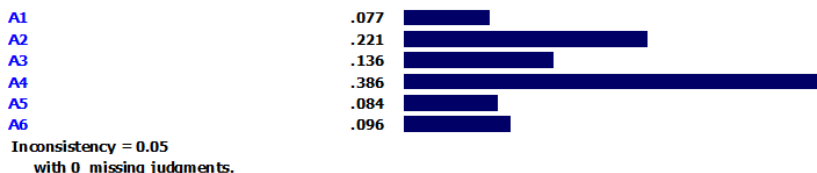


Compare the relative importance with respect to: outer-organization

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	
A1			(3.0)	(2.0)	(6.0)	1.0	1.25
A2				1.5	(2.0)	2.0	4.0
A3					(3.0)	1.25	2.0
A4						3.25	5.0
A5							(3.0)
A6		Incon: 0.05					

شکل ۴-۴ اولویت بندی براساس عوامل برون سازمانی

Priorities with respect to:
Goal: Ranking factors affecting payments
>outer-organization



شکل ۴-۵ وزن های مربوط به عوامل برون سازمانی

الویت بندی بر اساس عوامل درون سازمانی

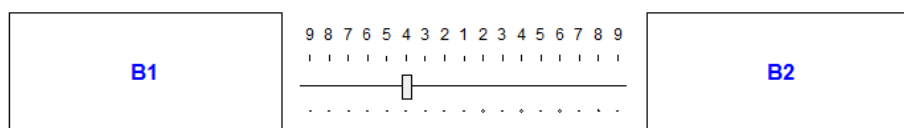
در این بخش عوامل فرعی نسبت به یکدیگر با توجه به هدف اصلی تحقیق ارزیابی می شود. در زیر مجموعه عوامل درون سازمانی، عدم نظارت کافی در زمینه مصرف تسهیلات در جای خودبیشترین تاثیر را ایفا کرده است و پس از آن ضعف سیستم ارزیابی مشتریان و عدم بررسی دقیق طرح های توجیهی قرار گرفته است.

جدول ۴-۹ ارزیابی عوامل درون سازمانی

عوامل فرعی	رتبه	وزن
B1	۲	۰.۲۲۴
B2	۵	۰.۰۸۱
B3	۳	۰.۱۵۶

عوامل فرعی	رتبه	وزن
B4	۴	۰.۱۱۳
B5	۱	۰.۴۲۶

Numerical Assessment

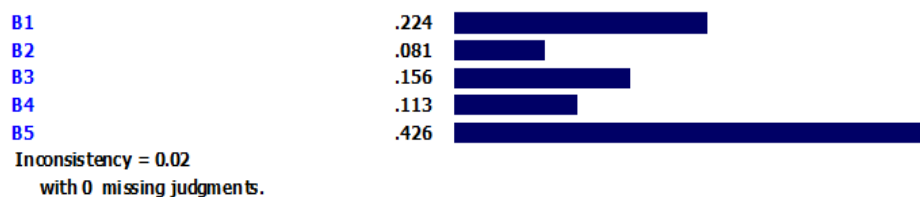


Compare the relative importance with respect to: inner-organization

	B1	B2	B3	B4	B5
B1		4.0	1.0	2.0	(2.0)
B2			(2.0)	(1.23)	(4.0)
B3				1.0	(3.0)
B4					(4.5)
B5	Incon: 0.02				

شکل ۴-۶ اولویت بندی بر اساس عوامل درون سازمانی

Priorities with respect to:
Goal: Ranking factors affecting payments
>inner-organization



شکل ۴-۷ وزن های مربوط به عوامل درون سازمانی

الویت بندی بر اساس تسهیلات پرداختی، توانایی و ظرفیت بانک

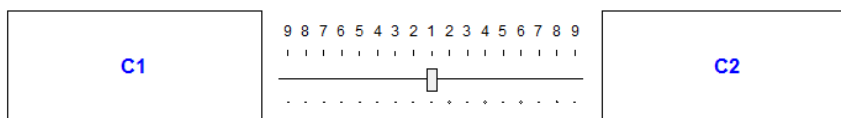
در این بخش عوامل فرعی نسبت به یکدیگر با توجه به هدف اصلی تحقیق ارزیابی می شود. در زیر مجموعه تسهیلات پرداختی و توانایی و ظرفیت بانک، پیگیری بانک در جهت بازپرداخت تسهیلات و عدم تجربه کافی و نبود

سیستم ارزیابی کارکنان بیشترین تاثیر را به نسبت دیگر عوامل دارد پس از آن عدم توانمندی کافی مدیران در بخش‌های اقتصادی قرار دارد.

جدول ۴-۱۰ ارزیابی عوامل ظرفیت و توانایی، تسهیلات پرداختی

عوامل فرعی	رتبه	وزن
C1	۱	۰.۳۴۳
C2	۲	۰.۲۹۷
C3	۳	۰.۱۴۸
C4	۴	۰.۱۲۵
C5	۵	۰.۰۸۶

Numerical Assessment

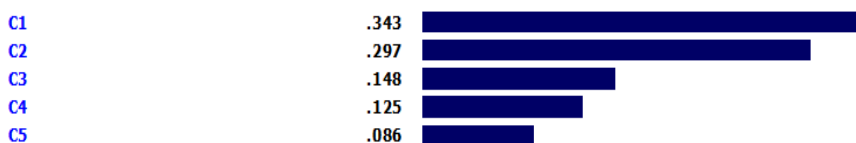


Compare the relative importance with respect to: the bank capacities,abilities

	C1	C2	C3	C4	C5	
C1			1.25	2.0	3.0	4.0
C2				2.25	2.0	4.0
C3					1.0	2.0
C4						1.1
C5						

شکل ۴-۸ اولویت بندی براساس ظرفیت و توانایی بانک

Priorities with respect to:
Goal: Ranking factors affecting payments
>the bank capacities,abilities



In consistency = 0.01
with 0 missing judgments.

شکل ۴-۹ وزن‌های مربوط به عوامل ظرفیت بانک

الویت بندی عوامل تاثیرگذار نسبت به شاخص ها

در این مرحله تک تک عوامل نسبت به شاخص ها ارزیابی شده و در مجموع رتبه آن به صورت کلی در عوامل اصلی تحقیق در جدول زیر نمایش داده شده است.

جدول ۴-۱۱ رتبه بندی عوامل موثر بر مطالبات معوق بانک شهر

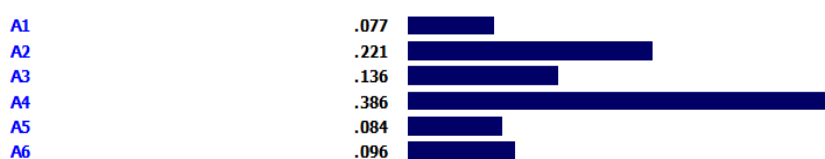
رتبه	وزن نهایی براساس هدف	وزن	شاخص	وزن معیارها	معیارهای اصلی
۱۳	۰.۰۲۷	۰.۰۷۷	A1	۰.۳۳۳	عوامل برون سازمانی
۵	۰.۰۷۷	۰.۲۲۱	A2		
۷	۰.۰۴۷	۰.۱۳۶	A3		
۲	۰.۱۳۴	۰.۳۸۶	A4		
۱۲	۰.۰۲۹	۰.۰۸۴	A5		
۱۱	۰.۰۳۳	۰.۰۹۶	A6		
۳	۰.۱۲۱	۰.۲۲۴	B1	۰.۵۷۰	عوامل درون سازمانی
۸	۰.۰۴۴	۰.۰۸۱	B2		
۴	۰.۰۸۴	۰.۱۵۶	B3		
۶	۰.۰۶۱	۰.۱۱۳	B4		
۱	۰.۲۲۹	۰.۴۲۶	B5		
۹	۰.۰۳۹	۰.۳۴۳	C1	۰.۰۹۷	تسهیلات پرداختی، ظرفیت و توانایی بانک
۱۰	۰.۰۳۴	۰.۲۹۷	C2		
۱۴	۰.۰۱۷	۰.۱۴۸	C3		
۱۵	۰.۰۱۴	۰.۱۲۵	C4		
۱۶	۰.۰۱۰	۰.۰۸۶	C5		

Synthesis with respect to:
Goal Ranking factors affecting payments
Overall Inconsistency = .03



شکل ۴-۱۰ رتبه بندی عوامل موثر بر مطالبات معوق بانک شهر

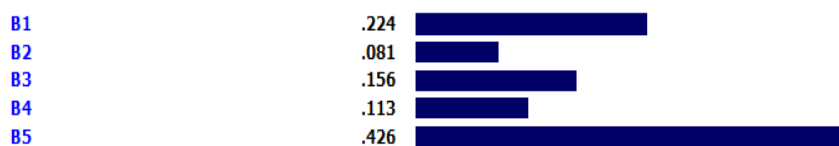
Priorities with respect to:
Goal: Ranking factors affecting payments
>outer-organization



Inconsistency = 0.05
with 0 missing judgments.

شکل ۴-۱۱ رتبه بندی عوامل موثر بر مطالبات معوق نسبت به عوامل درون سازمانی

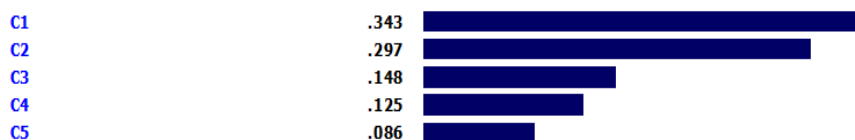
Priorities with respect to:
Goal: Ranking factors affecting payments
>inner-organization



Inconsistency = 0.02
with 0 missing judgments.

شکل ۴-۱۲ رتبه بندی عوامل موثر بر مطالبات معوق نسبت به عوامل درون سازمانی

Priorities with respect to:
Goal: Ranking factors affecting payments
>the bank capacities, abilities



Inconsistency = 0.01
with 0 missing judgments.

شکل ۴-۱۳ رتبه بندی عوامل موثر بر مطالبات معوق نسبت به توانایی و ظرفیت بانک

هدف از انجام هر تحقیقی ارائه جواب به سوالات تحقیق و نتیجه گیری در خصوص فرضیات تحقیق می باشد تا بتوان در نهایت در خصوص موضوع تحقیق و مساله پژوهشی به نتیجه گیری پرداخت. اصولاً تمامی مراحل تحقیق در جهت رسیدن به آگاهی برای نتیجه گیری صورت می پذیرد. تحقیق حاضر نیز در فصول قبل به کلیات موضوع تحقیق، مبانی نظری، روش تحقیق و در نهایت بررسی یافته ها و تحلیل آنها پرداخته است تا در این بخش ضمن ارائه نتایج حاصل از بررسی های صورت گرفته و آزمون فرضیات، با توجه به نتایج حاصله پیشنهادهایی برای اجرا و همچنین پژوهش های آتی ارائه نماید. امروزه یکی از مشکلات اقتصادی کشور بطور عام و نظام بانکی کشور به طور خاص افزایش مطالبات معوقه مشتریان بانک ها از یک طرف و نیز بدهی بانک ها به بانک مرکزی از سوی دیگر می باشد بطوریکه یکی از دغدغه ها و چالش های سیاستگذاران و مدیران عالی اقتصادی و نظام بانکی کشور مدیریت و کنترل مطالبات غیر جاری می باشد.

در این زمینه یکی از آسیب های جدی نظام بانکی کشور عدم ریشه یابی مسئله و ارائه راهکار اساسی و عملی جهت حل دائمی و پایدار مشکلات می باشد و بیشتر به حل موقتی و تسکین زودگذر اکتفاء شده است که از جمله این راهکارها می توان به استمهال و اعطای مجدد تسهیلات به مشتریان، احیاء و عقد قرارداد جدید با مشتریان و ... می باشد که این راهکارها نه تنها در کوتاه مدت مشکل مطالبات معوقه را حل ننموده بلکه در بلندمدت آسیب جدی بر اقتصاد کلان کشور و نظام بانکی بر جای گذاشته است. واقعیت این است که نظام بانکی کشور از برخی بیماری ها از جمله مطالبات معوقه زیاد رنج می برد و برای رفع این بیماری به جای حل موقتی و شهر وار می بایستی علل و ریشه های بیماری شناسایی و دارو و درمانی را تجویز نمود که موجبات حل مسئله و بیماری بطور ریشه ای و اساسی فراهم شود. در این میان چنانچه رویکرد سیستمی در بررسی مسایل و چالش های پیشاروی نظام بانکی کشور اتخاذ شود می توان امیدوار بود که معضلات بطور جامع و همه جانبه بررسی، تحلیل و ریشه یابی شده و راهکاری اساسی و بلندمدت برای حل مسائل ارائه نمود. همانطوریکه می دانیم عوامل متعددی بر افزایش مطالبات نظام بانکی کشور اثرگذار بوده است یکسری عوامل بطور مستقیم در افزایش مطالبات نقش داشته است که میتوانیم آن را عوامل درون سازمانی نامگذاری کنیم و یکسری عوامل بطور غیرمستقیم بر آن تاثیرگذار بوده که آن را می توان عوامل برون سازمانی قلمداد نمود و در نهایت یکسری از عوامل هستند که به هر دو عوامل ذکر شده وابسته هستند که نظام بانکی کشور را بطور غیرمستقیم تحت تاثیر قرار می دهد که از این عوامل به عنوان توانایی و ظرفیت بانک نام برده شده است. بنابراین مجموعه ای از عوامل موجود جهانی می تواند در افزایش مطالبات معوقه بانک ها نقش داشته که در فصول گذشته به آنها اشاره شده و در این فصل به بحث پیرامون این عوامل پرداخته و در انتها راهکارهایی جهت غلبه بر این مشکلات ارائه خواهد شد.

بحث و نتیجه گیری

باتوجه به نتایج بررسی های صورت گرفته عواملی همچون نبود نظارت کافی در زمینه مصرف تسهیلات در جای خود، بی ثباتی سیاستهای پولی و مالی، ضعف در سیستم اعتبارسنجی مشتریان و همچنین عدم بررسی دقیق طرح های توجیهی از مهم ترین عوامل ایجاد مطالبات معوق شناخته شده اند.

در ادامه به بحث و تحلیل سایر عوامل پرداخته و در پایان پیشنهادهای در جهت بهبود مشکلات ارائه خواهد شد.

• نرخ بهره بانکی و تورم

در مدل ارائه شده دو عامل نرخ بهره بانکی و همچنین تفاوت نرخ بهره و تورم از عوامل برون سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. هرچه نرخ بهره بانکی بالاتر رود سود تسهیلات پرداختی به مشتریان نیز بالاتر می‌رود و با توجه به شرایط بازار متقاضی نمیتواند بازدهی مناسبی را در بازار به نسبت تسهیلات دریافتی داشته باشد و در نتیجه توان بازپرداخت تسهیلات را نخواهد داشت. برای کاهش تاثیرات منفی بهره بانکی باید توجه داشت که نرخ بهره تابعی از نرخ تورم است و از معادله «نرخ بهره واقعی + نرخ بهره تورم = نرخ بهره اسمی» پیروی می‌کند پس باید برای کاهش نرخ بهره ابتدا نرخ تورم کاهش یابد و به پیروی از آن نرخ بهره نیز کم خواهد شد. بنابراین کاهش نرخ بهره قبل از کاهش نرخ تورم صحیح نیست.

نکته مهم دیگر این است که در بازار انحصاری و غیررقابتی کاهش نرخ بهره موجب تبعیض می‌شود؛ زیرا کسانی که موفق به دریافت وام می‌شوند می‌توانند بدون افزایش قیمت محصولات، حاشیه سود خود را افزایش دهند و شرکت‌های دیگر متضرر می‌شوند به عنوان مثال در صورتی که نرخ تورم ۱۲٪ و نرخ بهره بانکها ۱۵٪ باشد قطعاً بنگاه‌های اقتصادی در پایان سال با ضرر مواجه خواهند شد و قیمت محصولات و خدمات خود را بالاتر خواهند برد.

و در این آشفته بازار تنها بنگاه‌هایی سوده خواهند بود که پول نقد دارند و میتوانند کالا و خدمات خود را با قیمتی کمتری ارائه کنند که موجب ورشکستگی دیگر بنگاه‌ها و صنایع تولیدی و در نهایت انباشته شدن مطالبات معوق خواهد شد. در نهایت پیشنهاد می‌شود نرخ بهره بانکی بطور اصولی و با توجه به نرخ تورم تعیین شود تا باعث شود که مشتریان و واحدهای تولیدی و صنعتی دریافت‌کننده تسهیلات بازدهی مناسبی داشته باشند که در نتیجه آن مطالبات معوق کاهش خواهد یافت. کاهش اصولی نرخ بهره منجر به این می‌گردد که تسویه بدهی‌های گذشته و استقراض جدید برای مشتریان بانک توجیه اقتصادی داشته که این امر موجب کاهش حجم مطالبات معوق خواهد شد.

• ساختار اقتصادی دولت

یکی دیگر از عوامل تاثیر گذار بر مطالبات معوق بانکی ساختار اقتصادی دولت و به تعبیر دیگر حمایت دولت از بخش‌های صنعتی و تولیدی می‌باشد. کمبود سرمایه در گردش، نبود نقدینگی، سود بالای تسهیلات بانکی و همچنین عدم حمایت دولت و مسئولین، از جمله مشکلات اصلی شرکت‌های تولیدی و صنعتی می‌باشد که تمام این مشکلات نتیجه‌ای جز بدهی، ورشکستگی و بجاماندن مطالبات معوق نخواهد داشت.

پیشنهادهای که در این بخش میتوان ارائه کرد حمایت از تولید داخل توسط دولت و جلوگیری از واردات کالاهای غیر ضروری می‌باشد که باعث شده تا ارزش قابل توجهی هر ماه از کشور خارج شود. این در حالی است که هم‌اکنون صنایع کوچک و بزرگ کشور با مشکل کمبود نقدینگی مواجه هستند و در صورتی که هزینه واردات به صنایع کشور تزریق شود مشکل تامین کالاهای مورد نیاز داخل برای بلند مدت برطرف می‌شود و دیگر نیازی به خروج ارزش برای واردات کالاهای غیر ضروری نیست.

• بی ثباتی و تغییرات مکرر سیاستهای پولی

یکی از مهم ترین عواملی که در این پژوهش باعث به وجود آمدن مطالبات معوق می شود بی ثباتی و تغییرات مکرر سیاستهای پولی می باشد. به عبارت دیگر مهم ترین مولفه تصمیم گیری برای هر سرمایه گذار، آنست که ثبات نسبی در اقتصاد کشور حاکم باشد تا بتواند براساس ارزیابی وضعیت فعلی، بتواند برای سال های آتی برنامه ریزی کند چون در غیر این صورت متقاضی نیز انگیزه ای برای بازپرداخت تسهیلات دریافتی نخواهد داشت. به عبارت دیگر باید بتواند مسیر آینده برنامه های خود را تصویر کند. اگر آینده مملو از آشکال نااطمینانی باشد طبیعی است که سرمایه گذار قادر به پیش بینی نیست. حالا وقتی سرمایه گذار می بیند که در ایران مرتبا تصمیمات و برنامه های مختلفی در مورد میزان افزایش قیمت انرژی مصرفی صنایع بیان می شود، تصمیمات دولت در مورد نرخ مالیات و یا قیمت مواد اولیه مرتبا تغییر می کند، سیاست های تجاری مربوط به صادرات و واردات یک شبه به کلی زیر و رو می شوند و انواع شوک های غیرمنتظره مربوط به تغییر قوانین مختلف اقتصادی را داریم، و از طرف دیگر با تورم بالا و افزایش مکرر هزینه های تولید در ایران رو به روست، طبیعتا این سرمایه گذار امکان برنامه ریزی و طراحی یک پروژه سرمایه گذاری تولیدی در ایران را نخواهد داشت که برآیند تمام این تغییرات مکرر چیزی جز بدهی و خروج کارفرینان و همچنین عدم توانایی باز پرداخت تسهیلات از سوی صنایع تولیدی نخواهد داشت. برای جلوگیری از این معضل بزرگ پیشنهاد می شود که به سمت یک اقتصاد پویای مبتنی بر رقابت سالم و ایجاد بستر مناسب برای ورود سرمایه گذاران بخش خصوصی که زیربنای چنین هدفی، عبارت است از تلاش برای حاکم ساختن ثبات اقتصادی و کاهش نوسانات اقتصادی، جلوگیری از اعمال شوک های اقتصادی و تغییرات مکرر قوانین و مقررات استو باید منابع موجود در اقتصاد کشور تا حد ممکن به سمت تولید هدایت شوند و موانع موجود بر سر انواع سرمایه گذاری تولیدی رفع شود. تا زمانی که فضای سرمایه گذاری تولیدی در کشور بهبود نیابد و اعتماد فعالان اقتصادی به ثبات قوانین و سیاست های اقتصادی کشور جلب نشود، هرگز نخواهیم توانست به یک ثبات در اقتصاد کشور دست پیدا کنیم.

• تغییرات نرخ ارز بواسطه بحران جهانی

افزایش نرخ ارز در شرایط تورمی باعث ایجاد مطالبات معوق بیشتر خواهد شد. در این حالت وقتی که نرخ ارز افزایش مییابد میزان بدهی مردم به بانک نیز زیاد می شود. این صعود نرخ باعث می شود تا شخص از توان کمتری برای بازپرداخت بدهی خود برخوردار باشد و در نهایت رغبت کمتری برای بازپرداخت تسهیلات گرفته شده از خود نشان نمی دهد. از سوی دیگر مشتریانی که براساس نرخ گذشته اقدام به گشایش اعتبار اسنادی نموده اند و مبالغ پیش پرداخت خود را براساس نرخ ارز زمان گشایش پرداخت کرده اند و به استناد موارد موصوف و براساس نرخ قبل اقدام به فعالیت های بازرگانی کرده اند. حال افزایش یکباره نرخ ارز منجر به نا توانی در تادیه تعهدات مشتری می شود. در نتیجه ریسک اعتباری بانک افزایش مییابد.

جهت کاهش ریسک اعتباری ناشی از تغییرات نرخ ارز پیشنهاد می شود در بانکها مسئولین اقتصادی با ایجاد ثبات در سیاست گذاری پولی و مالی، فضای نا اطمینانی حاکم بر متغیرهای کلان اقتصادی را از بین ببرند. یعنی از نا اطمینانی در سطح متغیرهای کلان کاسته شده و شرایط ثبات اقتصادی و سیاسی بر کشور حاکم شود.

• ورود افراد غیرمتخصص در تولید

در پاره‌ای موارد ملاحظه شده است افرادی که از تخصص لازم در راه اندازی یک صنعت برخوردار نیستند، از حمایت‌های قانونی و دولتی برای ورود به یک صنعت بهره‌جسته و از وام‌ها و تسهیلات ارزان قیمت مربوط بهره‌مند می‌شوند اما در نهایت قادر نخواهند بود که سرمایه‌گذاری انجام شده را به سر منزل مقصود برسانند و به این طریق هم سرمایه‌ی خود و هم منابع سیستم بانکی را به هدر می‌دهند. جهت کاهش این معطل بانکها باید با فساد اداری موجود در بخشهای مدیریتی خود مبارزه کنند تا اشخاصی که صلاحیت دریافت تسهیلات را ندارند از راه ارتباطات غیرسالم، مبادرت به اخذ تسهیلات ننمایند. در غالب موارد، این‌گونه افراد در باز پرداخت تسهیلات دریافتی کوتاهی می‌نمایند. که نتیجه‌ی آن ضربه به صنعت کشور و هدر رفتن منابع مالی بانکها خواهد شد.

• ارتباط اعتبارسنجی مشتریان بانکها

وقتی که بانک‌ها برای وصول مطالبات معوق خود اقداماتشان را آغاز می‌کنند، با پرونده‌هایی روبه‌رو می‌شوند که قادر نخواهند بود آن‌ها را پیگیری کرده و مطالبات خود را پس گیرند. این موضوع نشان می‌دهد که در قبل از اعطای تسهیلات بحث اعتبارسنجی (کارنامه مشتری، وضعیت حساب جاری و ...) جدی گرفته نمی‌شود. از طرف دیگر توجه به سنجش اعتبار مشتریان، مطالبات غیر جاری را به طرز چشمگیری کاهش خواهد داد.

به همین جهت پیاده‌سازی سیستم جامع سنج اعتبار مشتریان نیاز به زیر ساخت‌هایی دارد. علاوه بر اینکه تمام بانک‌ها باید اطلاعات خوب و بد اعتباری مشتریان را وارد Data base کنند، اطلاعات قدیمی مشتریان را که ممکن است ثبت سیستمی نشده باشد را نیز به این Data base وارد نمایند. در کنار بانک‌ها، منابع اطلاعاتی مانند بانک مرکزی، سازمان ملی بهره‌وری، گمرک و پست نیز باید در تجمیع این اطلاعات کمک کنند. ولی واردسازی اطلاعات اعتباری مجاز مشتریان در یک Data base می‌تواند ریسک بسیار بالای درج اطلاعات را در پی داشته باشد. در این خصوص نظارت بانک مرکزی بسیار لازم و حیاتی مینماید.

• عدم مصرف تسهیلات در جای خود

تسهیلات دریافتی از سیستم بانکی برای مقاصد تعریف شده می‌باشد و دریافت کننده‌ی تسهیلات ملزم به مصرف تسهیلات در محلی است که برای آن تسهیلات دریافت نموده است. حال در مواردی مشتری برای سودآوری بیشتر، تسهیلات دریافتی را در محل‌های دیگری به مصرف می‌رساند که به دلیل ریسک بالاتر متحمل زیان شده و در نتیجه قادر به بازپرداخت تسهیلات بانک نمی‌گردد.

در مواردی طرح‌های توجیهی ارائه شده برای سرمایه‌گذاری توسط متخصصان ذی‌ربط تهیه نشده و یا در تهیه‌ی آن دقت لازم صورت نگرفته است و صرفاً با هدف اخذ تسهیلات تهیه شده است. در نتیجه تمامی جوانب امر در سرمایه‌گذاری در آن لحاظ نمی‌شود و این امر باعث می‌گردد که در هنگام بهره‌برداری طرح با مشکل مواجه شود و یا این‌که کلاً طرح سودآور نباشد. در این شرایط مشتری قادر به باز پرداخت تسهیلات اعطایی نخواهد بود. برای جلوگیری از بروز چنین اتفاقی بررسی دقیق طرح‌های توجیهی توسط کارشناسان بانک و همچنین پیگیری بانک در پیشرفت طرح‌ها و پرداخت تسهیلات بصورت مرحله‌ای، یعنی باتکمیل هر فازی از طرح تسهیلات پرداخت شود تا حد زیادی از انباشته شدن مطالبات معوق جلوگیری خواهد شد.

• زمان بر بودن بازرسی و پرداخت تسهیلات

در پاره ایی از مواقع زمان بر بودن پرداخت تسهیلات باعث به وجود آمدن مطالبات معوق می شود. تاخیر در زمان پرداخت تسهیلات باعث میشود که منابع مالی در زمان مورد نیاز به درخواست کننده وام اعطاء نشود و این موضوع باعث می شود که منابع مالی بازده ایی مناسبی را نداشته و باعث زیان و عدم توانایی در بازپرداخت تسهیلات شود زیرا متقاضی در آن زمان مورد نیاز به منابه مالی دست پیدانکرده است. بانکها با تقویت سیستم ارزیابی و اعتبارسنجی خود می توانند مشتریان خوش حساب خود را شناسایی و پروسه اعطای وام را برای اینگونه اشخاص در سریع ترین زمان ممکن طی کنند.

• پیگیری بانکها در بازپرداخت تسهیلات

عدم پیگیری بانک ها برای وصول مطالبات به انباشته شدن آن منجر خواهد شد زیرا به عنوان مثال وصول ۵ دوره از اقساط عقب افتاده بسیار راحت تر از وصول چند سال اقساط پرداخت نشده است و پیگیری بانکها از طریق قوه قضاییه و شکایات در بیشتر موارد راه به جایی نخواهد برد و مصادره اموال نیز در بیشتر موارد هم تراز تسهیلات پرداختی نخواهد بود.

پیگیری بانک ها برای وصول اقساط و همچنین پرداخت تسهیلات به صورت مرحله به مرحله می تواند از انباشته شدن مطالبات جلوگیری کند.

• سرمایه گذاری در طرح های کم بازده

سرمایه گذاری ریسکی بانک ها در طرح های کم بازده به عنوان مثال سرمایه گذاری بانک در زمینه شهر و انبوه سازی در شرایط رکود اقتصادی، متقاضی دریافت وام باتوجه به نرخ تورم و قیمت شهر ترجیح می دهد که اقساط وام را پرداخت نکند چون توجیه اقتصادی نخواهد داشت و در نهایت بانک به ناچار فقط میتواند شهر را مصادره کند. بانک ها برای سرمایه گذاری در هر طرح اقتصادی باید شرایط موجود بازار را به دقت سنجیده و در طرح هایی ورود کنند که حداقل ریسک را برای بانک در پی داشته باشد.

• ارزیابی عملکرد کارکنان

ارزشیابی عملکرد کارکنان در فواصل معینی و بطور رسمی، باعث شناخت کارکنان قوی و اعطای پاداش به آنها و از این طریق باعث ایجاد انگیزه برای بهبود عملکرد آنان خواهد شد و مسئولیت پذیری کارمندان را افزایش خواهد داد و عدم وجود چنین سیستمی در بانک ها قطعا در دقت و عملکرد کارمندان تاثیر گذاشته و یکی از عوامل ایجاد مطالبات معوق خواهد بود.

• توانمندی مدیران شعب و نقش آنها در مطالبات معوق

توجه به این نکته حائز اهمیت است که در درون سازمان بانکها مسئولین شعبه که بار سنگین مطالبات متوجه آنان می باشد نقش محوری و کلیدی دارند. مدیران در صورتی که فاقد توانمندی اقتصادی باشند در اعطای تسهیلات و همچنین بررسی دقیق طرح های توجیهی با مشکل مواجه خواهد شد و پیامد آن پرداخت تسهیلات به افراد فاقد شرایط خواهد بود. از دیگر مساله مهم فساد مدیران بانکی و پرداخت تسهیلات به افراد خاص است که نقش مخربی در فعالیت بانک و همچنین اقتصاد کشور ایفا می کند. از همان زمانی که حکم مسئولیت یک رئیس شعبه در

دبیرخانه یا دفتری در حال نگارش یا تایپ است پروژه مطالبات معوق آن شعبه کلید خورده است. بنابراین دقت در انتخاب مسئولین شعب از مهمترین و سرنوشت سازترین راهکارهای پیشگیری از ایجاد مطالبات و همچنین از مهمترین ابزارهای وصول مطالبات بانکها می‌باشد. در این ارتباط باید هم ارشدیت و هم صلاحیت افراد را در شناسایی، انتخاب و سپردن مسئولیت سنگین امانتهای مردم مورد توجه قرار داد.

• عدم بررسی دقیق طرح‌های توجیهی

بانک‌ها باید تسهیلات مشارکتی را به صورت مرحله‌ای و با ملاحظه‌ی پیشرفت کار و سایر تسهیلات را در قبال اسنادی که حکایت از مصرف صحیح تسهیلات داشته باشد، پرداخت نمایند اما در مواردی مشتری با ترفندهایی منابع اخذ شده را به مصارف دیگری اختصاص می‌دهد. که در این گونه موارد مبارزه با فساد اداری و بررسی و پیگیری های مداوم بانک ها قابل پیشگیری می باشد.

فهرست منابع

- امیرانی، محمدجعفر (۱۳۸۸). «کالبدشکافی مطالبات معوق بانک‌های دولتی»، از سایت <http://www.aftab.ir/articles/economy-marketingbusiness/bank-insurance>
- بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۷۴). «گزارش‌های منتشر نشده»، تهران: بانک مرکزی، اداره مطالعات و سازمان‌های بین‌المللی
- بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، نماگرهای اقتصادی و گزیده آمارهای اقتصادی، بخش پولی، اداره بررسی‌ها و سیاست‌های اقتصادی، سال‌های مختلف
- مرکز آمار ایران، سالنامه آماری، سال‌های مختلف
- طیبی، سید کمیل (۱۳۸۷). «اثرات بحران‌های سیستم بانکی بر رشد بخش‌های اقتصادی ایران»، مجموعه مقالات نوزدهمین همایش بانکداری اسلامی، مؤسسه عالی آموزش بانکداری: ۱۸۱-۲۰۲.
- حیدری، هادی؛ زواریان، زهرا و ایمان نوربخش (۱۳۹۰). «بررسی اثر شاخص‌های کلان اقتصادی بر مطالبات معوق بانک‌ها»، فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی، سال یازدهم، شماره ۱، صص. ۴۳-۶۵.
- ابوالحسنی م. (۱۳۸۹). «بررسی اثر تحریم‌های بانکی و نوسانات برخی از متغیرهای اقتصادی بر حجم مطالبات معوق ارزی بانک توسعه صادرات ایران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
- بانک مرکزی ج.ا.ا. اداره مطالعات و مقررات بانکی (۱۳۸۴). «اصول مدیریت ریسک اعتباری»، تهران: اداره مطالعات و مقررات بانکی، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- پیروز فر، اکبر (۱۳۸۶). «مطالبات معوق بانک‌های دولتی»، بانک و اقتصاد، شماره ۸۷، صص ۴۶-۴۹.
- Bhaduri, S. (2002). "Determinants of corporate borrowing: some evidence from the Indian Corporate structure", *Journal of Economic and Finance*, Vol. 26, 200-15
- Baboucek, Ivan and M. Jancar (2005). "Effects of Macroeconomic Shock to the Quality of the Aggregate Loan Portfolio", *Czech National Bank, Working Paper Series, No. 1*, PP. 1-62.
- Syeda, Zabeen Ahmed. April 2006. "An investigation of the relationship between Non-performing Loans, Macroeconomic Factors, and Financial Factors in context of private commercial Banks in Bangladesh," Independent University, Bangladesh

- Fofack, H., 2005. Nonperforming loans in Sub-Saharan Africa: causal analysis and macroeconomic implication. World Bank Policy Research Working Paper. 1-36
- Baboucek, Ivan and M. Jancar (2005). "Effects of Macroeconomic Shock to the Quality of the Aggregate Loan Portfolio", Czech National Bank, Working Paper Series, No. 1, PP. 1-62

Presenting a credit assessment model based on doubtful debts in the banking system using multi-criteria decision making

MohammadAli Barghi fushazdeh

Department of Management, University of Firoozkooh Branch, Islamic Azad, Firoozkooh, Iran
(Email: m.barghifushazdeh@iau.ir)

SeyedAhmad Shayannia*

Department of Management, University of Firoozkooh Branch, Islamic Azad, Firoozkooh, Iran

Ebrahim Niknaghsh

Department of Management, University of Firoozkooh Branch, Islamic Azad, Firoozkooh, Iran

Mahdi AmirMiandaragh

Department of Mathematics, University of Firoozkooh Branch, Islamic Azad, Firoozkooh, Iran

Abstract

Today, financial institutions are considered among the most important institutions and economic foundations of any country, and the growth and prosperity of the country's economy depends on their growth and development, and banks, as the main pillars of financial institutions, have important tasks in the economy. However, in underdeveloped societies, due to the lack of sufficient development of other monetary and financial markets, banks play the first role in financing the medium and long-term economic plans of these countries. In this article, the factors affecting outstanding receivables were identified by the heads and deputies of the five leading banks of the city using the Delphi method, and then we categorized them, and finally, we determined their priority level by the same experts, and at the end, we presented solutions and suggestions for these factors.

Keywords: outstanding receivables, shahr bank, mobilizing financial resources.