



# عوامل مؤثر در وصول مطالبات معوق بانک‌ها

(مطالعه موردی بانک مهر اقتصاد  
شعب غرب استان مازندران)

مؤلف:

مهدی ابراهیم زاده

انتشارات قانون یار

۱۳۹۷

# فهرست مطالب

پیشگفتار

## فصل اول

کلیات

## فصل دوم

ادبیات پژوهش

## فصل سوم

روش‌شناسی تحقیق

## فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده‌ها

## منابع و ماخذ

## پیشگفتار

بی شک یکی از مهم ترین چالش های پیش روی نظام بانکی کشور طی چند سال اخیر، سیر فزاینده مطالبات معوق بوده است. روند افزایشی مطالبات معوق بانک ها در سال های اخیر، توان وام دهی بانک ها را بیش از پیش تضعیف کرده است. به این دلیل اهمیت یافتن راهکار هایی برای رفع این مشکل بیش از پیش آشکار شده است. هدف از پژوهش حاضر بررسی عوامل مؤثر در وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک ها در بانک مهر اقتصاد (مطالعه موردی، شعب غرب استان مازندران) می باشد. این کتاب از لحاظ روش نیز یک پژوهش توصیفی است و از لحاظ نوع روش پژوهش، یک پژوهش توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر متشکل از تمامی مدیران شعب و

معاونین، کارشناسان اداره اعتبارات و کارشناسان ستادی، کارشناسان اداره اجرای احکام و حقوقی، روسا و مسئولین اعتبارات شعب و کارکنان با سابقه بیش از ۱۰ سال در تمامی شعب بانک مهر اقتصاد منطقه غرب استان مازندران (نور تا رامسر) که تعداد آنها به ۶۰ نفر می‌رسد. نمونه آماری از روش سرشماری استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات این پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی و با توجه به موضوع و هدف این اثر علمی، از آزمون های، آلفای کرونباخ، کومولوگراف-اسمیرنوف، مقایسه میانگین و فریدمن و نرم افزار **spss** استفاده شد.

## نتیجه گیری:

بررسی نتایج حاصل نشان دهنده آن است که با بکارگیری کارکنان با تجربه در بخش اعتبارات که از

مشتریان کلیدی و خوش حساب‌ها اطلاعات کافی و وافی دارند و همچنین با آموزش مناسب به آنها می‌تواند بر وصول مطالبات سر رسید گذشته و معوق موفق بود. طی دو دهه اخیر بروز بحران‌های مالی در سیستم بانکی، باعث متضرر ساختن بسیاری از بانک‌ها و مؤسسات اعتباری و ورشکستگی برخی از آنها در اقتصاد جهانی گردیده است. در نتیجه وقوع چنین بحران‌هایی است که وظیفه ناظران به‌عنوان شناسایی منابع بروز بحران در جهت تصمیم‌گیری برای کاهش شدت و اثرات آن اهمیت پیدا می‌کند (حیدری و همکاران، ۱۳۸۹). بحران مالی ۲۰۰۸ که ظرف دو سال، بسیاری از صنایع و بخش‌های اقتصادی جهان را به ورطه نابودی کشانده از طریق مؤسسات پولی و مالی آمریکایی که قادر به وصول اقساط معوق خود نبودند گسترش یافت. افزایش مطالبات معوق بانکی به مثابه زنگ خطری است

که نه تنها برای نظام بانکی، بلکه برای بخش واقعی اقتصادی هم به صدا درآمده است (ماهنامه اقتصادی ایران، ۱۳۸۹). لذا تجربه کشورهای مختلف نشان می‌دهد که وخامت ترازنامه بانک‌ها و نظام بانکی نقطه آغاز بسیاری از بحران‌های اقتصادی در سطح کشور و بین‌المللی است که افزایش سهم وام به دارایی بانک‌ها بطور کلی افزایش مطالبات نامناسب، بد، معوق و مشکوک‌الوصول، به‌طور خاص، مهم‌ترین دلیل وخامت ترازنامه بانک‌ها است. ضعف مقررات هدایت‌کننده و بی‌تجربه بون بانک‌ها در غربالگری و نظارت بر قرض‌گیرندگان، باعث افزایش زیان وام‌ها و فزونی گرفتن مطالبات معوق شده که این خود باعث نقصان ارزش ویژه بانک‌ها گردیده است. نتیجه چنین وضعیتی برخورداری از منابع کمتر برای اعطای وام شده، که به

ناچار انقباض در اقتصاد ملی را به دنبال داشته است. افزون بر این وخامت شدید ترانزنامه مانند آنچه در مکزیک ۱۹۹۵-۱۹۹۴، آسیای شرقی ۱۹۹۸-۱۹۹۷ و آرژانتین ۲۰۰۱-۲۰۰۲ مشاهده شد، باعث هراس بانکی، سقوط بانک‌ها و بحران‌های عظیم مالی شده است (کردبچه ۱۳۹۰). لذا با این پیش‌زمینه کوتاه، معضل بزرگی که امروزه در مرحله اول بانک‌های کشور و پس از آن، اقتصاد ملی را تهدید می‌کند به وضوح به تصویر می‌کشد، چرا که مطالبات معوق بانکی، جدا از اثراتی که بر بخش پولی برجای می‌گذارند، آثار منفی بسیار زیادی هم بر بخش واقعی اقتصاد دارند و مورد توجه کارشناسان اقتصادی کشور قرار گرفته است (ماهنامه اقتصادی ایران، ۱۳۸۹). بنابراین یکی از مهم‌ترین عملیات بانکی، جذب وجوه و پس‌اندازها و استفاده از آنها برای تأمین نیاز مالی انواع فعالیت‌های اقتصادی



است (نجفی، ۱۳۸۷) بدون شک تلاش برای وصول مطالبات معوق علاوه بر این که کمک موثری به بهبود وضعیت منابع و مصارف بانک‌هاست. بر رشد اقتصادی کشور و رونق بازارهای ملی تأثیر بسزایی دارد. وصول مطالبات معوق از آن جهت که بهبود وضعیت منابع بانک و امکان اعطای تسهیلات مجدد را فراهم می‌کند. عاملی برای رشد و پویایی اقتصاد کشور است. از سوی دیگر وصول مطالبات معوق، جمع‌آوری نقدینگی از سطوح جامعه را نیز در پی خواهد داشت و با توجه به سیاست‌های انقباض دولت و تلاش برای مهار تورم، می‌تواند کمک موثری برای تحقق اهداف اقتصادی دولت باشد. علاوه بر این بهبود نسبت منابع و مصارف خود از جمله معیارهای مهم و حیاتی است که در رتبه‌بندی و درجه‌بندی بانک‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد

(رشیدی، ۱۳۹۰). در نظام بانکداری اسلامی که پرداخت تسهیلات می‌بایست براساس صلاحیت و اعتبار متقاضی، توجیه‌پذیر بودن طرح و معامله، نظارت بر حسن اجرای قرارداد، اخذ تأمین کافی و بیمه نمودن اموال و وثایق صورت پذیرد، بالا رفتن حجم مطالبات معوق نشان‌دهنده عدم بررسی صحیح مالی، فنی و اقتصادی طرح یا معامله و عدم شناخت کافی از توان مالی و اجرایی مشتریان یا به دلیل عدم کنترل و نظارت دقیق بر نحوه مصرف تسهیلات پرداختی و نشانه خطر جدی برای بانک تلقی می‌شود. البته در پاره‌ای موارد وقوع حوادثی در صحنه اقتصادی و اجتماعی کشور نیز موجب افزایش مطالبات معوق می‌گردد که علل آن خارج از حیطه اقتدار سیستم بانک است. مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک‌ها همچون اقیانوس منجمد به یک معضل شدید و جدی برای نظام بانکی تبدیل

شده و باتوجه به اینکه محور بودن اقتصاد کشور و به عبارت دیگر از آنجایی که تمام بار نظام مالی کشور بر دوش نظام بانکی بوده است و بدون شک می‌توان آن را دغدغه‌ای ملی نامید (امینی و همکاران، ۱۳۸۹). لذا با شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد مطالبات معوق و یافتن راهکارهایی برای پیشگیری از ایجاد آن، می‌توان پیشنهادهایی برای وصول مطالبات معوق بانک ارائه نمود، تا در این راستا به جهت‌گیری صحیح اعطای تسهیلات کمک نموده و گامی در جهت پیشبرد اهداف عالی بانکداری اسلامی که همان افزایش تولید و خدمات و اشتغال‌زایی به‌منظور بالا بردن سطح زندگی اجتماعی، رفاه جامعه و پیشرفت اقتصادی است دست یافت (اکرامی و راهنما، ۱۳۸۸). این پژوهش قصد دارد تا ضمن بررسی عوامل مؤثر بر وصول مطالبات سررسید

گذشته و معوق بانک و ارائه راهکارهایی برای وصول مطالبات می‌باشد، نسبت به ارائه راهکارهایی کاربردی اقدام نماید. در این فصل به بیان مسئله، ضرورت و اهمیت مسئله، اهداف تحقیق، سوالات / فرضیات، تعریف مفاهیم و متغیرها و در نهایت به جمع بندی مطالب اشاره شده است.

# فصل اول: کلیات

## ۱-۱- بررسی مقدماتی موضوع

مطالبات معوق بانکی جزئی از ادبیات بانکداری در اقتصاد است، زیرا همان طور که همه فعالیت‌های اقتصادی از میزان مشخصی ریسک برخوردارند، فعالیت بانکی نیز دارای ریسک‌های مختلف است، یکی از ریسک‌ها به عدم امکان بازپرداخت بدهی‌ها توسط مشتریان نظام بانکی و یا عدم تمایل آنها به بازپرداخت باز می‌گردد بنابراین در ادبیات اقتصادی، مطالبات معوق بخشی از مشکلات معمول فعالیت بانکی محسوب می‌شود. با این حال با توجه به آثار مخرب آن در کارآیی نظام بانکی کاهش این مساله اهمیت زیادی دارد. افزایش حجم مطالبات معوق شبکه بانکی یکی از مهمترین موضوعات مورد توجه مدیران بلند پایه

اقتصاد کشور طی سالهای اخیر بوده است. بازتاب آمارهای منفی منتشره در این خصوص (هرچند غیر دقیق و اغراق شده) بر ذهنیت مردم و فعالان اقتصادی کشور باعث شده تا مقوله مطالبات بانکها در ایران جدا از جنبه های مالی و اقتصادی، ابعاد رسانه ای نیز پیدا کند. هرچند باید به این واقعیت مهم نیز توجه داشت که وجود مطالبات بانکی موضوعی نیست که تنها مختص به کشور ما باشد، بلکه در نظام بانکی سایر کشورها نیز بحران های اقتصادی و تغییر شرایط بازار کسب و کار، بانک ها را در دریافت منابع خود از وام گیرندگان دچار مشکل ساخته است. قدرت وام دهی و توان انجام امور محوله بانک به عنوان یک بنگاه مالی، اعتباری و پولی به صورت مستقیم به وجوه در اختیار بانک بستگی دارد و عمده ترین منبع برای تحصیل وجوه، سپرده های مردمی است که بانک با واسطه گری میان عرضه کننده

(سپرده گذار) و متقاضی (دریافت کننده تسهیلات) به جمع آوری آن می پردازد. بنابراین چنانچه بانک ها نتوانند به موقع مطالبات خود را باز دریافت کنند، علاوه بر اینکه گردش دفعات پول در چرخه تولید و اشتغال دچار اختلال و کاهش می شود، بلکه حس مخاطره منافع سپرده گذاران نیز باعث تقلیل میزان عرضه منابع به بانک ها خواهد شد به همین جهت باید قبول کرد که مطالبات معوق بانکی به عنوان یک عامل تهدید کننده و واقعیت تلخ و یک پدیده ناهنجار اقتصادی خود را به بانک ها به عنوان نهاد پولی کشور تحمیل می کند. در ایران بانک ها بزرگ ترین نهاد مالی بوده و اعتبارات رگ حیات سیستم بانکی و تمام واحدهای اقتصادی می باشند. همچنین توزیع اعتبارات برای هر دو بخش فوق متأثر از سیاست های کلان اقتصادی علی الخصوص در

حوزه مالی و پولی هستند. از آنجا که بانک های کشور از لحاظ سرمایه اکثراً وابسته به بخش دولتی می باشند، در نتیجه اولین توجه به منظور تأمین منابع به سوی این بانک ها منعطف می شود. در شرایطی که بانک های دولتی از حمایت دولت برای جلوگیری از ورشکستگی برخوردارند، افزایش مطالبات معوق موجب عدم تحقق اهداف ارائه تسهیلات بانکی در جهت رشد اقتصادی کشور و اتلاف منابع محسوب می گردد. در صورت معوق شدن تسهیلات و در مرحله آخر سوخت شدن آن ها، بزرگ ترین ضرر متوجه بانک ها است، زیرا اگر بانک بخواهد وثیقه مشتری را به پول نقد تبدیل نماید، باید متحمل هزینه مالی و زمانی شود، با این شرط که بتواند مبلغ اولیه تسهیلات را مجدداً پس گیرد. در واقع میتوان گفت که مطالبات معوق زائیده دو بخش است : بخش اول، ارادی و اختیاری فرد وام گیرنده و بخش دیگر



تحت تأثیر عوامل خارج از حیطه اختیار وام گیرندگان است که میتوان به شرایط کلان اقتصادی و مالی نظیر تورم، نرخ ارز، نرخ سود و... اشاره نمود. بنابراین مدنظر قرار دادن و مدیریت عواملی که در حیطه درو نسامانی و برون سامانی بر تسهیلات و مطالبات معوق بانکها اثر می گذارند، امری ضروری است (کردبچه ۱۳۹۰). یکی از چالش های سیستم بانکی کشور پرداخت تسهیلات و ریسک بازگشت قسمتی از آن به سیستم بانکی کشور می باشد. هر روزه مسائل مختلفی در خصوص بدهکاران بانکی و علی الخصوص دریافت کنندگان تسهیلات کلان مطرح می گردد که حاضر نیستند وجوه دریافتی را به بانکها بازگردانند. اما در این بین بانک مهر اقتصاد با مدیریت بهینه مطالبات و تسویه مانده بدهی سنواتی ۶۰ هزار فقره پرونده مشتریان

در سال ۱۳۹۱ علی رغم رشد ۲۵ درصدی معوقات بانکی کشور توانست ۱.۲٪ از معوقاتش را کاهش دهد. معوقات بانکی به معنای مطالبات بانک از اشخاص حقیقی و حقوقی است که پس از دریافت تسهیلات اقساط را پرداخت نکرده اند. از دیدگاه نظام بانکی اگر تسهیلات گیرنده دو تا شش ماه از اصل و سود قسطش را به موقع پرداخت نکند و اقدامی در این زمینه انجام ندهد این مطالبات جزء مطالبات معوق بانکی محسوب می شود. علت اصلی به وجود آمدن بدهکاران بانکی و به طبع آن معوقات بانکی را باید در دو بخش مجزا تجزیه و تحلیل کرد. نخست در بخش تسهیلات خرد که عموماً دریافت کنندگان تسهیلات خرد، وجوه دریافتی را به خرید لوازم مصرفی و یا تامین قسمتی از ثمن خرید خانه اختصاص می دهند، در صورت محاسبه نادرست یا از دست رفتن قسمتی از درآمد خویش، توان

بازپرداخت اقساط خود را ندارند. در بخش تسهیلات کلان، نوسانات شدید اقتصادی، افزایش پایه پولی و تورم، رکود اقتصادی مهمترین عامل تاثیر گذار در افزایش پدیده معوقات بانکی است. بطور مثال اگر شما یک فعال اقتصادی در بخش تولید مسکن باشید و بازار دچار رکود اقتصادی گردد، دیگر نمی‌توانید براساس برنامه ریزی انجام داده، نسبت به بازپرداخت بدهی‌های خود اقدام نمایید (امیرانی، ۱۳۸۸). ایجاد تسهیلات لازم به منظور گسترش فعالیت‌های اقتصادی و تأمین منابع مالی مورد نیاز بخش‌های مختلف تولیدی، بازرگانی، خدمات و در نهایت، هدایت منابع بانک به مکان‌های صحیح سرمایه گذاری می‌باشد. یکی از مشکلات اساسی که امروزه بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری با آن مواجه‌اند، مشکل مطالبات معوق و تسهیلات وصول نشده

آنهاست، زیرا تسهیلات پرداخت شده به طور کامل از سوی مشتریان بازپرداخت نشده و همواره قسمتی از تسهیلات به صورت مطالباتی که هنوز به حیطه وصول درنیامده است، در حساب‌ها باقی می‌ماند. این مشکل یکی از مشکلات اساسی سیستم بانکی کشور محسوب می‌شود که با آن دست به گریبان است. لذا تحقیق در این زمینه و یافتن ریشه های این مشکل به منظور جلوگیری از رشد مطالبات معوق در تسهیلات اعطایی 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 (قاسمی، ۱۳۸۹). آنچه که امروز بر آن تأکید می‌شود، احساس مسئولیت، همت و تلاش تمامی مسئولین و ذی نفعان برای وصول مطالبات و در اولویت قراردادن این موضوع مهم در فعالیت های

مالی و اعتباری و بانکی است، زیرا مطالبات معوق از یک طرف منابع درگیر در بخش اعتباری را راکد و بلا استفاده کرده است و از سوی دیگر فرصت استفاده سایر مشتریان از منابع این مؤسسات را گرفته و در نتیجه، سودآوری را کاهش می‌دهد (همان منابع). بنابراین پژوهش حاضر به بررسی عوامل مؤثر در وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک‌ها در بانک مهر اقتصاد (مطالعه موردی، شعب غرب استان مازندران) می‌باشد. یعنی هدف پژوهش حاضر این است که، هر یک از عوامل مؤثر در وصول مطالبات معوق بانک مهر را مورد پژوهش و تحقیق قرار دهد.

## ۱-۲- اهمیت تالیف این اثر علمی

کارشناسان گردش پول در نظام بانکی را به گردش خون در بدن موجود زنده تشبیه می‌کنند معتقدند که

مطالبات معوق به مثابه بیماری لاعلاج است که اگر به جان موجود زنده‌ای بیفتد نجات از آن مشکل است. به عقیده آنان در اقتصادی که مطالبات معوق بانک‌ها حدود ۲۰ درصد از نقدینگی کشور و ۱۰ درصد از تولید ناخالص داخلی را اختلال نموده، نمی‌توان از خطرات ناشی از آن غفلت نمود، زیرا بقای سیستم مالی بر این فرض استوار است که بانک‌ها کار قرض دادن پول را ادامه دهند و بدهکاران هم سود و اصل وام‌های دریافتی را پرداخت کننده تا پول از گردش خارج نشود. به همین علت در تحقیقات بسیار زیادی که در کشورهای مختلف در مورد ورشکستگی بانک‌ها بعمل آمده، بر موضوع مطالبات معوق به عنوان یک عامل مهم نظام پولی کشور تأکید دارد (مجله بانک اقتصاد شماره ۱۰۸، ۱۳۸۹). لذا این تحقیق بر آن است تا ضمن بررسی عوامل موثر بر وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق

اقدامات لازم را بعمل آورده، درضمن پیشنهاد و راهکارهایی را ارائه طریق نماید.

## ۱-۶-۲- تعاریف عملیاتی

### **تعامل بانک‌ها با بنگاه‌ها و مشتریان کلیدی:**

بانک‌ها به منظور جذب منابع مالی نیازمند ارتباط موثر با مخاطبان خود هستند، توصیف بانک بدون مشتری خارج تصور است، لذا جذب مشتری و ایجاد تعاملی مثمر ثمر اولین گام در این راستا است.

### **آموزش کارکنان اعتبارات: آموزش کارکنان،**

علی‌الخصوص در تحقیق حاضر، کارکنان بخش اعتبارات در نحوه برخورد و شناسایی مشتریان و کسب تضمین‌هایی کارا در این خصوص می‌تواند مفید واقع گردد.

**به کارگیری کارکنان با سابقه:** کارکنان با سابقه

نیز به لحاظ کسب تجربه در سالیان فعالیت خود می توانند مانند آموزش عمل کنند اما در اینجا به صورت تجربیاتی که کسب نمودند می توانند راهگشا باشند.

**واحد حقوقی بانک:** واحد رسیدگی کننده به

تخلفات و پیگیری قضایی موضوعات مرتبط با بانک است. انجام صحیح امور و اثربخشی آن بر هیچ کس پوشیده نیست، لذا انجام درست و اقدام به موقع واحد حقوقی می تواند در کسب مطالبات سررسید گذشته و معوق مفید واقع شود.

**درآمد حاصل از کارمزد:** کارمزد به آن دسته از

مبالغی که به عنوان هزینه مازاد بر مقدار مورد نظر جهت انجام کار دریافت می شود را گویند. کارمزد در انجام خدمات بانکی با توجه به عوامل گفته شده در بالا



می‌تواند به عنوان فاکتوری تنها جهت پوشش معوقات کاربرد داشته باشد و به عنوان مسکنی برای آن تا علاج کامل و درست آن به کار رود.

**وصول مطالبات معوق و سررسید گذشته:** به آن دسته از تسهیلات اعطا شده که مقرر شده بود در تاریخ معینی بازپرداخت شود اما به دلایلی پرداخت نشده را گویند.

**مطالبات جاری:** مطالباتی که از سررسید آن‌ها بیش از ۲ ماه نگذشته باشد.

**مطالبات غیر جاری:** شامل مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول