



فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری  
سال دوم / شماره هشتم / زمستان ۱۳۹۲

## بررسی علل افزایش مطالبات سررسید گذشته و معوق مشتریان حقیقی بانک ملت شعب تهران

حسین صفرزاده

عضو هیئت علمی و استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

محمدحسن ابراهیمی سرو علیا

عضو هیئت علمی و استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

عبدالرسول کریمی یزدی

کارشناس ارشد رشته مدیریت مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

تاریخ دریافت: ۹۱/۱۰/۳۰ تاریخ پذیرش: ۹۲/۴/۳۰

### چکیده

از آنجا که وجود مطالبات معوق باعث کاهش منابع، بلوکه شدن منابع بانک نزد بانک مرکزی، کاهش نقدینگی، کاهش سودآوری، کاهش سرعت گردش پول و در نتیجه کاهش قدرت رقابتی بانک خواهد شد، معضل مطالبات معوق اهمیت بسزایی دارد و مطالبات معوق به صورت مستقیم و غیر مستقیم بر سودآوری تاثیرگذار است و سودآوری بانک مستقیماً بازار سهام بانک را تحت تاثیر قرار خواهد داد. به لحاظ اهمیت موضوع مذکور این پژوهش جهت شناسایی علل افزایش مطالبات معوق انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق کلیه شعب شهر تهران و حجم نمونه ۲۵۰ نفر از مدیران و کارشناسان و کارکنان اعتباری بانک ملت شعب تهران می باشد. علل افزایش مطالبات معوق در سه گروه اطلاعات کمی، اطلاعات کیفی و عملکرد مدیران و کارکنان طبقه بندی شده است و از طریق آزمون t یا z تک نمونه ای داده ها از طریق نرم افزار های آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در نهایت با به کارگیری آزمون فریدمن علل طبقه بندی گردید. نتیجه این تحقیق حاکی از این است که اطلاعات کیفی مشتری، عملکرد مدیران و کارکنان، اطلاعات کمی مشتری به ترتیب در افزایش مطالبات معوق تاثیرگذار است به عبارت دیگر اطلاعات کیفی مشتری دارای بیشترین و اطلاعات کمی مشتری کمترین تاثیر در بروز مطالبات معوق دارند. و در بین متغیرهای فرعی نوع و میزان وثیقه (متغیر کیفی) دارای بالاترین و بخشنامه ها و سیاست های اعتباری (متغیر عملکرد مدیران و کارکنان) دارای کمترین اهمیت هستند. لذا ضرورت توجه کارکنان به اطلاعات کیفی مشتری اهمیت بسزایی دارد.

**واژه‌های کلیدی:** مطالبات جاری ، مطالبات سررسید گذشته، مصالبات معوق، مطالبات مشکوک الوصول ، مطالبات سوخت شده ، وثیقه، سررسید، منابع ، مصارف.

## ۱- مقدمه

از مهمترین موسسات مالی در اقتصاد هر کشور بانکها می باشد که با جمع آوری وجوه نقد از طریق انواع سپرده های جاری، کوتاه مدت و بلندمدت و تخصیص آن به بخش های نیازمند اقتصادی در قالب تسهیلات (وام) نقش خود را به عنوان واسطه مالی در اقتصاد هر کشور ایفا می نماید.

بانک ملت یکی از بانکهای تجاری فعال در زمینه بانکداری اسلامی فعالیت دارد که در شش سال متوالی رتبه اول در جذب منابع چهار سپرده را به خود اختصاص داده و به جهت دارا بودن تقریباً ۱۵٪ نقدینگی جامعه نقش به سزایی را در پیاده سازی سیاست های اقتصادی و رشد و شکوفایی کشور بر عهده دارد.

از آنجا که درآمد و سودآوری بانکها از مابه التفاوت سود پرداختی به چهارسپرده (منابع) و سود دریافتی ناشی از اعطای تسهیلات به فعالان اقتصادی (مصارف) می باشد، مدیریت منابع و مصارف بانکها مورد توجه قرار گرفته است. به این ترتیب که دستیابی به منابع ارزان قیمت و اعطای تسهیلات به بخش های کم ریسک و با سود بالاتر، ضمن کاهش ریسک نقدینگی و اعتباری، سوددهی را نیز افزایش می دهد.

عاملی که سودآوری و رقابت پذیری بانک را کاهش می دهد، عدم توجه به مدیریت منابع و مصارف است به عبارت دیگر هرچه منابع گران قیمت تر و مصارف با سود کمتر باشد، حاشیه سود کاهش می یابد و از طرف دیگر بسیار مهمتر و حساس تر از مدیریت منابع است و آفت مصارف بانک ها بروز مطالبات سررسید گذشته و معوق است که عدم مدیریت درست مصارف منجر به بروز آن می گردد. در صورتیکه مطالبات معوق افزایش یابد حتی منجر به ورشکستگی بانکها و موسسات مالی می گردد و در این خصوص بانکها برای فرار از ورشکستگی وام های خود را تحت پوشش بیمه قرار می دهند. مشکل و معضل بانکها در سالهای اخیر را موضوع مطالبات معوق به خود اختصاص داده که اهمیت موضوع فوق و علاقه محقق در این زمینه جهت شناسایی علل بروز و افزایش مطالبات معوق و کاهش معضل از اقتصاد کشور، انگیزه اصلی انتخاب این موضوع جهت تحقیق است.

در این تحقیق به دنبال بررسی علل افزایش مطالبات معوقه بانک ملت هستیم که مسئله اساسی این تحقیق است برای پاسخ به این مسئله به سوالات زیر باید پاسخ داده شود :

- آیا اطلاعات مشتریان کمی (سابقه-معدل-موجودی-مبلغ اقساط-نرخ سود-سرمایه مشتری) و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد؟
- آیا اطلاعات کیفی مشتریان (رشته فعالیت-نوع اعتبار-نوع و میزان وثیقه) و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد؟

• آیا عملکرد کارکنان و مدیران بانک (اعتبارسنجی-نیازسنجی-مشاوره به مشتریان-پیگیری وصول مطالبات-وجود دواير اعتبارات در شعب-سیستم مکانیزه تسهیلات- رعایت قوانین و مقررات- پروسه وصول مطالبات) و بروز مطالبات معوق ارتباط مستقیم وجود دارد؟

اهمیت توجه به وصول مطالبات به حدی است که در برنامه عملیاتی تدوین شده در بانک ملت یکی از چالش های نه گانه منظور شده (اداره کل آموزش بانک ملت، ۱۳۸۷، ۱۷). از طرف دیگر طبق دستورالعمل بانک مرکزی جهت پوشش ریسک نکول و عدم پرداخت تسهیلات برای مطالبات زنده تا مشکوک الوصول به نسبت ریسک مربوطه می بایست ذخیره گرفته شود:

• سرفصل مطالبات زنده ۱.۵٪ تسهیلات

• سرفصل مطالبات سررسید گذشته بین ۱۰٪ الی ۲۰٪

• سرفصل مطالبات معوق ۲۰٪ الی ۵۰٪

• سرفصل مطالبات مشکوک الوصول ۵۰٪ الی ۱۰۰٪

و ذخایر فوق در سرفصل هزینه لحاظ گردیده و سودآوری را کاهش می دهد لذا معوق شدن مطالبات ضمن کاهش دارایی ها از محل مطالبات، نقدینگی را نیز به جهت انجام ذخیره های مربوطه کاهش می دهد و در نهایت سودآوری بانک و قدرت رقابت پذیری را کاهش می دهد و سبب کاهش قیمت سهم و سود هر سهم شده و جایگاه رقابتی بانک کاهش می یابد.

لذا از مهمترین دلایل انجام تحقیق به موارد ذیل اشاره می نمائیم:

الف) یکی از مشکلات عمده در نهادهای مالی در حال حاضر است.

ب) مانعی جهت تحقق خصوصی سازی بانک ها بشمار می رود.

ج) منجر به کاهش گردش وجوه و در نتیجه عدم رشد اقتصادی می شود.

د) منجر به عدم اطمینان در بازار کالا می گردد.

ن) منجر به کاهش سودآوری و اثربخشی بانکها می شود.

و) نواسانات قیمت سهام بانک در بازار سرمایه را منجر می شود.

ه) منجر به بلوکه شدن منابع بانک نزد بانک مرکزی می شود.

ی) کاهش رتبه بانک در بین بانکها.

## ۲- مبانی نظری پژوهش

با توجه به کارشناسان و بررسی حساب های مشتریان و نیز، نگاهی به روند افزایش درصد مطالبات معوق و سررسید گذشته بانک ها در ترکیب مانده تسهیلات اعطایی به بخش دولتی (تبصره ای و تکلیفی) و غیردولتی از سال ۷۵ تا ۸۳، مشاهده می شود که این میزان از ۱۵/۵ درصد به بیش از

۴۰ درصد رسیده است که موید افزایش سریع مطالبات معوق در شبکه بانکی است. (دنیای اقتصاد، ۸۷، ۱۳/۰۱/۲۹)

براساس آمار بانک مرکزی، مطالبات معوق و سررسید گذشته نظام بانکی تا پایان اسفند ۱۳۸۳، چهار هزار میلیارد تومان بوده است. این رقم در اسفند ۱۳۸۴ به هفت هزار میلیارد تومان افزایش یافت. در ابتدای سال ۸۵ نیز مطالبات معوق شبکه بانکی به هفت هزار و ۵۰۰ میلیارد تومان رسید و هم اکنون محمود بهمنی میزان مطالبات معوق شبکه بانکی را تا پایان آبان سال ۸۷، ۳۱ هزار میلیارد تومان اعلام می‌کند. مقایسه دورقم ارائه شده از سوی بانک مرکزی نشان می‌دهد مطالبات معوق بانکی در آبان سال جاری نسبت به اسفند ۸۳، تقریباً هشت برابر شده است. (روزنامه سرمایه)

بر اساس این گزارش همچنین حجم بدهیهای معوق و سررسید شده برای بانک های تجارت و ملت نیز در سال ۱۳۸۴ نسبت به سال قبل دو برابر شد و بین بانک های تخصصی، بانک صنعت و معدن بیشترین افزایش در مطالبات معوق را داشت که از ۵/۸ درصد در سال ۸۳ به ۴۰ درصد در سال ۸۴ افزایش یافت.

یکی از مشکلات و معضلات موسسات مالی وجود مطالبات سررسید گذشته و معوق است که در گردش وجوه اختلال ایجاد می‌نماید و از طرفی بانک را دچار کاهش نقدینگی و کاهش اعطای اعتبار و از طرف دیگر رکود اقتصادی را در بردارد لذا بررسی علل بروز و افزایش آن اهمیت دوچندان دارد. با توجه به اصل ۴۴ قانون اساسی و لزوم پیاده سازی آن در ارتقاء و شفافیت نظام اقتصادی و مالی کشور، بانکها محور این تغییرات و تحولات هستند لذا از مواردی که مانع خصوصی سازی محسوب میشود وجود مطالبات سررسید گذشته و معوق می‌باشد.

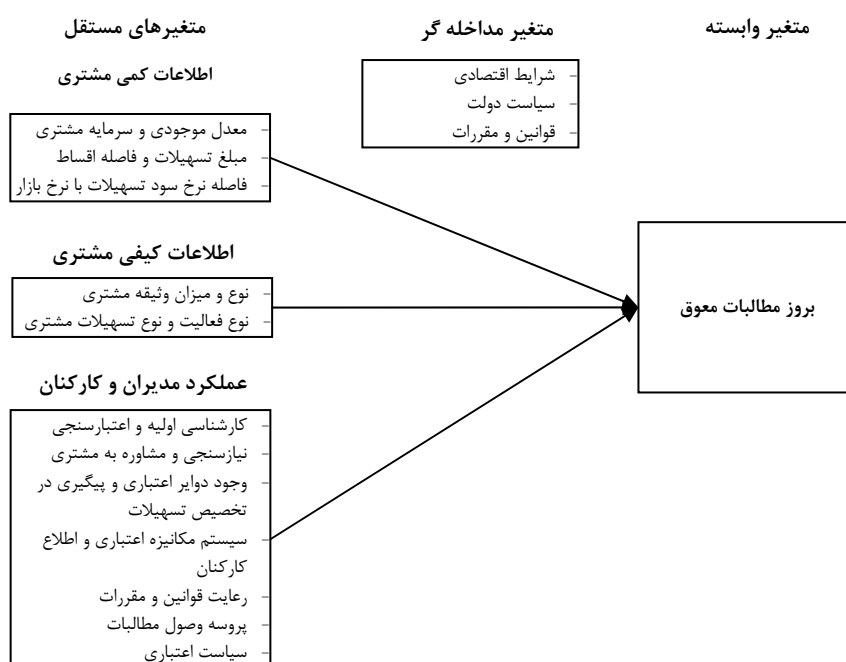
از طرف دیگر با خصوصی سازی و عرضه سهام در بازار سرمایه وجود عوامل تنش زا، قیمت سهام را دگرگون می‌کند و سود آوری موسسات از موارد برجسته در تصمیم گیری شرکت کنندگان در بازار سرمایه جهت مشارکت می‌باشد لذا عواملی که سود آوری را مورد تاثیر قرار میدهد: میزان سرمایه، میزان منابع، چگونگی مصارف، وضعیت مطالبات و چگونگی بدهی ها می‌باشد.

هدف اصلی بانک و موسسات مالی، جذب منابع ارزان قیمت و مصارف موثر و کاهش مطالبات و نتیجتاً سودآوری است.

### ۳- مدل پژوهش

در این تحقیق عواملی همچون:

- اطلاعات کمی مشتریان که شامل: معدل، موجودی، گردش حساب، مبلغ تسهیلات، فاصله اقساط و فاصله نرخ بهره بازار و نرخ بهره بانک می باشد.
  - اطلاعات کیفی که شامل: نوع وثیقه، میزان وثیقه، نوع فعالیت، نوع تسهیلات می باشد.
  - عملکرد مدیران و کارکنان اعتباری که شامل: کارشناسی اولیه طرح، اعتبارسنجی مشتریان، نیازسنجی مشتریان، مشاوره به متقاضیان تسهیلات، پیگیری در وصول مطالبات، وجود دوایر اعتبارات در شعب، سیستم مکانیزه تسهیلات، رعایت قوانین و مقررات، پروسه وصول مطالبات و نقش بخشنامه ها و سیاست های اعتباری می باشد.
- به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده است تا میزان تاثیرگذاری آنها را بر میزان مطالبات سررسید گذشته و معوق که متغیر وابسته می باشد، بررسی گردد و در نهایت عوامل تاثیرگذار بر بروز مطالبات معوق شناسایی گردد.



#### ۴- فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی (۱): بین اطلاعات کمی مشتریان و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.

فرضیه های فرعی:

- بین معدل، موجودی، گردش حساب، سرمایه مشتری و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.
  - بین مبلغ تسهیلات و فاصله اقساط و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.
  - بین فاصله سود بانک و نرخ بهره بازار و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه اصلی (۲): بین اطلاعات کیفی مشتریان و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.

فرضیه های فرعی :

- بین نوع وثیقه و میزان وثیقه و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.
  - بین نوع فعالیت و نوع تسهیلات و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.
- فرضیه اصلی (۳) : بین عملکرد مدیران و کارکنان اعتبارات و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.

فرضیات فرعی:

- بین عدم کارشناسی اولیه طرح و عدم احراز و اعتبار سنجی مشتری و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین عدم شناسایی نیاز مشتری (نیاز سنجی) و عدم مشاوره به مشتری و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین عدم وجود دوایر اعتباری و عدم پیگیری در تخصیص تسهیلات توسط مشتری و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین عدم وجود سیستم یکپارچه و عدم اطلاع کارکنان دوایر اعتباری در زمینه اعتبارات و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.
- بین عدم رعایت قوانین و مقررات در تنظیم قرارداد اعتباری و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم دارد.
- بین طولانی بودن پروسه وصول مطالبات و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم دارد.
- بین بخشنامه ها و سیاست های اعتباری و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم دارد.

## ۵- روش‌شناسی پژوهش

روش اجرای تحقیق این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی است و از آنجا که موضوع مورد بررسی مربوط به زمان حال است و محقق در پی آن است که با گردآوری داده‌ها و اطلاعات درباره شرایط فعلی، به شناخت بهتر و کاملتری از وضع موجود برسد، این تحقیق از نظر روش بکار رفته یک تحقیق توصیفی پیمایشی می‌باشد.

برای جمع‌آوری داده‌ها، روش‌های متعددی وجود دارد و اغلب برای کسب اطلاعات در یک تحقیق بیش از یک روش بکار گرفته می‌شود. در این پژوهش داده‌ها به روش میدانی جمع‌آوری شده است. در روش میدانی، پرسشنامه یکی از متداولترین طرق جمع‌آوری اطلاعات است. در تهیه و تنظیم پرسشنامه محقق سعی دارد تا از طریق طرح تعدادی سوال، اطلاعات لازم را از پاسخگو دریافت کند.

متغیرهای موجود در فرضیه‌ها و شاخص‌ها و پرسشها برگرفته از مقالات و نظرسنجی و مصاحبه با کارشناسان صنعت بانکداری می‌باشد و سوالات بر اساس ادبیات تحقیق و مدل تحقیق طراحی شده‌اند. لذا برای تایید روایی پرسشنامه از شیوه‌های روایی ظاهری و محتوایی استفاده شده است. که با توجه به نتایج و مقالات علمی دنیا و همچنین نظر اساتید راهنما، مشاور و تعدادی از اساتید صنعت بانکداری اعتبار این پرسشنامه تایید شده است.

جهت اطمینان از پایایی آزمون بکار رفته در هر دو بخش پرسشنامه این پژوهش، آلفای کرونباخ برای کل مقیاسهای پرسشنامه محاسبه گردیده، که با  $N=250$  و ۲۰ سوال پرسشنامه توسط نرم افزار SPSS، ضریب آلفای کرونباخ ۰.۸۶ بدست آمده و از آنجا که مقادیر بیشتر از ۰.۷/ نشان دهنده خطاهای معقولی برای تقریب در جامعه است نتیجتاً پرسشنامه از پایایی و همسانی دورنی مناسبی برخوردار است.

در تحقیق حاضر جامعه آماری شامل مدیران و کارکنان اعتباری شعب مناطق هفتگانه بانک ملت استان تهران می‌باشد.

جهت محاسبه حجم نمونه از فرمول:

$$n \geq \frac{\frac{\sigma^2 \cdot Z^2}{e^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{\sigma^2 \cdot Z^2}{e^2} \right)}$$

استفاده می‌شود حال از آنجا که

$e = 0.05, N = 700, Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1.96, \sigma^2 = P(1 - P) = 0.25$  می‌باشد در نتیجه با جا گذاری در فرمول فوق حجم نمونه  $n \geq 248$  محاسبه گردید که تعداد ۲۵۰ نفر حجم نمونه جهت انجام پژوهش تعیین گردید.

با توجه به آنچه در بالا گفته شده در این تحقیق، اطلاعات پس از جمع آوری، پردازش شده و با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند. بدین صورت که داده‌ها ابتدا توسط روش‌های آمار توصیفی، توصیف می‌گردند آنگاه اطلاعات توسط روش‌های آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند.

در بخش آمار استنباطی ابتدا بوسیله آزمون کالموگروف - اسمیرنف، نرمال بودن متغیرهای تحقیق بررسی می‌شود سپس به کمک آزمون پارامتری  $t$  یا  $z$  تک نمونه‌ای به بررسی وجود یا عدم وجود تاثیر متغیرهای مستقل تحقیق بر متغیر وابسته پرداخته شد. در انتها نیز به منظور اولویت بندی تاثیر و اهمیت متغیرهای مستقل تحقیق از آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده گردید.

## ۶- تجزیه و تحلیل داده‌ها و نتایج پژوهش

### آزمون $t$ یا $z$ تک نمونه‌ای

#### ادعای محقق:

« نتایج بدست آمده در نمونه را می‌توان به جامعه تعمیم داد.»

$H_0: \mu \leq 0.05$  نتایج بدست آمده در نمونه را نمی‌توان به جامعه تعمیم داد.

$H_1: \mu > 0.05$  نتایج بدست آمده در نمونه را می‌توان به جامعه تعمیم داد

ابتدا آماره  $t$  یا  $z$  تک نمونه‌ای محاسبه گردید و سپس مقدار  $P$  برآورد شد، در آزمون فوق در صورتیکه میزان  $P$  کمتر یا مساوی  $0.05$  باشد در نتیجه فرضیه  $H_0$  رد می‌شود بدین معنا که می‌توان نتیجه حاصله از نمونه را می‌توان به جامعه تعمیم داد.

طبق محاسبات جدول ذیل در تمامی فرضیه‌ها میزان  $P$  بدست آمده نه تنها کمتر از  $0.05$  بلکه کمتر از  $0.01$  می‌باشد در نتیجه فرضیه رد  $H_0$  می‌شود و نتیجه را می‌توان به جامعه تعمیم داد.

#### جدول محاسبه آزمون $t$ یا $z$ تک نمونه‌ای جهت فرضیه‌های فرعی

سطح خطا	درجه آزادی	مقدار $t$	حجم نمونه	فرضیه
۰.۰۰	۲۴۹	۲۰.۸۰	۲۵۰	فرضیه فرعی اول
۰.۰۰	۲۴۹	۲۵.۳۵	۲۵۰	فرضیه فرعی دوم
۰.۰۰	۲۴۹	۱۷.۷۷	۲۵۰	فرضیه فرعی سوم
۰.۰۰	۲۴۹	۴۷.۳۰	۲۵۰	فرضیه فرعی چهارم
۰.۰۰	۲۴۹	۲۸.۶۳	۲۵۰	فرضیه فرعی پنجم
۰.۰۰	۲۴۹	۳۱.۹۸	۲۵۰	فرضیه فرعی ششم



سطح خطا	درجه آزادی	مقدار t	حجم نمونه	فرضیه
۰.۰۰	۲۴۹	۲۲.۶۴	۲۵۰	فرضیه فرعی هفتم
۰.۰۰	۲۴۹	۲۲.۹۷	۲۵۰	فرضیه فرعی هشتم
۰.۰۰	۲۴۹	۱۸.۶۳	۲۵۰	فرضیه فرعی نهم
۰.۰۰	۲۴۹	۱۶.۴۰	۲۵۰	فرضیه فرعی دهم
۰.۰۰	۲۴۹	۳۸.۹۱	۲۵۰	فرضیه فرعی یازدهم
۰.۰۰	۲۴۹	۱۴.۵۸	۲۵۰	فرضیه فرعی دوازدهم

جهت فرضیه های سه گانه اصلی نیز آزمون t یا z تک نمونه ای محاسبه گردید که با مقدار P که کمتر از ۰.۰۵ بدست آمده، دقیقاً همان نتایج کسب شده در فرضیه های فرعی تکرار و ادعای محقق در تعمیم نتایج حاصل از نمونه به جامعه تصدیق گردید. جدول ذیل نتایج حاصله از آزمون را نشان می دهد:

جدول محاسبه آزمون t یا z تک نمونه ای جهت فرضیه های اصلی

سطح خطا	درجه آزادی	مقدار t	حجم نمونه	فرضیه
۰.۰۰	۲۴۹	۳۱.۰۱	۲۵۰	اطلاعات کمی مشتریان
۰.۰۰	۲۴۹	۵۰.۹۳	۲۵۰	اطلاعات کیفی مشتریان
۰.۰۰	۲۴۹	۳۰.۵۹	۲۵۰	عملکرد مدیران و کارکنان

شایان ذکر است با توجه به  $N=250$  فرض بر نرمال بودن توزیع بوده در نتیجه آزمون t یا z تک نمونه ای محاسبه گردید ولی در صورتیکه توزیع جامعه نیز نرمال نباشد از طریق آزمون ویلکاکسون نیز آزمون انجام گرفت کن نتیجه آن نیز حاکی از همان نتایجی است که در آزمون t یا z تک نمونه ای بدست آمد که در پیوست نتایج آزمون ویلکاکسون ضمیمه می باشد.

### نتایج آزمون فرضیه های تحقیق و رتبه بندی آنها

#### الف) فرضیه های فرعی:

همانطور که در قسمتهای قبل مشاهده شد با توجه به اینکه میانگین در تمامی ۱۲ فرضیه بیشتر از حد متوسط "۳" و میانه نیز در تمامی موارد عدد "۴" و "۵" را به خود اختصاص داده است لذا نتیجتاً کلیه فرضیه های تحقیق تایید می گردد. حال جهت رتبه بندی تاثیر فرضیه های ۱۲ گانه در بروز و

افزایش مطالبات معوق از آزمون ناپارامتریک رتبه بندی فریدمن، متغیرها را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهیم.

آزمون فریدمن با  $N=250$ ،  $df=11$ ،  $\chi^2 = 523$  محاسبه گردید و بر طبق نتایج این آزمون فرضیه چهارم "نوع و میزان مٹابق" با میانگین رتبه ۸.۸۹ و فرضیه دوازدهم "بخشنامه ها و سیاست های اعتباری" با میانگین رتبه ۴.۸۹ بیشترین و کمترین رتبه را در تاثیر بر بروز و افزایش مطالبات معوق دارند. نتایج تفصیلی این آزمون به شرح جدول زیر است.

جدول رتبه بندی فرضیه های فرعی از طریق آزمون فریدمن

رتبه	فرضیه	شرح فرضیه	میانگین رتبه	میانگین
۱	فرضیه چهارم	نوع وثیقه ومیزان وثیقه	۸.۸۹	۴.۵۲
۲	فرضیه ششم	عدم کارشناسی طرح و عدم احراز و اعتبار سنجی	۸.۸۵	۴.۴۶
۳	فرضیه یازدهم	طولانی بودن پروسه وصول مطالبات	۸.۶۷	۴.۴۴
۴	فرضیه هفتم	عدم شناسایی نیاز مشتری و عدم مشاوره	۶.۸۰	۴.۰۶
۵	فرضیه سوم	فاصله سود بانک و نرخ بهره بازار	۶.۰۵	۳.۹۶
۶	فرضیه دهم	عدم رعایت قوانین و مقررات در تنظیم قرارداد	۵.۹۱	۳.۹۱
۷	فرضیه هشتم	عدم وجود دوایر اعتباری و عدم پیگیری در تخصیص	۵.۸۹	۳.۹۶
۸	فرضیه نهم	عدم وجود سیستم یکپارچه و عدم اطلاع کارکنان	۵.۷۵	۳.۸۶
۹	فرضیه دوم	مبلغ تسهیلات و فاصله اقساط	۵.۶۱	۳.۸۶
۱۰	فرضیه اول	معدل، موجودی، گردش حساب، سرمایه مشتری	۵.۵۹	۳.۸۷
۱۱	فرضیه پنجم	نوع فعالیت و نوع تسهیلات	۵.۱۰	۳.۸۲
۱۲	فرضیه دوازدهم	بخشنامه ها و سیاست های اعتباری	۴.۸۹	۳.۷۴

#### ب) فرضیه های اصلی:

نتایج حاصل از آزمون های قسمت های قبل نشانگر این است که هر سه فرضیه اصلی با میانگین بالای حد متوسط "۳" و میانه "۳" و "۴" مورد تایید قرار گرفت حال جهت رتبه بندی تاثیر فرضیه های ۳ گانه اصلی در بروز و افزایش مطالبات معوق از آزمون ناپارامتریک رتبه بندی فریدمن، متغیرها را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهیم.

آزمون فریدمن با  $N=250$ ،  $df=11$ ،  $\chi^2 = 36.80$  محاسبه گردید که نتیجتاً فرضیه دوم "اطلاعات کیفی مشتریان" با میانگین رتبه ۲.۱۸ و فرضیه اول "اطلاعات کمی مشتریان" با میانگین رتبه ۱.۶۹ دارای بالاترین و پائین ترین رتبه در بروز و افزایش مطالبات معوق دارند.

اطلاعات تفضیلی در ارتباط با آزمون ناپارامتریک فریدمن طبق جدول ذیل ارائه می شود:

جدول رتبه بندی فرضیه های اصلی از طریق آزمون فریدمن

رتبه	فرضیه	شرح فرضیه	میانگین رتبه	میانگین
۱	فرضیه دوم	اطلاعات کیفی مشتریان	۲.۱۸	۴.۱۷
۲	فرضیه سوم	عملکرد مدیران و کارکنان	۲.۱۳	۴.۰۶
۳	فرضیه اول	اطلاعات کمی مشتریان	۱.۶۹	۳.۹۰

### یافته های جنبی تحقیق

#### الف) تجزیه و تحلیل رابطه فرضیه های اصلی و سمت سازمانی پاسخ دهندگان

سوال مطروحه این است که آیا اولویت تعیین شده فرضیه های اصلی با توجه به سمت سازمانی افراد تغییر می کند؟

برای پاسخ به سوال فوق آزمون کروسکال-والیس استفاده می کنیم:

ادعای محقق: «رتبه بندی هر یک از فرضیه های اصلی از نظر سمت سازمانی پاسخ دهندگان، نتایج یکسان دارد.»

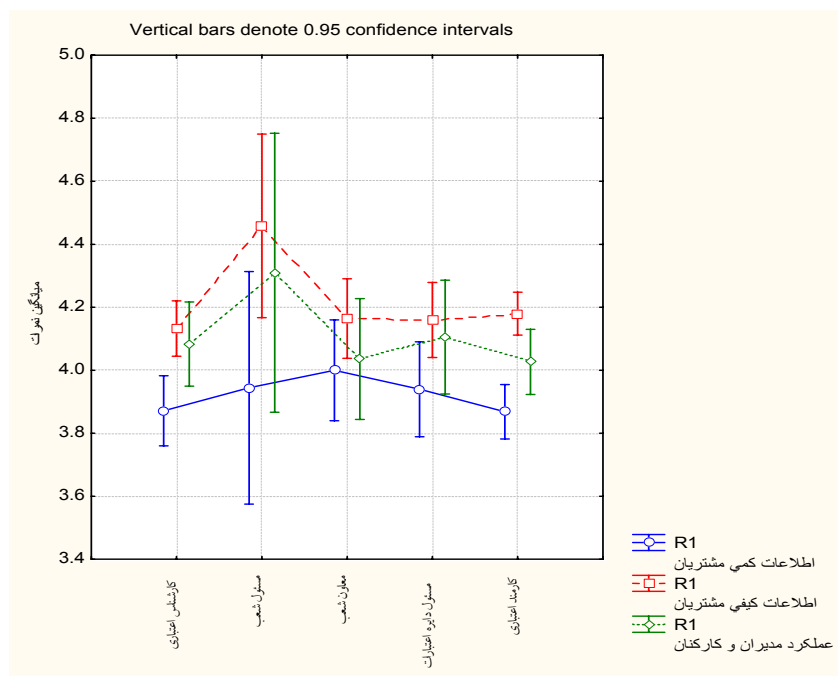
فرض آماری:

$H_0$ : رتبه بندی فرضیه های اصلی از نظر سمت سازمانی پاسخ دهندگان نتایج یکسان ندارد.

$H_1$ : رتبه بندی فرضیه های اصلی از نظر سمت سازمانی پاسخ دهندگان نتایج یکسان دارد.

در آزمون کروسکال-والیس در صورتی که  $P$  بزرگتر از  $0.05$  بدست آید در نتیجه  $H_0$  رد شده و  $H_1$  پذیرفته می شود.

با محاسبه آزمون فوق جهت سه فرضیه اصلی تحقیق، میزان  $P$  محاسبه شده برای فرضیه اصلی اول "اطلاعات کمی مشتریان"  $P=0.77$  و فرضیه اصلی دوم "اطلاعات کیفی مشتریان"  $P=0.43$  و فرضیه اصلی سوم "عملکرد مدیران و کارکنان"  $P=0.72$  بدست آمد. در نتیجه استنباط می شود که سمت سازمانی تاثیری در پاسخ آنها ندارد و بدون در نظر گرفتن سمت سازمانی نظر آنها یکسان است. نمودار ذیل در توضیح مطالب فوق الذکر است:



### ب) تجزیه و تحلیل رابطه فرضیه‌های اصلی و درجه شعبه پاسخ دهندگان

سوال مطروحه دیگر این است که آیا اولویت تعیین شده فرضیه‌های اصلی با توجه به درجه شعبه افراد تغییر می‌کند؟

برای پاسخ به سوال فوق آزمون کروسکال-والیس استفاده می‌کنیم:

ادعای محقق:

«رتبه بندی هر یک از فرضیه‌های اصلی از نظر درجه شعبه پاسخ دهندگان، نتایج یکسان دارد.»

فرض آماری:

$H_0$ : رتبه بندی فرضیه‌های اصلی از نظر درجه شعبه پاسخ دهندگان نتایج یکسان ندارد.

$H_1$ : رتبه بندی فرضیه‌های اصلی از نظر درجه شعبه پاسخ دهندگان نتایج یکسان دارد.

در آزمون کروسکال-والیس در صورتی که  $P$  بزرگتر از  $0.05$  بدست آید در نتیجه  $H_0$  رد شده و  $H_1$  پذیرفته می‌شود.

با محاسبه آزمون فوق جهت سه فرضیه اصلی تحقیق، میزان  $P$  محاسبه شده برای فرضیه اصلی اول "اطلاعات کمی مشتریان"  $P=0.99$  و فرضیه اصلی دوم "اطلاعات کیفی مشتریان"  $P=0.00$  و فرضیه اصلی سوم "عملکرد مدیران و کارکنان"  $P=0.28$  بدست آمد.

لذا همانگونه که ملاحظه می گردد میزان  $P$  در فرضیه های اصلی اول و سوم "اطلاعات کمی" و "عملکرد مدیران و کارکنان" بیشتر از  $0.05$  است که  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می شود که نشانگر این است که درجه شعبه تأثیری بر نظر و عقیده پاسخ دهندگان در خصوص رتبه بندی عوامل، در این دو فرضیه اصلی وجود ندارد و نظر آنها فارغ از درجه شعبه آنها، یکسان و ثابت است.

ولی در فرضیه دوم وضعیت به گونه ای دیگر است زیرا میزان  $P$  بدست آمده  $0.00$  است و کوچکتر از  $0.05$  است و  $H_0$  پذیرفته و  $H_1$  رد می شود و نتیجتاً نشانگر این است که نظر پاسخ دهندگان در فرضیه "اطلاعات کیفی" با توجه به درجه شعبه آنها متفاوت است و به ترتیب:

شعب ممتاز الف با میانگین ۹۰

ستاد با میانگین ۶۶

شعب ممتاز ب با میانگین ۳۶

شعب درجه دو با میانگین ۳۴

شعب درجه یک با میانگین ۲۴

به ترتیب بیشترین تا کمترین اهمیت را به تاثیر اطلاعات کیفی مشتریان در بروز و افزایش مطالبات معوق دارند.

Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; اطلاعات کمی مشتریان (KarimiFinalData.sta)			
Independent (grouping) variable: درجه شعبه			
Kruskal-Wallis test: $H(4, N=250) = .2842929$ $p = .9908$			
Depend.:	Code	Valid N	Sum of Ranks
اطلاعات کمی مشتریان			
ستاد	0	66	8178.50
ممتاز الف	1	90	11188.00
ممتاز ب	2	36	4719.50
درجه یک	3	24	3035.00
درجه دو	4	34	4254.00

Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; اطلاعات کیفی مشتریان (KarimiFinalData.sta) Independent (grouping) variable: درجه شعبه Kruskal-Wallis test: H ( 4, N= 250) =21.02639 p =.0003			
Depend.:	Code	Valid N	Sum of Ranks
اطلاعات کیفی مشتریان			
ستاد	0	66	7341.50
ممتاز الف	1	90	10188.50
ممتاز ب	2	36	5531.50
درجه یک	3	24	4089.00
درجه دو	4	34	4224.50

Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; عملکرد مدیران و کارکنان (KarimiFinalData.s) Independent (grouping) variable: درجه شعبه Kruskal-Wallis test: H ( 4, N= 250) =4.985975 p =.2887			
Depend.:	Code	Valid N	Sum of Ranks
عملکرد مدیران و کارکنان			
ستاد	0	66	8303.00
ممتاز الف	1	90	11601.00
ممتاز ب	2	36	4104.00
درجه یک	3	24	3578.50
درجه دو	4	34	3788.50

## ۷- نتیجه‌گیری و بحث

این پژوهش در قالب ۱۲ فرضیه فرعی که در نهایت تشکیل دهنده ۳ فرضیه اصلی هستند، انجام شده که نتایج آن به تفکیک فرضیه‌های سه‌گانه اصلی به صورت ذیل است.

### الف) نتایج و پیشنهادات حاصل از فرضیه اول

نتایج حاصل از سنجش فرضیه اصلی اول که "بین اطلاعات کمی مشتریان و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد." می‌باشد نشانگر این موضوع است که اطلاعات کمی در اولویت سوم و در پائین‌ترین رتبه قرار دارد و از آنجا که این فرضیه از عوامل و اطلاعات کمی از جمله معدل، موجودی، گردش حساب، سرمایه مشتری، مبلغ تسهیلات و فاصله اقساط، فاصله سود بانک و نرخ بهره بازار تشکیل شده و طی آزمون، این عوامل نیز مورد رتبه‌بندی قرار گرفت و نتیجتاً از میان عوامل اطلاعات کمی مشتریان، فاصله سود بانک و نرخ بهره بازار دارای بالاترین و معدل، موجودی، گردش حساب، سرمایه مشتری دارای پائین‌ترین رتبه‌شناسایی گردید. با بهره‌گیری از آزمون فریدمن عوامل ذیل با اولویت اعلام شده تاثیرگذار هستند:

اولویت اول: فرضیه فرعی سوم: فاصله سود بانک و نرخ بهره بازار

- اولویت دوم: فرضیه فرعی دوم: مبلغ تسهیلات و فاصله اقساط
- اولویت سوم: فرضیه فرعی اول: معدل، موجودی، گردش حساب، سرمایه مشتری
- لذا از آنجا که این فرضیه دارای پائین ترین رتبه در بین فرضیه های سه گانه اصلی می باشد ،
- ضرورت توجه و حساسیت به آن توصیه نمی گردد. پیشنهادات ذیل جهت این فرضیه ارائه می گردد:
- تهیه و تدوین برنامه ای جهت رتبه بندی و درجه بندی مشتریان از لحاظ کمی بر طبق برنامه عملیاتی
  - بکارگیری ابزار معدل در اعطای تسهیلات جهت ترغیب مشتریان به افزایش موجودی که در نهایت بهبود منابع بانک حاصل گردد .
  - تعیین نرخ جریمه تاخیر بر اساس شرایط اقتصادی جهت افزایش کارایی نرخ مذکور

#### ب) نتایج و پیشنهادات حاصل از فرضیه دوم

فرضیه اصلی دوم "بین اطلاعات کیفی مشتریان و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد." می باشد که نایج سنجش این فرضیه نشانگر این است که اطلاعات کیفی مشتریان دارای بالاترین اولویت و رتبه بندی است و بیشترین حساسیت و اهمیت را دارا می باشد و از آنجا که این فرضیه خود حاوی اطلاعات در خصوص نوع وثیقه و میزان وثیقه، نوع فعالیت و نوع تسهیلات در نظر گرفته شده ، در قالب فرضیه های فرعی عنوان شده است.

نتایج آزمون فرضیه اصلی دوم نشانگر این است که تمامی عواملی تشکیل دهنده فرضیه دوم در بروز و افزایش مطالبات معوق تاثیر دارند. از نتایج دیگر اینکه عوامل فوق به صورت یکسان در بروز مطالبات معوق موثر نبوده بلکه با بهره گیری از آزمون فریدمن عوامل ذیل با اولویت اعلام شده تاثیرگذار هستند:

- اولویت اول: فرضیه فرعی اول: نوع وثیقه و میزان وثیقه
- اولویت دوم: فرضیه فرعی دوم: نوع فعالیت و نوع تسهیلات
- اولویت فوق میزان تاثیر عوامل از بیشترین تا کمترین تاثیر را نشان می دهند.
- پیشنهادات ذیل جهت این فرضیه ارائه می گردد:

- تهیه و تدوین برنامه ای جهت رتبه بندی و درجه بندی مشتریان از لحاظ کیفی
- شناسایی و کاهش تسهیلاتی که دارای بیشترین معوق بوده و ریسک اعتباری بانک را افزایش می دهند
- طراحی مدلی جهت اعطای تسهیلات به مشتریان خوش حساب جهت رضایت و جذب هرچه بیشتر مشتریان مصارفی

- طراحی مدلی جهت ارزیابی و طبقه بندی ریسک مشتریان
- طراحی مدل شناسایی مشتریان مصارفی و سودآور
- دسته بندی مشتریان بدهکار بر اساس نوع فعالیت آنها برای تدوین استراتژی وصول مطالبات
- بیمه تسهیلات
- بیمه وثایق مشتریان ریسک دار

### ج) نتایج و پیشنهادات حاصل از فرضیه سوم

فرضیه اصلی سوم " بین عملکرد مدیران و کارکنان اعتبارات و بروز مطالبات معوق رابطه مستقیم وجود دارد.. "می باشد که نتایج تحقیق حاکی از این است که این فرضیه دارای رتبه دوم در بین سه فرضیه اصلی می باشد که فرضیه فوق حاوی اطلاعات در خصوص عدم کارشناسی اولیه طرح و عدم احراز و اعتبار سنجی مشتری، عدم شناسایی نیاز مشتری (نیاز سنجی) و عدم مشاوره به مشتری، عدم وجود دوایر اعتباری، عدم پیگیری در تخصیص تسهیلات توسط مشتری، عدم وجود سیستم یکپارچه، عدم اطلاع کارکنان دوایر، عدم رعایت قوانین و مقررات در تنظیم قرارداد اعتباری، طولانی بودن پروسه وصول مطالبات، بخشنامه ها و سیاست های اعتباری در نظر گرفته شده است که در قالب فرضیه های فرعی عنوان شده است و از میان عناوین فرعی ، عدم کارشناسی طرح و اعتبار سنجی دارای بالاترین و بخشنامه ها و سیاست های اعتباری دارای پائین ترین رتبه می باشند.

با بهره گیری از آزمون فریدمن عوامل ذیل با اولویت اعلام شده تاثیرگذار هستند:

اولویت اول: فرضیه فرعی اول: عدم کارشناسی طرح و عدم احراز و اعتبار سنجی

اولویت دوم: فرضیه فرعی ششم: طولانی بودن پروسه وصول مطالبات

اولویت سوم: فرضیه فرعی دوم: عدم شناسایی نیاز مشتری و عدم مشاوره

اولویت چهارم: فرضیه فرعی پنجم: عدم رعایت قوانین و مقررات در تنظیم قرارداد

اولویت پنجم: فرضیه فرعی سه: عدم وجود دوایر اعتباری و عدم پیگیری در تخصیص

اولویت ششم: فرضیه فرعی چهارم: عدم وجود سیستم یکپارچه و عدم اطلاع کارکنان

اولویت هفتم: فرضیه فرعی هفتم: بخشنامه ها و سیاست های اعتباری

اولویت فوق میزان تاثیر عوامل از بیشترین تا کمترین تاثیر را نشان می دهند.

جهت این فرضیه پیشنهاداتی به شرح ذیل ارائه می گردد:

- برگزاری دوره های حقوق جهت آشنایی با پروسه وصول مطالبات
- برگزاری دوره های مدیریت مالی جهت کارکنان اعتباری جهت افزایش سطح دانش برای کارشناسی صحیح مشتریان



- ایجاد دوایر اعتباری در شعب بدون دوایر اعتباری ، جهت اعطاء و پیگیری تسهیلات
- برگزاری دوره های مشاوره جهت کارکنان اعتباری به منظور مشاوره به مشتریان
- تشکیل کمیته پیگیری صرف تسهیلات در سطح سرپرستی حداقل جهت تسهیلات با مبالغ کلان
- افزایش پرداخت کارانه و پاداش به شعبی که دارای مصارف قابل توجه هستند
- اعطاء امتیاز جهت ارتقاء همکاران اعتباری که دارای کمترین معوقات در تسهیلات اعطایی هستند
- شناسایی مشتریان و نیازسنجی و مشاوره به آنان جهت کاهش مطالبات معوق
- تهیه و تدوین سیستم ارتباطی جهت مدیران و کارکنان اعتباری در خصوص شناسایی و احراز بهتر مشتریان
- لحاظ نمودن مصارف صحیح و سالم از سوی کارکنان اعتباری در مسیر پیشرفت شغلی آنان
- بهره گیری از بیمه تسهیلات حداقل جهت تسهیلات ریسک دار
- شناسایی بازارهای مالی که فعالیت بانک در آن سودآور است.
- تهیه زیر سایت اعتباری جهت درج مشخصات اولیه مشتریان و حرکت به سود اتصال بانکداری اینترنتی و اعتبارات

### فهرست منابع

- (۱) اداره کل حقوقی، حقوق بانکی مقدماتی، چاپ اول ۸۷، اداره کل آموزش بانک ملت
- (۲) بهمند و بهمنی، محمد و محمود، بانکداری داخلی ۱ ، موسسه عالی بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، چاپ نهم، تابستان ۱۳۸۲
- (۳) پیروز فر، اکبر، بانک و بانکداری در ایران، چاپ دوم بهار ۱۳۸۵، سازمان اسناد و کتابخانه ملی
- (۴) تهرانی، رضا، مدیریت مالی، نگاه دانش، چاپ دوم، سال ۱۳۸۵
- (۵) جمشیدی، سعید، ۱۳۸۳، شیوه اعتبار سنجی مشتریان، پژوهشکده پول و بانکی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
- (۶) حافظ نیا، محمود رضا، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، ۱۳۸۰، چاپ یازدهم، تهران، انتشارات سمت
- (۷) حسن زاده، رمضان، روش تحقیق در علوم رفتاری، ۱۳۸۲، چاپ اول، نهران، نشر ساوالان

- ۸) خاکی، غلامرضا، روش تحقیق با روش پایانه نویسی، ۱۳۸۲، تهران، مرکز تحقیقات علمی کشور، تهران، کانون فرهنگی انتشارات درایت
- ۹) دلاور، علی، مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی، ۱۳۸۵، چاپ پنجم، تهران، رشد
- ۱۰) راغی، رضا، مبانی مهندسی مالی و مدیریت ریسک، سمت، چاپ دوم، پاییز ۱۳۸۵
- ۱۱) روزنامه اقتصادی ایران - شماره ۳۵۹۸، ۲۳/۱۰/۸۵
- ۱۲) خبرگزاری فاری شماره ۸۶۰۵۰۸۰۵۸۳، ۸۶/۰۵/۰۸
- ۱۳) سیفی، عبدالله، تاثیر بازاریابی رابطه مند بر تکرار استفاده مشتریان از خدمات بانک ملی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دسته مدیریت بازرگانی، گرایش مالی، ۱۳۸۸
- ۱۴) صانعی، قاسم، مقدمات روشهای مطالعه و پژوهش، ۱۳۸۰، چاپ اول، تهران، نشر ویرایش
- ۱۵) عباس زادگان، سیدمحمد رضا، فتوت احمد رضا، ۱۳۸۴، کاربرد پایایی و روایی در پژوهش، تهران، دفتر پژوهشهای فرهنگی
- ۱۶) فتحعلی زاده، محمدحسین، راه کارهای وصول مطالبات، فصل نامه بانک صادرات ایران شماره ۳۴، پاییز ۸۴
- ۱۷) فرجی، یوسف، پول ارز بانکداری، چاپ و تکثیر بازرگان، چاپ هفتم
- ۱۸) گروهی از اساتید، آشنایی با تشکیلات و مقررات و رفتار اداری، چاپخانه بانک ملت، چاپ اول، سال ۱۳۸۳
- ۱۹) موسویان، سیدعباس، بررسی راه حل مشکل تاخیر تادیه در بانکداری بدون ربا
- ۲۰) مرتضی نجف دنیای اقتصاد شماره ۱۴۹۹-۱/۲۹-۸۷/۰
- ۲۱) نشریه گزارش سالیانه بانک ملت، روابط عمومی، سال ۱۳۸۶
- ۲۲) نشریه سلسله مقالات پیرامون بانکداری اسلامی ۴، اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، خرداد ۱۳۷۶
- ۲۳) نشریه گزارش سالیانه بانک ملت، روابط عمومی، سال ۱۳۸۶
- ۲۴) هدایتی، سید علی اصغر و سفری، علی اصغر و کلهر، حسن و بهمنی، محمود، عملیات بانکی داخلی ۲، موسسه عالی بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، چاپ یازدهم، مردادماه ۱۳۸۵
- ۲۵) هبیتی، فرشاد، رهنمای رودپشتی، فریدون، نیکومرام، هاشم، بازارها و نهادهای مالی (جلد اول)، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات، چاپ اول، بهار ۱۳۸۷
- ۲۶) هاشمی نودهی، میرمجتبی، ۱۳۷۷، بررسی علل ایجاد مطالبات معوق و سررسید گذشته در بانک مسکن، تهران، موسسه عالی بانکداری
- 27) C.P. CHANDRASEKHAR , Debt default as strategy , June 06, 2003

- 28) Lydian Medema , Ruud H. Koning , Robert Lensink ، A practical approach to validating a PD model,2008
- 29) M. Bernick.Handling bank debt in your medical practice,September 2007
- 30) R. G. Gidadhubli ، Default on Debt Repayment, Feb. 17-23, 2001 5-San Jose, CA  
.What might happen if you fall behind on your student loan payments ,2008