

## بررسی عوامل مؤثر بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین (مورد مطالعه: استان خراسان شمالی)

علی ابدالی<sup>۱</sup>، سیدمهدی خادم<sup>۲</sup>، کامبیز جاریانی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> استادیار رشته مدیریت دولتی دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری رشته مدیریت مالی دانشگاه شهید بهشتی

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد مدیریت مالی دانشگاه علوم انتظامی

### چکیده

توسعه اقتصادی هر جامعه در گرو استفاده بهینه از سرمایه ها می باشد. سیستم بانکی با جذب سرمایه های گرد آوری شده و اعطای تسهیلات به بخش های مختلف اقتصادی در توسعه و گسترش فعالیتهای اقتصادی جامعه نقش سازنده ای دارد. از آنجایی که سهم شایان توجه دارایی های بانک از وام ها و تسهیلات اعطایی تشکیل شده، هدف این پژوهش شناخت و بررسی عواملی است که سبب معوق شدن تسهیلات گردیده است. از کل تسهیلات پرداخت شده به اشخاص حقیقی در بانک قوامین استان خراسان شمالی که بین سال های ۹۰ تا ۹۵ صورت گرفته است، در مجموع تعداد ۴۸۱ فقره پرونده تسهیلاتی در ردیف تسهیلات غیرجاری، بعنوان مطالبات معوق بانک، جامعه آماری تحقیق را تشکیل داده است که با توجه به جدول کرجسی و مورگان، تعداد ۲۴۰ فقره پرونده به عنوان حجم نمونه محاسبه شد که به روش نمونه گیری تصادفی سیستماتیک (منظم)، انتخاب شدند. برای گردآوری داده های آماری مطابق چک لیست تنظیمی از اسناد و مدارک سازمانی بانک قوامین و برای تحلیل آماری داده ها از آزمون های مربع کای، ضریب همبستگی اسپیرمن، من-ویتنی و کراسکال والیس جهت آزمون فرضیه ها استفاده شد. در نهایت یافته های این پژوهش حاکی از این است که در میان "عوامل مربوط به تسهیلات"، تعداد اقساط تسهیلات، نوع عقد قرارداد و نوع وثیقه و در مورد "عوامل مربوط به تسهیلات گیرنده"، شغل فرد دریافت کننده، عواملی می-باشند که بر معوق شدن تسهیلات تأثیر دارند.

**واژه های کلیدی:** بانک، مطالبات معوق، تسهیلات، تسهیلات گیرنده، تسهیلات غیرجاری.

## ۱- مقدمه

وظیفه سیستم های بانکی از یک طرف جذب و جلب سرمایه های سرگردان جامعه و از طرف دیگر بکارگیری آنها در فعالیت های مولد اقتصادی در جامعه می باشد. توسعه اقتصادی هر جامعه در گرو استفاده بهینه از سرمایه ها می باشد و سرمایه گذاری مناسب اقتصادی بخش مهمی از وظایف دولت و همچنین بخش خصوصی است (رضایی، ۱۳۷۶).

از آنجا که سیر فزاینده حجم مطالبات معوق در چند سال اخیر و در نتیجه بلوکه شدن میزان زیادی از منابع بانکها، کاهش سرعت گردش منابع را در پی داشته و عملاً برنامه ریزی دقیق و صحیح برای مصرف بهینه آن را ناممکن ساخته است لذا رفع این عارضه یعنی کاهش اقلام معوق و افزایش سرعت چرخش منابع همواره یکی از مهم ترین چالشهای فرارو و یکی از دغدغه های اصلی بانکها بوده به طوری که درمان این بیماری در قالب آزمون طرحهای ضربتی و برنامه های عملیاتی مختلف از مدتها قبل در دستور کار مدیران و مسؤولین ذیربط سیستم بانکی قرار داشته و کماکان در دست بررسی و چاره اندیشی است لیکن از آنجا که مجموعه بررسی ها، مطالعات و اقدامات انجام شده در این خصوص تاکنون، عمدتاً نوعی آسیب شناسی، شناسایی ریسکهای عملیات بانکی و یا شناسایی مکانیزمهای پوشش ریسکهای اعتباری و به بیان دیگر نسخه هایی برای پیشگیری و ناظر بر آینده بوده و راهی برای درمان بیماری فعلی پیش رو قرار نمی دهد (بدرطالعی، ۱۳۹۱).

بر همین اساس سیستم بانکی با جذب سرمایه های سرگردان و برنامه ریزی صحیح باعث توسعه و گسترش فعالیتهای اقتصادی و بهبود آن می گردد. در مجموع می توان گفت، مهمترین فعالیت بانک ها جمع آوری منابع مالی و تخصیص آنها به بخشهای مختلف جامعه است. در این روند اقتصادی، بانک ها باید با در نظر گرفتن امنیت سرمایه به گونه ای اقدام به اعطای تسهیلات نمایند که اصل منابع و سود مورد انتظار آن در مدت زمان قابل قبول وصول گردد ولی بعلاوه عدم باز پرداخت اقساط تعدادی از تسهیلات مطالبات معوق به یک رقم قابل توجه در سیستم بانکی تبدیل شده است. زیرا تسهیلات پرداخت شده بطور کامل از سوی وام گیرندگان پرداخت نشده و همواره قسمتی از مطالبات به حیطه وصول در نمی آید. این مسئله باعث گردیده که بانک ها قسمتی از منابع در دسترس خود را از دست بدهند، و در ارائه تسهیلات به متقاضیان با مشکل روبرو شوند. لذا باید با تغییر روش های اجرائی و اعمال روش های مناسب ترتیبی اتخاذ گردد، تا نسبت به برگشت منابع اطمینان بیشتری حاصل و از معوق شدن منابع بانکی جلوگیری شود (کرمی و همکاران، ۱۳۸۷).

مسئله مطالبات معوق<sup>۱</sup> شبکه بانکی کشور و آسیب هایی که از این ناحیه، اقتصاد کشور را تهدید می نماید و با عنایت به تأکیدات مقام معظم رهبری مبنی بر رسیدگی جدی و همه جانبه به حل این مسأله، نیاز است تا این مهم بصورت دقیق و علمی بررسی و با اتخاذ رویکردهای کاربردی و فراگیر در راستای حل آن اقدامات عملی انجام پذیرد.

۱. مطالبات در نظام بانکی بشرح ذیل تقسیم بندی می گردند:

(طبق بخشنامه شماره ۱۲/۱۴/۱ ب ر مورخه ۸۵/۱۲/۲۰ بانک مرکزی تحت عنوان طبقه بندی داراییها و نحوه محاسبه ذخیره مطالبه های بانکها و مؤسسه های اعتباری):

به مطالباتی که از سررسید آنها بیش از دو ماه نگذشته باشد مطالبات جاری گویند: الف - مطالبات جاری

که خود شامل مطالبات سررسید گذشته، معوق، مشکوک الوصول و سوخت شده است. ب- مطالبات غیر جاری

به مطالباتی که بیشتر از ۲ ماه و کمتر از ۶ ماه از سررسید آنها گذشته باشد مطالبات سررسید گذشته گویند: مطالبات سررسید گذشته

به مطالباتی که بیشتر از ۶ ماه و کمتر از ۱۸ ماه از سررسید آنها گذشته باشد مطالبات معوق گویند: مطالبات معوق

به مطالباتی که بیشتر از ۱۸ ماه از سررسید آنها گذشته باشد مطالبات مشکوک الوصول گفته می شود: مطالبات مشکوک الوصول

از آنجایی که سهم شایان توجه دارایی های بانک، از وامها و تسهیلات اعطایی تشکیل شده و درآمد آنها نیز از محل بهره آن می باشد، شناخت عواملی که سبب ایجاد مطالبات معوق می گردند، ضروریست. وجود مطالبات معوق بانکی تأثیرات منفی در چرخه منابع و مصارف بانک می گذارد، بطوریکه از منظر داخلی؛ هزینه های عملیاتی، راندمان کاری، سودآوری، میزان خدمت به مشتریان و سایر شاخص های کیفی و از منظر بیرونی نیز موجب کندی چرخش نقدینگی در اقتصاد کشور، عدم اختصاص بموقع و بهینه منابع به شبکه تولید و صنعت، عدم رونق اشتغال و در نهایت رکود اقتصادی را بدنبال خواهد داشت که این انباشته شدن مطالبات، نظام بانکی را که بانک قوامین نیز از آن مستثنی نیست، با چالش مواجه خواهد ساخت (مسعودی، ۱۳۸۷).

نسبت مطالبات معوق، برابر اعلام بانک مرکزی جمهوری اسلامی، در حال حاضر حدود ۱۱٪ می باشد که بایستی با مهار نسبی معضل افزایش لجام گسیخته این مطالبات و جهت خروج از فضای رکود فراگیر در کسب و کار و اتخاذ تدابیر و برنامه-ریزی های دقیق و اصلاح ساختارهای اعتباری شبکه بانکی این میزان به ۵٪ کاهش یابد.<sup>۲</sup> لذا در نظر است با بررسی دقیق در سوابق و پرونده های مطالباتی (شعب بانک قوامین استان خراسان شمالی) که در ردیف مطالبات معوق قرار گرفته اند، هر یک از عوامل و مؤلفه هایی که در ایجاد یا افزایش آن، نقش داشته اند را احصاء و شناسایی نموده تا بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش و با بهره گیری از اراده و اهتمام مسئولین و ظرفیت های موجود، گام های مؤثری در زمینه کمک به حل این پدیده انجام گیرد. بنابراین سوال اصلی پژوهش حاضر این است که چه عواملی باعث افزایش مطالبات معوق در بانک قوامین می شود؟

## ۲- مبانی نظری تحقیق

### ۱-۲-۱- شناسایی مطالبات معوق

#### ۱-۲-۱-۱- مطالبات معوق و استانداردهای موجود

در واژه شناسی مطالبات معوق، «طلب» که در برابر تعهد معوق مشتری محسوب می شود به معنای خواستن و «معوق» به معنای به تاخیر افتاده یا عقب افتاده است. عرف بانکداری، مطالبات به خواسته های بانک از مشتریان بابت تسهیلات اعطایی و معاملات و خدمات انجام شده گفته می شود، که بنا بر دوره های زمانی به انواع گوناگونی مانند مطالبات سررسید گذشته، معوق، مشکوک الوصول و سوخت شده ( وصول نشدنی) دسته بندی می شوند. در اصول ۸ و ۹ کمیته نظارت بر اصول نظارتی بانکی موثر، به موضوع ریسک اعتباری و دارایی های مسئله دار اشاره کرده و اعلام می کند، ریسک اعتباری ریسکی است که یک دارایی یا یک وام بازیافت نشود و یا ریسک مربوط به تاخیر در پرداخت اقساط وام، که در هر صورت، ارزش کنونی دارایی و توان پرداخت بانک کاهش می یابد. تعاریف و استاندارد های تشخیص بین وام خوب و بد در کشورهای مختلف متفاوت است. برخی کشور ها از معیارهای کمی استفاده بیشتری می نمایند و شمار روز هایی را که بازپرداخت مطالبات به تعویق می افتد، پایه قرار می دهند؛ و شماری کشور ها نیز از معیارهای کیفی استفاده می کنند؛ مانند پیش بینی وضع آتی مالی و یا کسبی بدهکار، شیوه مدیریت وی و یا تغییرات مدیران بنگاه اقتصادی یا شماری کشورها مانند انگلیس و آلمان استاندارد مشخصی را در این رابطه به بانک های خود تکلیف نکرده اند (پورمتین و جمشیدی، ۱۳۹۵: ۲۴).

به مطالباتی گفته می شود که فارغ از تاریخ سررسید به دلایل مختلف از قبیل فوت، ورشکستگی بدهکار و یا دلایل دیگر قابل : مطالبات سوخت شده وصول نباشد و طبق ضوابط مربوط به مطالبات به عنوان مطالبات سوخت شده در نظر گرفته می شود.

<sup>۲</sup> بخشنامه صادره بانک مرکزی بشماره ۹۵/۳۳۰۳۱۹ م مورخه ۹۵/۱۰/۱۸

## ۱-۲-۲- طبقه بندی مطالبات ( دارایی ها)

به موجب نامه ی شماره ی ۱۷۵۲۰۸ مورخ ۱۳۸۸/۸/۱۸ اداره مطالعات و مقررات بانک مرکزی مستند بر آیین نامه ی شماره ی ۱۵۳۹۶۵/ت/۴۱۴۹۸ مورخ ۱۳۸۸/۸/۲ هیئت محترم وزیران طبقه ی دارایی های شبکه ی بانکی از ۳ دسته ی جاری، سررسید گذشته و معوق به چهار دسته ی جاری، سررسید گذشته، معوق ومشکوک الوصول تغییر داده شد. به موجب دستور العمل طبقه بندی دارایی ها، تسهیلات اعتایی با توجه به کیفیت به چهار دسته به شرح زیر، طبقه بندی می شود. کیفیت هر فقره تسهیلات بر پایه ی سه عامل زمان، وضعیت مالی مشتری بر پایه ی اطلاعات مالی مشتری از جمله صورت های مالی حسابرسی شده، رتبه بندی مشتری، صنعت یا رشته ی فعالیت ذی ربط، کیفی بوده و تراز بالایی از اطلاعات کارشناسی را می طلبد و لازم است در سطح هر موسسه اعتباری، کمیته هایی ضمن هماهنگی با بانک مرکزی این وظیفه را به عهده گیرند و با توجه به اطلاعات موجود، تسهیلات با اهمیت را از این منظر مورد سنجش قرار دهند(پورمتین و جمشیدی، ۱۳۹۵: ۲۵).

## ۱) طبقه جاری

آ) پرداخت اصل و سود تسهیلات و یا بازپرداخت اقساط در سررسید صورت گرفته و یا حداکثر تا دو ماه از سررسید آن گذشته باشد.

ب) مشتری از وضعیت مالی مطلوب برخوردار است به نحوی که تجزیه و تحلیل شاخص های مالی مانند سودآوری و نقدینگی، بیانگر آن است که وی در بازپرداخت اصل و سود تسهیلات خود با مشکل مواجه نخواهد شد.

پ) چشم انداز صنعت یا رشته فعالیت مربوط مطلوب است و بازار محصولات و خدمات این صنعت یا رشته فعالیت از ثبات لازم برخوردار است(همان، ۲۵).

## ۲) طبقه سررسید گذشته

آ) 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 شش ماه بیشتر نشده است. در این صورت فقط مبلغ سررسید شده تسهیلات به این طبقه منتقل می شود.

ب) شاخص های مالی مشتری مانند سودآوری و نقدینگی حاکی از وضعیت مالی مناسب است. اما تجزیه و تحلیل کارکرد و وضعیت مالی، احتمال تاخیر در بازپرداخت تسهیلات مشتری را در آینده نشان می دهد.

پ) صنعت یا رشته فعالیت مربوط از وضعیت رشد محدود و بازار به نسبت پایداری برخوردار است همان، ۲۵).

## ۳) طبقه معوق

آ) اصل و سود تسهیلاتی که بیش از شش ماه و کمتر از هیجده ماه از تاریخ سررسید و یا از تاریخ قطع پرداخت اقساط سپری شده است و مشتری هنوز برای بازپرداخت مطالبات موسسه اعتباری اقدامی نکرده است، در این صورت، مانده سررسید شده تسهیلات به این طبقه منتقل می شود.

ب) وضعیت مالی مشتری بر پایه ی شاخص های معین کننده، در موقعیت مناسب قرار ندارد و تجزیه و تحلیل موقعیت مالی وی حاکی از آن است که مشتری احتمالا توان ایفای بخشی از تعهدات خود در زمان مقرر را ندارد.

پ) رشد فعالیت مربوط با محدودیت جدی و رکود مواجه است و بازار محصولات آن محدود و بی ثبات است(همان، ۲۶).

## ۴) طبقه ی مشکوک الوصول

آ) کل اصل و سود تسهیلاتی که بیش از ۱۸ ماه از سررسید و یا از تاریخ قطع پرداخت اقساط آن ها سپری شده است و مشتری هنوز به بازپرداخت بدهی خود اقدام نکرده است.

ب) شاخص های مالی مشتری مانند سودآوری و نقدینگی حاکی از وضعیت مالی نامطلوب مشتری است و تجزیه و تحلیل کارکرد وضعیت مالی وی حاکی از احتمال عدم ایفای همه ی تعهدات مشتری است.

**نکته:** در صورتی که مطالبات موسسه اعتباری از محل «بدهکاران بابت اعتبارات اسنادی پرداخت شده» و «بدهکاران بابت ضمانت نامه های ضبط شده ی پرداخت شده» حداکثر طی مدت دوماه به حیطه ی وصول درنیايد مطالبات مذکور به طور مستقیم به طبقه ی مشکوک الوصول منتقل می گردد.

معیار طبقه بندی دارایی ها در طبقه های سررسید گذشته، معوق و یا مشکوک الوصول ضعیف ترین شاخص ارزیابی اشاره شده در آن طبقه است.

آن بخش از مطالبات موسسه اعتباری که صرف نظر از تاریخ سررسید به دلایل مشخص مانند ورشکستگی و یا علل دیگر قابل وصول نباشد، با تصویب مدیریت موسسه ی اعتباری به عنوان مطالبات سوخت شده تلقی و از حساب ها خارج می شود. اما اگر به هر دلیلی مقرر گردید، مانده ی تسهیلات مذکور در حساب موسسه های اعتباری باقی بماند، ضروری است مانده ی مذکور در طبقه ی مشکوک الوصول منظور گردد (پورمتین و جمشیدی، ۱۳۹۵: ۲۶).

### ۱-۲-۲- انواع مطالبات معوق

۱. مطالبات سررسید گذشته  
کلیه دیونی که سررسید آنها رسیده ولی در موعد مقرر توسط مشتریان پرداخت نشده است (هدایتی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۳۴).
۲. مطالبات معوق تسهیلات  
دیونی که تمام یا قسمتی از آنها وصول نشده و باید اقدامات قانونی و اجرایی انجام گردد.
۳. مطالبات مشکوک الوصول  
این حساب عمدتاً به آندسته از مطالباتی است که بصورت لاوصول مدتها در سرفصل مطالبات معوق باقی مانده و وصول آن مشکوک به نظر می رسد و نهایتاً به سرفصل مطالبات مشکوک الوصول منتقل می گردد.
۴. اسناد و بروات وخواست شده  
مانده این حساب نشاندهنده کلیه وجوهی است که مربوط به سفته ها و بروات پشتوانه تعهداتی و ریالی مشتریان بوده و لی به علت عدم پرداخت و سررسید منجر به وخواست گردیده است. این شامل بروات و سفته های نزولی در بانکداری تقدیم و یا خرید دین در بانکداری نوین می باشد.
۵. بدهکاران ضمانت نامه های پرداخت شده  
مانده این حساب نشاندهنده کلیه وجوهی است که مربوط به ضمانتنامه های ارزی و ریالی به مضمون له پرداخت شده ولی از مضمون عنه دریافت نشده و اقدامات قانونی جهت وصول طلب بانک آغاز گردیده است.
۶. بدهکاران بابت اعتبارات اسنادی پرداخت شده  
موجودی آن نشان می دهد که بانک چه میزان از اعتبارات اسنادی گشایش یافته را پرداخت نموده و مشتریان نسبت به واریز این تعهدات اقدام ننموده اند.
۷. مطالبات سوخت شده (وصول نشدنی)  
به هزینه بردن آندسته از مطالباتی است که تمام مراحل پیگیری و اقدامات قضایی را گذرانده و هیچگونه امیدی به وصل آن نیست و تصمیم گیری در مورد به هزینه بردن اینگونه مطالبات فقط با مراجع ذیصلاح بانک مجاز می باشد.
۸. وجه التزام  
کلیه وجوهی است که مشتریان باید به علت قصور در ایفای تعهد خود در قبال تسهیلات یا مطالبات غیر تسهیلاتی شامل جریمه تأخیر یا خسارت عدم ایفای تعهد به بانک بپردازد.

## ۹. هزینه دیوانی (اجرایی)

مانده کلیه هزینه هایی است که بانک برای انجام اقدامات قانونی جهت وصول طلب با الزام به انجام تعهد طبق تعرفه پرداخت می نماید.

بر اساس دستور العمل مصوب شورای پول و اعتبار، بانکها موظف شده اند در مقاطع مختلف زمانی با مدیران مذاکره قانونی انجام دهند بر حسب نوع وثیقه دریافتی نوع اقدام متفاوت است، مثلاً در مورد سفته عمل واخواست به نام متعهد یا ضامن انجام می گیرد، و یا در مورد وثیقه ملکی در مرحله اول اخطار دفتر خانه ای صادر می شود و در مورد قراردادهای نظر به اینکه کلیه قراردادهای جزء اسناد لازم الاجرا هستند، از طریق اجرائیه و در مراحل بعدی نسبت به توقیف و تأمین و هراج اموال اقدام می گردد (هدایتی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۳۴).

جدول (۱-۱): جدول زمانبندی انتقال بدهی های پرداخت نشده مشتریان بر حسب تسهیلات اعطائی برای بانکها

تسهیلات اعطائی بر حسب نوع قرارداد	حداکثر مدت زمان انتقال از حساب تسهیلات جاری به حساب مطالبات سررسید گذشته	حداکثر مدت زمان انتقال از حساب مطالبات سررسید گذشته به حساب مطالبات معوق
تسهیلات کوتاه مدت (بازپرداخت کمتر از ۱ سال) <sup>۳</sup>	۱ ماه	۵ ماه
تسهیلات میان مدت (بازپرداخت بین ۱ تا ۵ سال)	۱ ماه	۱۱ ماه
تسهیلات بلند مدت (بیش از ۵ سال) <sup>۴</sup>	۱ ماه	۱۹ ماه
تسهیلات اعصای مسکن	۶ ماه	۱۴ ماه
مطالبات به ارز	۳ ماه	۳ ماه
ضمانت نامه ها و اعتبارات اسنادی پرداخت شده	-	۱ ماه
سفته های ریالی ناشی از خرید دین منقض شده	۱۰ روز	۵ ماه

(منبع: هدایتی و همکاران، ۱۳۹۱)

## ۱-۲-۳- پیشگیری از ایجاد اقساط معوق

نظام بانکی کشور در بخش تخصیص منابع بر چهار پایه اساسی و مهم<sup>۱</sup>- قابلیت اعتماد و اطمینان<sup>۲</sup>- قابلیت و صلاحیت فنی<sup>۳</sup>- ظرفیت مالی و کشش اعتباری<sup>۴</sup>- وثیقه یا تأمین اعتبار استوار است. این نظام اعتباری را اگر در کنار نظام سپرده گذاری (تجهیز منابع) بانک ها بر (رابطه دانش و مدیون در قرض الحسنه و سرمایه گذاری ها) که بر پایه صحت معامله و مشروعیت جهت آن و نقش محوری امین و کیل برای بانک ها و پابندی بر عقود و قرار دادهای استوار است قرار دهیم. آنگاه به راهکارهای اصولی پیشگیری از ایجاد اقساط معوق پی خواهیم برد. تجربیات نشان می دهد که در تخصیص منابع نظام بانکی آنجا که وجوه به فعالیت واقعی اقتصادی تزریق گردیده منجر به مطالبات معوق نشده است. حتی اگر مطالبات سررسید شده باشد نیز در اینگونه تعیین تکلیف شده و منافع بانک آبروی کارگزاران نظام بانکی و سرمایه گذاری سرمایه گذاران طرحها و فعالیتها به خطر نیافته است<sup>۵</sup> (ربیع زاده، ۱۳۸۹: ۷).

<sup>۲</sup> short- term loan

<sup>۴</sup> long- term loan

**(۱) نقش محوری مسئولین شعب در پیشگیری و کاهش اقساط معوق**

در راهکارهای اعلام شده کمیته اصلاح رفتار سیستم بانکی که از طریق بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در جراید منتشر گردید، به پی گیری وصول مطالبات از طریق مذاکره، مساعت، استمهال و یا اقدامات قانونی و حقوقی تاکید و مسئولیت کار متوجه هیئت مدیره و مدیران عامل بانک ها شده است.<sup>۱</sup> اما توجه به این نکته حائز اهمیت است که در درون سازمان بانک ها مسئولین شعبه که بارسنگین مطالبات متوجه آنان است نقش محوری و کلیدی دارند. بنابر این دقت در انتخاب مسئولین شعب از مهمترین و سرنوشت سازترین راهکارهای پیشگیری از ایجاد اقساط معوق و همچنین از مهمترین ابزارهای وصول آن می باشد. "در این ارتباط باید هم ارشدیت و هم صلاحیت افراد را درشناسایی، انتخاب و سپردن مسئولیت سنگین امانت های مردم مورد توجه قرار گیرد" (همان: ۸). حضرت علی (ع) به مالک اشتر می فرماید: "برای هرکاری از کارهای اجتماعی، سیاسی، اقتصادی خود مدیر ورئسی را برگزین که دارای دو ویژگی باشد. -۱- بزرگی وعظمت کار او را ناتوان و مغلوب نسازد -۲- زیادی کار و تراکم او را پریشان ورنجور ننماید" (ربیع زاده، ۱۳۸۹: ۷).

**(۲) نقش مدیریت زمان در پیشگیری و کاهش اقساط معوق**

در پیگیری وصول مطالبات، وقت و مدیریت زمان نقش مهمی برعهده دارد بدهکارانی که نمی خواهند (نه کسانی که نمی توانند) بدهی خود را به بانک ها تسویه کنند. بخوبی مدیریت زمان را در مقابله با اقدامات بانک ها می شناسند. با تفاوت نرخ بهره در بازار غیر متشکل پولی یا رسمی نرخ سود بانک ها آشنایند. تورم و ارزش زمانی پول را می فهمند و محاسبه گر هستند و می دانند که حتی اگر جریمه تاخیر نیز به اصل بدهی و سود آنان اضافه شود باز هم سر بانک ها کلاه رفته است. لذا بانکداران باید در مواجه شدن با اینگونه افراد فرصت طلب زمان را از دست ندهند، و از دهها راهکاری که برای وصول مطالبات وجود دارد استفاده نمایند. حضرت علی(ع) می فرماید: "ای مالک کار هر روز را همان روز انجام بده چون برای هر روز کاری مخصوص است" (تقوی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵).

**(۳) نقش مذاکره در پیشگیری و کاهش اقساط معوق**

سعه صدر را ابزار مدیریت نامیده اند حوصله، صبر رمز موفقیت مسئولین شعب در پی گیری ووصول مطالبات است یک مذاکره علمی وفنی همراه باشنیدن (باگوش کردن تفاوت دارد) دقیق سخنان بدهکار و بررسی کامل راهکارهای پیشنهادی آنان از دهها اقدام دیگر در وصول مطالبات بانک موفق تر خواهد بود. برخی از کارکنان مسئول در بانک هنگامی که بدهکار پیشنهادی در رفع مشکل مطالبات معوق می دهد گویی کفر می شنوند، و بدلیل عدم مطابقت پیشنهاد بدهکار با مقررات و ضوابط بانکی برآشفته شده وبنای مذاکره را بر هم زده واغلب کار به تهدید و ناراحتی و خروج بدهکار از دسترس بانک می شود. اما باید به این نکته ظریف توجه کنیم که بسیاری از قوانین و مقررات و ضوابط در گذشته وجود نداشته و خارج از ضوابط و مقررات شناخته می شدند با ارائه پیشنهادهای افراد، بسیاری از ناممکن ها ممکن شده و در غالب قوانین و مقررات و ضوابط درآمده اند و بسیاری از قوانین و مقررات و ضوابط نیز بعلت ناکارآمدی، ضعف و خشکی تغییر کرده و یا از بین رفته اند. مسئله آشکار و به روز این موضوع، بحث تعیین تکلیف بخشی از مطالبات معوق با اعطای تسهیلات جدید است.

**۳- پیشینه تحقیق**

۱. تاری حیدری و همکاران (۱۳۹۰) اثر شاخص های کلان اقتصادی بر مطالبه های معوق بانک ها را مورد بررسی قرار دادند. بدین ترتیب آن ها به بررسی اثر شوک های کلان اقتصادی بر روی مطالبه های معوق بانک ها در دوره زمانی ۱۳۷۹ لغایت ۱۳۸۷ پرداختند. برای این منظور در وهله اول از نمونه رویکرد خود بازگشتی با وقفه های توزیعی (ADL<sup>۲</sup>) استفاده کردند. طبق نمونه های برآزش شده، تأثیر شوک متغیرهای اقتصادی که از اجرای سیاست های پولی و مالی نظیر تورم،

۲: Autoregressive Distributed Lags

- رشد تولید ناخالص داخلی بدون نفت، حجم نقدینگی و نرخ سود تسهیلات به ترتیب- به وجود می آید- دارای بیشترین تأثیرها بر روی مطالبه های معوق سیستم بانکی نسبت به سایر متغیرهای کلان اقتصادی هستند.
۲. ابوالحسنی (۱۳۸۹) به بررسی روند نسبت مطالبه های غیر جاری ارزی در بانک توسعه صادرات ایران در فاصله سال های ۱۳۸۳ - ۱۳۸۸ و با تأکید بر عوامل درون سازمانی و برون سازمانی پرداخته است. ایشان به بررسی اثر تحریم های بانکی و نوسان های برخی متغیرهای اقتصادی بر حجم مطالبه های معوق ارزی بانک توسعه صادرات ایران پرداخته و رابطه منفی نرخ رشد تولید ناخالص داخلی و نرخ واقعی ارز و عدم رابطه معنی دار بین برخی متغیرها نظیر تورم، حجم تسهیلات اعطایی و اندازه بانک با نسبت مطالبه های غیر جاری را برآورد نموده است.
۳. هاشمی نودهی، میر مجتبی (۱۳۷۷) به بررسی علل ایجاد مطالبه های معوق و سررسید گذشته بانک مسکن طی دوره ۱۳۶۵ لغایت ۱۳۷۶ پرداخته اند. در این تحقیق مواردی همچون درست عمل نکردن بانک ها در اعطای تسهیلات به متقاضیان، عدم بررسی صحیح صلاحیت متقاضیان، عدم نظارت بر تسهیلات اعطائی و برخی فاکتورهای اقتصادی نظیر: تورم، تفاوت نرخ سود تسهیلات اعطایی و نرخ بهره بازار و ... را به عنوان عوامل افزایش نسبت مطالبه های غیر جاری ارزیابی نموده است. ایشان با استفاده از روش کتابخانه ای و پرسشنامه ای کلیه شعب تحت پوشش مناطق را در یک دوره ۱۲ ساله بررسی نموده و با استفاده از همبستگی و رگرسیون فرضیه های: الف توسعه سیستم اجرایی بانک مسکن متناسب با توسعه شبکه آن نبوده است در نتیجه نسبت مطالبه های غیر جاری افزایش یافته است و ب: واقعیت های اقتصادی جامعه نظیر تورم، تفاوت نرخ سود تسهیلات بانکی و نرخ بهره بازار منجر به تأخیر در پرداخت های مشتریان به بانک گردیده است را مورد آزمون قرار داده و اثبات نموده است.
۴. لوزیس و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۱) تأثیر عوامل اقتصاد کلان و عوامل مختص بانکی بر نسبت مطالبات غیر جاری در بین انواع مختلف وام (مصرفی- تجاری- مسکن) در بانک های یونان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج آن ها نشان داد که نسبت مطالبه های معوق به کل تسهیلات اعطایی (NPLs) بانک با رشد تولید ناخالص داخلی رابطه منفی داشته و NPLs وام های تجاری قوی ترین تأثیر و وام های مسکن کمترین تأثیر را از GDP می گیرند، در حالی که نرخ بیکاری، نرخ سود واقعی و میزان تسهیلات اعطایی دارای تأثیرهای مثبت بر نسبت مطالبه های غیر جاری بانک ها می باشند. همچنین کیفیت مدیریت به عنوان عامل مختص بانکی دارای تأثیر منفی بر نسبت NPLs می باشد.
۵. راینهارت و روگوف<sup>۹</sup> (۲۰۱۰) در بررسی و ارزیابی ساختار ریسک ترازنامه بانک ها، دریافتند که یکی از عواملیکه به میزان بسیار زیادی مورد توجه قرار می گیرد کیفیت تسهیلات اعطایی است. این امر می تواند در ارزیابی و رتبه بندی بانک ها توسط مؤسسه های داخلی و بین المللی ملاک عمل قرار بگیرد. همچنین عوامل تعیین کننده ریسک اعتباری واقعی، یکی از موضوع های بسیار مهم برای مقام های نظارتی در ارتباط با ثبات مالی و مدیریت بانک است.
- آنها ضمن بررسی این موضوع که افزایش مطالبه های غیر جاری می تواند به عنوان نشانه ای از شروع بحران بانکی باشد به این نتیجه رسیدند: در صورتی که بانک ها نتوانند مطالبات غیر جاری خود را از حد معینی پایین تر نگه دارند، در ارائه تسهیلات بانکی با مشکل روبرو شده و ثبات سیستم بانکی با تهدید مواجه خواهد شد.

<sup>۶</sup> Louzis<sup>۷</sup> Non-performing Loan<sup>۸</sup> Gross Domestic product<sup>۹</sup> Reinhart & Rogueff



۶. تارون خمرج<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) با استفاده از Panel Dataset با مطالعه بر روی تعدادی از بانک های کشور گوانا، به بررسی عوامل تأثیرگذار بر روی مطالبه های معوق در بانک های مورد بحث پرداخت و به این نتیجه رسید که افزایش تورم رابطه مستقیم و افزایش رشد تولید ناخالص داخلی و حجم تسهیلات اعطایی رابطه منفی با حجم مطالبه های معوق بانک دارند.

۷. هیپولیته فوفک<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) موضوع تسهیلات معوق را در تعدادی از کشورهای آفریقای جنوبی مورد ارزیابی قرار داده است. او با استفاده از روش های آماری و استفاده از Panel Data ارتباط معناداری بین رشد اقتصادی، تقویت ارزش واقعی پول، نرخ بهره واقعی، نرخ بهره بین بانکی و برخی عوامل اقتصادی دیگر یافته است. ایشان دریافتند با افزایش تولید ناخالص داخلی و با بالاتر رفتن درآمد سرانه مردم، حجم مطالبه های معوق بانک ها کاهش خواهد یافت. همچنین نرخ واقعی بهره و تورم هرچند در حجم کم هم بر مطالبه های معوق تأثیرگذار است اما به مراتب در مقایسه با رشد GDP تأثیر کمتری دارد.

به طور خلاصه با بررسی کشورهای آفریقای جنوبی به این نتیجه رسید که بحران های اقتصادی اثر فزاینده و افزایش تولید ناخالص داخلی اثر کاهنده برنسبت مطالبات غیرجاری بانک دارد. نرخ واقعی بهره و تورم نیز اثر فزاینده بر نسبت مطالبه های غیر جاری دارد، ولی میزان تأثیر آن در مقایسه با تغییر رشد ناخالص داخلی کمتر است.

۸. بابوکهک و جانکر<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) با استفاده از داده های ماهانه بخش بانکداری کشور چک (۱۹۹۳ تا ۲۰۰۵)، از نمونه جامع بدون قید<sup>۳</sup> VAR برای اندازه گیری تأثیر شوک اقتصادی بر روی کیفیت وام ها استفاده نمودند. نسبت تسهیلات معوق به کل تسهیلات به عنوان شاخصی برای کیفیت وام ها مد نظر قرار گرفت. طبق نمونه برازش شده، روابط قوی میان کیفیت وام ها و برخی متغیرهای اقتصادی بر اساس تابع عکس العمل آنی تأیید شد. متغیرهایی نظیر بیکاری، شاخص قیمت مصرف کننده<sup>۴</sup> (CPI)، تورم و شوک های ریسک اعتباری، باعث افزایش و نرخ ارز حقیقی و مطابق با نظریه، باعث کاهش مطالبه های معوق می شدند.

#### ۴- فرضیه ها تحقیق

##### ۱-۴-۱- فرضیه اصلی تحقیق

- عوامل مختلفی بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین تأثیر دارد.

##### ۱-۴-۲- فرضیه های جزئی تحقیق

- عواملی از تسهیلات بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین تأثیر دارد.
- عواملی از تسهیلات گیرنده بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین تأثیر دارد.

<sup>۱</sup> Taroon Khemraj

<sup>۱</sup> Hippolyte Fofack

<sup>۱</sup> Baboucek & Jancar

<sup>۱</sup> Variable

<sup>۱</sup> Consumer Price Index

## ۵- روش شناسی پژوهش

این پژوهش از حیث هدف، کاربردی بوده و بر حسب نحوه گردآوری داده ها، توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. به این دلیل کاربردی است که استفاده از نتایج طرح برای کاهش معوق شدن مطالبات و افزایش بهره وری در شعب بانک قوامین استان خراسان شمالی مورد استفاده قرار می گیرد. توصیفی از آن جهت است که یافته ها به همان صورت که جمع آوری شده اند، بدون هیچگونه دستکاری توصیف می گردند. از آنجا که اطلاعات توسط یک نمونه به روش منظم و استاندارد مورد استفاده قرار می گیرد، بعد پیمایشی این بررسی نیز مشخص گردیده است.

در این پژوهش به استناد نظام اطلاعات واحد حقوقی سرپرستی بانک قوامین استان خراسان شمالی (جامعه مورد مطالعه تحقیق حاضر) و مطابق آیین نامه طبقه بندی داراییها در نظام بانکی، از مجموع تسهیلات پرداخت شده به اشخاص حقیقی بین سالهای ۹۰ تا ۹۵، تعداد ۴۸۱ فقره پرونده تسهیلاتی در ردیف مطالبات معوق بانک قرار گرفته است که این تعداد پرونده، بعنوان جامعه آماری تحقیق در نظر گرفته شده است. نمونه آماری تحقیق حاضر با توجه به جدول کرجسی و مورگان که بایستی حداقل تعداد ۲۱۴ فقره پرونده، به عنوان حجم نمونه انتخاب شود، به لحاظ روش نمونه گیری تصادفی سیستماتیک (منظم)، تعداد ۲۴۰ فقره پرونده، انتخاب و مورد بررسی قرار گرفته است. برای گردآوری اطلاعات و مبنای نظری پژوهش از روش کتابخانه ای و پایگاه های اینترنتی و برای گردآوری داده های آماری مطابق چک لیست تنظیمی از اسناد و مدارک سازمانی بانک قوامین استان خراسان شمالی استفاده شده است. همچنین برای تحلیل آماری داده ها، از فنون آمار استنباطی نظیر آزمون کلموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده ها و آزمون های مربع کای، ضریب همبستگی اسپیرمن، من-ویتنی و کراسکال والیس جهت آزمون فرضیه ها به کمک نرم افزار SPSS.V.22 استفاده شد.

## ۶- یافته ها

## ۱-۶-۱ فرضیه جزئی اول

## "عواملی از تسهیلات بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین تأثیر دارد"

برای برای پاسخ به فرضیه جزئی نخست، مشخصه هایی از تسهیلات که احتمال دارد روی معوق شدن تأثیر داشته باشند، در نظر گرفته شده است که عبارتند از: نوع عقد، نوع وثیقه، شغل ضامن، مبلغ، تعداد اقساط و نرخ سود. برخی از این متغیرها اسمی می باشند (نوع عقد، نوع وثیقه، شغل ضامن) بنابراین باید تفاوت تعداد اقساط معوق در هر یک از دسته ها معین شود. در مورد مابقی نیز باید از همبستگی بهره برداری کرد.

## ❖ نوع عقد

با توجه به نرمال نبودن تعداد مطالبات معوق، از آزمون ناپارامتری کروسکال-والیس که برای مقایسه مقدار یک متغیر فاصله ای غیرنرمال در چند گروه بکار می رود استفاده شده است. نتایج در جدول ۱-۲ ارائه شده است.

جدول (۱-۲): آزمون کروسکال-والیس در مورد تفاوت تعداد مطالبات معوق بر حسب نوع عقد

عقود	تعداد	میانگین رتبه ای	آماره مربع کا	درجه آزادی	سطح معنی داری
مشارکت مدنی	۱۲۴	۶۲.۵۰	۲۳۹.۰۰	۶	۰.۰۰۰
مراجعه	۱۹	۱۳۴.۰۰۰			

			۱۵۴,۵۰	۲۲	فروش اقساطی
			۱۶۹,۵۰	۸	قرض الحسنه ازدواج
			۱۸۵,۰۰	۲۳	خرید کالای با دوام ایرانی
			۲۰۷,۵۰	۲۲	تکلیفی ناجا
			۲۲۹,۵۰	۲۲	تکلیفی سایر

در جدول ۱-۲، با توجه به کوچکتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری در تعداد اقساط با توجه به نوع تسهیلات وجود دارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد نوع تسهیلات تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق دارد و با توجه به میانگین رتبه ای، بیشترین معوقات مربوط نوع عقد قرارداد تکلیفی سایر می باشد.

#### ❖ نوع وثیقه

در این مورد نیز از آزمون ناپارامتری کروسکال-والیس استفاده شده است. نتایج در جدول ۱-۳ ارائه شده است. جدول (۱-۳): آزمون کروسکال-والیس در مورد تفاوت تعداد مطالبات معوق بر حسب نوع وثیقه

وثایق	تعداد	میانگین رتبه ای	آماره Z	سطح معنی داری
اسناد تجاری	۲۳۷	۱۱۹,۰۰	-۱۵,۴۶	۰,۰۰۰
سپرده	۳	۲۳۹,۰۰		

در جدول ۱-۳، با توجه به کوچکتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری در تعداد اقساط با توجه به نوع وثیقه وجود دارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد نوع وثیقه نیز تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق دارد و با توجه به میانگین رتبه ای، بیشترین معوقات مربوط قرارداد با وثیقه های سپرده می باشد.

#### ❖ شغل ضامن

در این مورد نیز از آزمون ناپارامتری کروسکال-والیس استفاده شده است. نتایج در جدول ۱-۴ ارائه شده است. جدول (۱-۴): آزمون کروسکال-والیس در مورد تفاوت تعداد مطالبات معوق بر حسب شغل ضامن

مشاغل	تعداد	میانگین رتبه ای	آماره مربع کا	درجه آزادی	سطح معنی داری
کارمند	۱۳۷	۱۲۶,۲۵	۵,۱۲۱	۴	۰,۲۷۵
آزاد(کاسب)	۸۹	۱۰۷,۰۶			
نظامی	۵	۱۰۱,۰۰			
بازنشسته	۰	۰			
کشاورز	۳	۹۴,۸۳			
کارگر	۱	۱۱۶,۵۰			
خانه دار	۰	۰			

در جدول ۴-۱، با توجه به بزرگتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری در تعداد اقساط با توجه به نوع شغل ضامن وجود ندارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد نوع شغل ضامن نیز تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق ندارد.

#### ❖ مبلغ، نرخ و تعداد اقساط تسهیلات

با توجه به فاصله ای غیرنرمال بودن سه متغیر فوق از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتیجه در جدول ۵-۱ ارائه شده است.

جدول (۵-۱): آزمون همبستگی بین تعداد مطالبات معوق و مبلغ، نرخ و تعداد اقساط تسهیلات

تعداد اقساط	نرخ سود تسهیلات	مبلغ تسهیلات	
۰,۲۸۷	-۰,۰۹۹	-۰,۱۱۸	ضریب همبستگی اسپیرمن
۰	۰,۱۲۶	۰,۰۶۷	سطح معنی داری
۲۴۰	۲۴۰	۲۴۰	تعداد

جدول ۵-۱ نشان می دهد که سطح معنی داری مبلغ و نرخ سود بیش از ۰,۰۵ می باشد. درحالیکه این مقدار در مورد تعداد اقساط صفر یعنی کمتر از ۰/۰۵ با ضریب همبستگی ۰,۲۸۷ می باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بین تعداد مطالبات معوق با مبلغ و نرخ سود تسهیلات رابطه معنی داری وجود ندارد درحالیکه بین تعداد مطالبات معوق و تعداد اقساط تسهیلات رابطه معنی داری وجود دارد.

#### ۱-۶-۲ فرضیه جزئی دوم

##### "عواملی از تسهیلات گیرنده بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین تأثیر دارد"

برای پاسخ به فرضیه جزئی دوم، مشخصه هایی از تسهیلات گیرنده که احتمال دارد روی معوق شدن مطالبات تأثیر داشته باشند در نظر گرفته شده است که عبارتند از: سن، جنسیت، سابقه فعالیت، شغل، وجود صورتحساب و نوع مشکل پیش آمده برای تسهیلات گیرنده. تمامی این متغیرها بجز سن اسمی می باشند بنابراین باید تفاوت تعداد اقساط معوق در هر یک از دسته ها معین شود و در مورد سن ضریب همبستگی.

#### ❖ سن

با توجه به فاصله ای غیرنرمال بودن سن از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. نتیجه در جدول ۶-۱ ارائه شده است.

جدول (۶-۱): آزمون همبستگی بین تعداد مطالبات معوق و سن گیرنده تسهیلات

۰,۰۶۷	ضریب همبستگی اسپیرمن
۰,۲۹۹	سطح معنی داری
۲۴۰	تعداد

جدول ۶-۱ نشان می دهد که سطح معنی داری بیش از ۰,۰۵ می باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بین تعداد مطالبات معوق با سن گیرنده تسهیلات رابطه معنی داری وجود ندارد.

## ❖ جنسیت

در این مورد از آزمون ناپارامتری من-ویتنی استفاده شده است زیرا تنها دو دسته مرد و زن وجود دارد. نتایج در جدول ۱-۷ ارائه شده است.

جدول (۱-۷): آزمون من-ویتنی در مورد تفاوت تعداد مطالبات معوق بر حسب جنسیت

جنسیت	تعداد	میانگین رتبه ای	آماره Z	سطح معنی داری
مرد	۱۹۰	۱۲۴,۱۸	-۱,۶۲۴	۰,۱۰۴
زن	۵۰	۱۰۶,۵۰		

در جدول ۱-۷، با توجه به بزرگتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری در تعداد اقساط مردان و زنان وجود ندارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد جنسیت گیرنده تسهیلات نیز تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق ندارد.

## ❖ سابقه فعالیت

در این مورد نیز از آزمون ناپارامتری من-ویتنی استفاده شده است. نتایج در جدول ۱-۸ ارائه شده است.

جدول (۱-۸): آزمون من-ویتنی در مورد تفاوت تعداد مطالبات معوق بر حسب داشتن سابقه فعالیت

سابقه فعالیت	تعداد	میانگین رتبه ای	آماره Z	سطح معنی داری
دارای سابقه	۱۵۷	۱۱۵,۲۰	-۱,۰۶۰	۰,۲۸۹
بدون سابقه	۷۹	۱۲۵,۰۵		

در جدول ۱-۸، با توجه به بزرگتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری در تعداد اقساط گیرندگان دارای سابقه و بدون سابقه فعالیت وجود ندارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد داشتن سابقه فعالیت تسهیلات گیرنده نیز تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق ندارد.

## ❖ شغل گیرنده تسهیلات

در این مورد نیز از آزمون ناپارامتری کروسکال-والیس استفاده شده است. نتایج در جدول ۱-۹ ارائه شده است.

جدول (۱-۹): آزمون کروسکال-والیس در مورد تفاوت تعداد مطالبات معوق بر حسب شغل گیرنده

مشاغل	تعداد	میانگین رتبه ای	آماره مربع کا	درجه آزادی	سطح معنی داری
کارمند	۷۹	۱۰۵,۹۵	۴۷,۳۵۰	۶	۰
آزاد(کاسب)	۱۱۲	۱۱۲,۵۷			
نظامی	۲۶	۲۰۲,۶۵			
بازنشسته	۳	۷۲,۱۷			
کشاورز	۹	۱۲۸,۱۷			
کارگر	۳	۱۷۹,۵۰			
خانه دار	۸	۹۵,۶۳			

در جدول ۹-۱، با توجه به کوچکتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری در تعداد اقساط معوق با توجه به نوع شغل گیرنده تسهیلات وجود دارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد نوع شغل گیرنده تسهیلات تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق دارد و با توجه به میانگین رتبه ای، بیشترین معوقات مربوط شغل نظامی می باشد.

#### ❖ صورتحساب<sup>۱۵</sup>

در این مورد از آزمون ناپارامتری من-ویتنی استفاده شده است. نتایج در جدول ۱۰-۱ ارائه شده است.  
جدول (۱۰-۱): آزمون من-ویتنی در مورد تفاوت تعداد مطالبات معوق بر حسب داشتن صورتحساب بانکی

صورتحساب	تعداد	میانگین رتبه ای	آماره Z	سطح معنی داری
دارای صورتحساب	۲۰۷	۱۱۸,۸۵	-۰,۲۱۳	۰,۸۳۱
بدون صورتحساب	۲۹	۱۱۶		

در جدول ۱۰-۱، با توجه به بزرگتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری در تعداد اقساط گیرندگان دارای صورتحساب و بدون صورتحساب وجود ندارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد داشتن صورتحساب بانکی تسهیلات گیرنده نیز تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق ندارد.

#### ❖ مشکلات پیش آمده برای تسهیلات گیرنده

در این مورد نیز از آزمون ناپارامتری کروسکال-والیس استفاده شده است. نتایج در جدول ۱۱-۱ ارائه شده است.  
جدول (۱۱-۱): آزمون کروسکال-والیس در مورد تفاوت تعداد مطالبات معوق بر حسب نوع مشکلات پیش آمده برای

تسهیلات گیرنده

نوع مشکلات پیش آمده	تعداد	میانگین رتبه ای	آماره مربع کا	درجه آزادی	سطح معنی داری
مشکلات مالی	۴۵	۱۲۴,۴۴	۱۱,۳۴۵	۱۰	۰,۳۳۱
مشکلات شخصی	۲۹	۱۱۳,۴۱			
کساد بازار	۶۷	۱۲۰,۰۷			
ورشستگی در کار	۱۰	۱۷۴,۳۰			
حقوق نامکفی	۲۵	۱۱۰,۸۰			
داشتن وامهای متعدد	۲۶	۱۰۶,۹۲			
بیماری	۱۵	۱۲۰,۸۰			
بیکار شدن	۱۳	۱۳۵,۵۰			

<sup>۱۵</sup>. صورتحساب، داشتن حساب بانکی در بانک قوامین می باشد که جهت تعیین سود یا قرض الحسنه تهیه می شود و شامل سپرده جاری (قرض الحسنه)، سپرده پس انداز (قرض الحسنه) و سپرده سرمایه گذاری مدت دار می باشد.

			۱۲۷,۸۱	۸	تغییر شغل
			۲۳,۰۰	۱	عدم همکاری (بد حسابی)
			۲۳,۰۰	۱	زندان

در جدول ۱-۱۱، با توجه به بزرگتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری در تعداد اقساط معوق، برحسب علت معوق شدن تسهیلات وجود ندارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد نوع مشکل گیرنده تسهیلات، تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق ندارد.

#### ۱-۶-۳ فرضیه اصلی

#### "عوامل مختلفی بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین تأثیر دارد"

در مجموع می توان نتایج به دست آمده از تحلیل های فوق را برای پاسخ به سوال اصلی در جدول زیر جمع بندی نمود:

جدول (۱-۱۲): جمع بندی نتایج عوامل

مؤلفه ها	عامل	نوع آزمون	آماره	سطح معنی داری	نتیجه
تسهیلات	نوع عقد	کروسکال-والیس	۲۳۹,۰۰	۰,۰	تأیید
	نوع وثیقه	من-ویتنی	-۱۵,۴۶	۰,۰	تأیید
	شغل ضامن	کروسکال-والیس	۵,۱۲۱	۰,۲۷۵	رد
	مبلغ تسهیلات	اسپیرمن	-۰,۱۱۸	۰,۰۶۷	رد
	نرخ تسهیلات	اسپیرمن	-۰,۰۹۹	۰,۱۲۶	رد
	تعداد اقساط	اسپیرمن	۰,۲۸۷	۰,۰	تأیید
تسهیلات گیرنده	سن	اسپیرمن	۰,۰۶۷	۰,۲۹۹	رد
	جنسیت	من-ویتنی	-۱,۶۲۴	۰,۱۰۴	رد
	سابقه فعالیت	من-ویتنی	-۱,۰۶۰	۰,۲۸۹	رد
	شغل گیرنده	کروسکال-والیس	۴۷,۳۵۰	۰,۰	تأیید
	صورتحساب بانکی	من-ویتنی	-۰,۲۱۳	۰,۸۳۱	رد
	مشکلات پیش آمده برای تسهیلات گیرنده	کروسکال-والیس	۱۱,۳۴۵	۰,۳۳۱	رد

بر اساس جدول ۱-۱۲ می توان اظهار داشت که، در میان عوامل مربوط به تسهیلات، تعداد اقساط تسهیلات، نوع عقد، نوع وثیقه و در مورد عوامل مربوط به تسهیلات گیرنده، شغل فرد گیرنده تسهیلات، عواملی می باشند که بر معوق شدن مطالبات بانک تأثیر دارند.

#### ۷- بحث و نتیجه گیری

هدف از این پژوهش بررسی عوامل مؤثر بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین استان خراسان شمالی بود. جهت بررسی این هدف فرضیه های طراحی شد که فرضیه جزئی اول تحقیق حاضر، عواملی از تسهیلات بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین تأثیر دارد، می باشد. برای پاسخ به فرضیه جزئی نخست، مشخصه هایی از تسهیلات که احتمال دارد روی معوق شدن تأثیر

داشته باشند، در نظر گرفته شده است که عبارتند از: نوع عقد، نوع وثیقه، شغل ضامن، مبلغ، تعداد اقساط و نرخ سود تسهیلات. با توجه به بزرگتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری بین میزان مطالبات معوق با شغل ضامن، مبلغ و نرخ سود وجود ندارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد شغل ضامن، مبلغ و نرخ سود تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق ندارد. درحالیکه این مقدار در مورد تعداد اقساط، نوع عقد قرارداد و نوع وثیقه تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق دارد. یافته های تحقیق با نتایج بدست آمده از تحقیقات هاشمی نودهی (۱۳۷۷) ناهمسو می باشد.

فرضیه جزئی دوم این تحقیق "عواملی از تسهیلات گیرنده بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین تأثیر دارد" می باشد. برای پاسخ به فرضیه جزئی دوم، مشخصه هایی از تسهیلات گیرنده که احتمال دارد روی معوق شدن مطالبات تأثیر داشته باشند، در نظر گرفته شده است که عبارتند از: سن، جنسیت، سابقه فعالیت، شغل، وجود صورتحساب و نوع مشکل پیش آمده برای تسهیلات گیرنده. با توجه به اینکه سطح معنی داری بیش از ۰/۰۵ می باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد بین میزان مطالبات معوق با سن گیرنده تسهیلات، جنسیت، داشتن سابقه فعالیت تسهیلات گیرنده، داشتن صورتحساب بانکی و نوع مشکل پیش آمده برای تسهیلات گیرنده، رابطه معنی داری وجود ندارد. همچنین با توجه به کوچکتر از ۰/۰۵ بودن سطح معنی داری، تفاوت معنی داری در میزان اقساط معوق با نوع شغل تسهیلات گیرنده، وجود دارد. به عبارت دیگر با اطمینان ۹۵ درصد نوع شغل تسهیلات گیرنده، تأثیر معنی داری بر مطالبات معوق دارد و با توجه به میانگین رتبه ای، بیشترین معوقات مربوط شغل نظامی می باشد. در این زمینه تا کنون پژوهشی صورت نگرفته تا همسو و ناهمسو بودن آن بررسی شود. بنابراین با توجه به فرضیه های پژوهش و مبانی نظری پژوهش عوامل مؤثر بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین استان خراسان شمالی مشخص شد: بدین ترتیب که با بررسی یافته های پژوهش در میان عوامل مربوط به تسهیلات از جمله نوع عقد، نوع وثیقه، شغل ضامن، مبلغ، تعداد اقساط و نرخ سود، عواملی شامل، تعداد اقساط تسهیلات، نوع وثیقه و نوع عقد قرارداد و در مورد عوامل مربوط به دریافت کننده تسهیلات از جمله سن، جنسیت، سابقه فعالیت، شغل، وجود صورتحساب و نوع مشکل پیش آمده برای تسهیلات گیرنده، تنها شغل فرد دریافت کننده از عواملی می باشند که بر معوق شدن مطالبات، تأثیر دارند. بنابراین می توان با افزایش در تعداد اقساط تسهیلات و انتخاب نوع وثیقه مناسب و نوع عقد قرارداد و همچنین در انتخاب نوع شغل فرد گیرنده تسهیلات، اعتبار سنجی بیشتری کرد تا از معوق شدن انواع مطالبات در بانک قوامین پیشگیری شود. این پژوهش نیز مانند سایر پژوهش ها با محدودیت هایی مواجه بود که از جمله این محدودیت ها، کمبود پیشینه تحقیق در رابطه با موضوع باتوجه به اینکه تعداد اندکی از دانشگاه ها در رشته بانکداری کارشناسی ارشد دانشجویی پذیرند، به روز نبودن و عدم شفافیت آمار و اطلاعات مندرج در سایت بانک مرکزی و سایتهای مرتبط بعنوان اصلی ترین مرجع استنادی قابل بهره برداری برای تجزیه و تحلیل ارقام و اطلاعات در حوزه تحقیقات بانکی، کمبود منابع و کتب جدید در حوزه مطالبات بانکی، هزینه بالای تهیه پژوهش با توجه به حضور میدانی محقق در شعب استان و بعد مسافت آنها، عدم ثبت تمام اطلاعات مندرج در پرونده های متشکله تسهیلات در سیستم ها و سامانه های بانک عدم حمایت مالی از سوی دفتر تحقیقات و نیز بانک قوامین و محافظه کاری کارمندان بانک قوامین استان خراسان شمالی در خصوص ارائه آمار و اطلاعات مربوط به مطالبات معوق بانک می باشد.

### پیشنهاد ها

با توجه به نتیجه فرضیه جزئی اول مبنی بر تأثیر تعداد اقساط تسهیلات بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین استان خراسان شمالی، پیشنهاد می شود:

- نوع عقد : بدون در نظر گرفتن ملاک های کیفی به متقاضیان تسهیلات اعطاء نشود. که بعداً باعث معوق ماندن اقساط تسهیلات پرداختی گردد. با توجه به اینکه بیشترین تعداد اقساط معوق مربوط به قراردادهای تکلیفی می باشد، به منظور جلوگیری از ایجاد اقساط معوق در حد امکان از درخواست وام های با این عنوان جلوگیری شود.



- نوع وثیقه : در خصوص قبول نوع وثیقه مبنی بر سپرده، بانک می بایست حتماً در کنار سپرده، اسناد تضمینی مانند سفته و چک را از ضامن یا متقاضی وام دریافت نماید
  - تعداد اقساط تسهیلات : رعایت مدت زمان بازپرداخت تسهیلات با مبلغ وام دریافتی قبل از پرداخت آن، بسیار مهم است. حتماً وضعیت مالی و اجتماعی متقاضی با توجه به مبلغ وام و تعداد اقساط در اعتبارسنجی لحاظ شود.
  - با توجه به نتیجه فرضیه جزئی دوم مبنی بر تاثیر شغل فرد گیرنده تسهیلات بر معوق شدن مطالبات بانک قوامین استان خراسان شمالی، پیشنهاد می شود:
  - قبل از پرداخت تسهیلات، متقاضی به طور دقیق از طریق سامانه های داخلی، بانک ها و پرتال بانک مرکزی، اعتبارسنجی شود.
  - در قبول ضمانت متقاضیان تسهیلات از طرف اشخاص، توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی در کنار شغل آنها، مد نظر قرار گیرد.
  - تطبیق تسهیلات درخواستی با فعالیت و شغل متقاضیان و کنترل هرچه بیشتر اسناد و مدارک به منظور شناسایی اسناد صوری و ساختگی و افزایش نظارت در مصرف تسهیلات پرداختی به مشتریان به صورت مستقیم و غیر مستقیم انجام پذیرد.
  - شعبه پرداخت کننده تسهیلات، قبل از پرداخت وام، شخصیت متقاضی را از طریق ممکن (حتی الامکان از آخرین بانکی که تسهیلات دریافت نموده است) بررسی نماید.
- همچنین به محققین بعدی پیشنهاد می شود:
۱. با توجه به عدم تاثیر بعضی از شاخص ها از جمله شغل ضامن، مبلغ، نرخ سود برای تسهیلات و سن، جنسیت، سابقه فعالیت، وجود صورتحساب و نوع مشکل پیش آمده برای تسهیلات گیرنده، پیشنهاد می شود پژوهش در زمان دیگری نیز تکرار شود.
  ۲. تحقیقاتی مشابه در سایر استانها و بانک ها انجام شود تا قابلیت تعمیم پذیری به سایر استانها و بانک ها صورت پذیرد.
  ۳. با بررسی های بعمل آمده در حوزه موارد ذیل، تحقیقات در حد کافی صورت نگرفته، بنابراین لازم است تحقیقات و مطالعات لازم صورت گیرد.
- تاثیر تورم و نقش آن در ایجاد اقساط معوق.
  - در خصوص اعتبار سنجی اشخاص حقیقی و نقش آن در کاهش اقساط معوق.

## فهرست منابع و مآخذ

- پورمتین، اصغر و جمشیدی، سعید (۱۳۹۵). مطالبات معوق بانکی، چالش ها و راهکارها، انتشارات گپ، چاپ چهارم.
- تقوی، مهدی؛ احمدیان، اعظم و کیانوند، مهران (۱۳۹۲). تحلیلی بر تأثیر حاکمیت شرکتی بر ثبات سیستم بانکی کشورهای در حال توسعه (با تاکید بر شاخص مالکیت بانکها)، فصلنامه علمی پژوهشی دانش مالی تحلیل اوراق بهادار، سال ششم، شماره نوزدهم.
- ربیع زاده، رضا (۱۳۸۹). "بررسی مدل های پرتفوی ریسک اعتباری و زیرساخت های لازم برای به کارگیری آن ها در صنعت بانکداری". تهران: سایت مرجع دانش (سیویلیکا)، دانشگاه امام صادق.
- رضایی، فرهاد (۱۳۷۶). بررسی کمی مزیت نسبی صادراتی تولیدات صنعتی ایران. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری-دانشگاه صنعتی اصفهان.

کرمی، ابوالفضل و مهدی زاده، سجاد (۱۳۸۷). نرخهای سود بانکی در ایران، مجله روند بانک مرکزی، سال چهاردهم، ش ۴۳: ۲۰-۴۶.

مسعودی، علیرضا (۱۳۸۷). حقوق بانکی، تهران، پیشبرد.

هدایتی، علی اصغر؛ بهمنی، محمود؛ سفری، علی اصغر؛ کلهر، حسن (۱۳۹۱). «عملیات بانکی داخلی ۱»، چاپ هفدهم، موسسه عالی آموزش بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.

هدایتی، علی اصغر؛ بهمنی، محمود؛ سفری، علی اصغر؛ کلهر، حسن (۱۳۹۱). «عملیات بانکی داخلی ۲»، چاپ هفدهم، موسسه عالی آموزش بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.

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.

Louzis D. L., Vouldis, A. T., Metaxas V. L., (2011). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans in Greece: A comparative study of mortgage, business and costumer loan portfolios. Journal of Banking & Finance 36, 1012-1027.