

## اولویت‌بندی مولفه‌های وصول مطالبات معوق در سیاست‌گذاری نظام مالی بانک سپه

افشین گودرزی<sup>۱</sup> - محمود رضایی زاده<sup>۲\*</sup> - ماشاله ولیخانی<sup>۳</sup> - علیرضا شیروانی جوزدانی<sup>۴</sup>

### چکیده

**زمینه و هدف:** بدون تردید یکی از پیامدهای فعالیتهای پولی بانک‌ها و مؤسسات اعتباری، پیدایش مطالبات معوق است که تأثیرات قابل توجهی را در نظام اقتصادی ایجاد می‌کند. این موضوع علاوه بر کاهش سودآوری بانک‌ها، موجب کندی چرخش نقدینگی در اقتصاد، عدم اختصاص به موقع اعتبارات به درخواست‌های مولد حوزه صنعت، معدن، تجارت و کشاورزی و در نهایت رکود اقتصادی می‌گردد. هدف این پژوهش معرفی الگوی بانک سپه برای وصول مطالبات معوق بانک سپه می‌باشد. همچنین به دنبال این موضوع هستیم که ابعاد مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل وصول مطالبات معوق بانک سپه کدامند و چه روابطی بین این ابعاد - مؤلفه‌ها وجود دارد.

**روش:** جامعه آماری این پژوهش شامل ۳۲۳ نفر از کارکنان بانک سپه می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و جدول مورگان ۱۸۱ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردید. روش جمع‌آوری اطلاعات به روش تحلیل محتوا و فن دلفی می‌باشد. محیط پژوهش منابع دست اول بانک‌های اطلاعاتی معتبر در گستره زمانی ۱۳۸۸ تا ۱۳۹۹ در حوزه وصول مطالبات معوق بانکی بوده است. تعداد نمونه در بخش کیفی شامل ۲۰ نفر از متخصصان جهت نظر سنجی و تحلیل و کدگذاری محقق به اشباع نظری رسید. روش نمونه‌گیری هدفمند بود. به منظور تحلیل استنباطی داده‌ها از تکنیک‌های تحلیل عامل تأییدی استفاده شده است.

**یافته‌ها:** عوامل محیطی با بار عاملی ۰،۷۰۷ و آماره تی ۴،۹۹۲ تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر الگوی وصول مطالبات معوقه دارد. بنابراین عوامل محیطی بر الگوی وصول مطالبات معوقه تأثیر مثبت و معناداری دارد. عوامل سازمانی با بار عاملی ۰،۶۳۰ و آماره تی ۳،۱۲۰ تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر الگوی وصول مطالبات معوقه دارد.

**نتایج:** عوامل سازمانی بر الگوی وصول مطالبات معوقه تأثیر مثبت و معناداری دارد. عوامل قانونی با بار عاملی ۰،۵۸۱ بر الگوی وصول مطالبات معوقه تأثیرگذارند. عوامل قانونی بر الگوی وصول مطالبات معوقه تأثیر مثبت و معناداری دارد.

**واژگان کلیدی:** مطالبات معوق، مؤسسات اعتباری، سیاست‌گذاری، نظام مالی، بانک سپه

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری رشته مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی دهقان، اصفهان، ایران.

afshingodarzi198@yahoo.com

<sup>۲</sup> استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز، تهران ایران (نویسنده مسئول)

mah.rezaeizade@iauctb.ac.ir

<sup>۳</sup> استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی تهران جنوب، تهران، ایران. alikhani\_ma@yahoo.com

<sup>۴</sup> دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی دهقان، اصفهان، ایران. ali\_shirvani@dehghan.ac.ir

## مقدمه

هدف این پژوهش معرفی الگوی مناسب بانک سپه برای وصول مطالبات معوق بانکی می‌باشد. مطالبات معوق، از جمله مفاهیم جدیدی است که برای الهام بخشی و به کار گرفتن ظرفیت روان‌شناختی زیردستان و ایجاد قابلیت‌های نوآوری مطرح شده‌است. برای مدیریت مالی وصول مطالبات معوق بانکی توان سرمایه‌گذاری و مدیریت آن همچنین میزان بازار تحت سلطه فرد تسهیلات گیرنده را شناسایی و بررسی می‌کند تا قدرت مدیریت مالی فرد را در حد تعادل نگه داشته تا با کاهش یا افزایش افراطی مدیریت مالی به میزان سرمایه بانک لطمه وارد نکند. میزان ظرفیت فرد به شرایط بازار پول، موقعیت، تجربه، توان و سابقه حرفه‌ای فرد مرتبط است تا ظرفیت اجرایی و اداری ایجاد کرده باشد.

نظریه و ارائه الگو برای وصول مطالبات معوق بانکی نخستین بار در سال ۱۹۹۸ میلادی از کارباز دانشگاه نبراسکا مطرح شد. تمایز اصلی این نظریه با دیگر نظریه‌های اخیر در زمینه وصول مطالبات معوق بانکی این است که تئوری وصول مطالبات معوق بانکی کلی‌تر است و برسازه ریشه‌ای تمرکز دارد. یافتن ریشه‌های مشکل جهت جلوگیری از رشد مطالبات معوق و یا وصول آنها به صورت بالقوه و بالفعل، امکانات ایجاد درآمد جدید را افزایش داده و توان برنامه‌ریزی این مؤسسات را در رابطه با مصرف منابع و کسب درآمد بالاتر فراهم خواهد ساخت. در شرایط کنونی بالا بودن نسبت مطالبات معوق به تسهیلات اعطایی در بانک‌های کشور، باعث شده تا توجه به این بخش از اهمیت بسزایی برخوردار باشد. عدم توجه و شناخت کافی از عوامل ایجاد کننده مطالبات معوق بانکی سبب شده است که حجم عمده‌ای از منابع بانک‌ها که در واقع سپرده‌های مردم هستند از شبکه بانکی خارج و برگشت آنها با مشکلاتی مواجه شود. در بسیاری از مطالعات اقتصادی نظیر کاری (۱۹۹۸)،

چن و همکاران (۲۰۱۷)، لوئیز و همکاران (۲۰۱۲)، راهماواتی و همکاران (۲۰۲۰)، ماریس (۲۰۲۰)، گامباکورتا و همکاران (۲۰۲۰) و زوبوف (۲۰۱۹) از رشد و رونق اقتصادی به عنوان یکی از عوامل تأثیر گذار بر کاهش حجم مطالبات معوق نام برده شده است.

نتیجه تلاش‌های اندیشمندان غربی و شرقی تا به امروز، به تئوری جدیدی در زمینه وصول مطالبات معوق بانکی انجامیده است؛ این تئوری همه تلاش خود را به کار گرفته تا نواقص نظریه‌های دوره‌های پیشین را برطرف سازد. تئوری‌های قبلی دستورالعمل‌های خود را بدون توجه به محاسبه خسارات حاصل از عدم برگشت مطالبات وام‌ها به بانک ارائه کرده‌اند. این تلاش‌ها ارزشمند، اما ناکافی بود؛ زیرا تئوری‌های خلق شده، در طول سال‌ها مورد نقد قرار گرفتند و بعضاً نیز در حد یک نظریه باقی ماندند. در نهایت، هنوز تئوری برگشت مطالبات وام‌ها به بانک جامع و کامل که رضایت علمی کاربران را برآورده سازد، خلق نشده است. پژوهشگران تاکنون سعی داشته‌اند تا با تعریفی جامع و قابل قبول از این دو بعد به تعریفی قابل قبول و کامل از برگشت مطالبات وام‌ها به بانک دست یابند. اما به اذعان خود پژوهشگران تعریف کامل و جامع این دو بعد و متعاقب آن عملیاتی شدن جامع و کامل نظریه محقق نشده است (کوچینلی و همکاران ۲۰۱۹).

در این راستا، دیدگاه‌های متفاوتی از دانشمندان اسلامی و غیر اسلامی (کوچینلی و همکاران، ۲۰۱۹، گامباکورتا و همکاران ۲۰۲۰، انگلن و فام ۲۰۲۰، ۱۰) در مورد برگشت مطالبات وام‌ها به بانک وجود دارد. در این پژوهش، نخست پژوهشگر، نظریه برگشت مطالبات وام‌ها به بانک را با دیگر نظریه‌ها مقایسه می‌کند و اثربخشی این نظریه را در مقایسه با دیگر نظریه‌های مطرح شده بررسی می‌کند. در بخش دوم با استفاده از فن دلفی، وارد نظریه برگشت مطالبات وام‌ها

به بانک از طراحی و ارائه مدلی برای وصول مطالبات و اما به بانک می‌شود و عنوان می‌شود توفیق به خود آگاهی و خود تنظیمی نیازمند هر دو حوزه علم حضوری (شهودی) و علم حصولی (درب‌گیرنده علم تجربی) است.

مبانی نظری پیرامون موضوع پژوهش بر گرفته از پژوهش‌های انگ و چو (۲۰۲۰) است. متغیر اصلی پژوهش بوده که دارای ۲ بعد درونی و بیرونی می‌باشد. پرداخت نشدن دیون در سررسید توسط بدهکاران می‌تواند دلایل مختلفی داشته باشد. قطع نظر از دلیل، این عدم پرداخت آثار منفی زیادی بر روابط مالی جامعه می‌گذارد که مهم‌ترین آنها سلب اعتماد عمومی، کاهش معاملات مدت دار، کاهش توان تسهیلات دهی و سودآوری بانک‌ها، کاهش روح تعاون و همکاری بین افراد و نظام بانکی است. در این قسمت به برخی از مهمترین دلایل ایجاد مطالبات معوق اشاره می‌شود:

*الف) عوامل خارج از سیستم بانکی:* تصمیم‌گیری‌ها و قوانین و رویه‌های اجرایی دولت، مجلس و تمامی سازمان‌ها و نهادهایی که به هر دلیلی با نظام بانکی سر و کار دارند، می‌توانند به عنوان عوامل خارج از سیستم بانکی در شکل‌گیری مطالبات معوق بانکی تأثیر گذار باشند که بخشی از آنها عبارتند از: تداوم نرخ تورم دورقمی در یک دوره طولانی، تغییرات نرخ ارز و بحران‌های اقتصادی حاکم بر جهان، ساختار اقتصاد دولتی و نگاه دستوری به اعطای اعتبارات، نوسان درآمدهای نفتی، عدم ثبات سیاست‌های مالی و پولی و تغییرات مکرر قوانین و مقررات

*ب) عوامل درون سیستم بانکی:* در حوزه بخش مالی، علل زیر را می‌توان بر شمرد: عدم استقلال بانک مرکزی به جهت قانونی و عملیاتی، عدم وجود نظام نظارتی روشمند بر فعالیت‌های مؤسسات مالی و بانک‌ها، پایین بودن نرخ سود تسهیلات بانکی در یک

دوره طولانی و وجود صف برای دریافت آن، تفاوت نرخ سود سپرده و نرخ سود تسهیلات بانکی با نرخ بهره بازار غیر رسمی، تفاوت قابل ملاحظه نرخ تورم و نرخ سود بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری و وجود نرخ سود حقیقی منفی تا قبل از سال ۹۳، اندازه و نوع مالکیت و مدیریت مالی بانک، فعالیت‌های خارج از ترانزنامه، ضعیف بودن رتبه بندی اعتباری مشتریان و طرح‌ها، کاربرد سیستم اعتباری مشتریان مشکلات مربوط به املاک تهرینی برای بانک.

مدتی است که موضوع مطالبات معوق و چگونگی وصول آنها، بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته و بحث ریسک اعتباری و چگونگی مدیریت آن به دغدغه اصلی بانک‌ها و مؤسسات اعتباری تبدیل شده، بطوریکه حتی رهبری معظم نیز بر جدیت و تلاش برای وصول مطالبات معوق تأکید کردند. در این راستا بانک سپه نیز با اهتمام ویژه همکاران صفی و ستادی و تاکید و حمایت مدیران عالی، در زمینه وصول مطالبات معوق گام‌های مؤثری برداشته و تا حدود زیادی نسبت منابع و مصارف خود را بهبود بخشیده اما هنوز تا رسیدن به وضعیت مطلوب راه زیادی در پیش دارد. یکی از مهم‌ترین علل رشد مطالبات معوق بانک و تراکم پرونده‌هایی که برای وصول بدهی از طرق قانونی تشکیل می‌شوند، ضوابط و کاغذ بازی‌های قانونی موجود و کندي روند وصول مطالبات از این طریق است. که بیشتر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه به این موضوع می‌پردازند با وجود انجام پژوهش‌های از این دست که به بررسی الگوهای مطرح شده در این زمینه می‌پردازند هنوز پژوهش‌های داخلی و خارجی کمی را می‌توان یافت که به نظر و تجربه کارکنان بانک در این زمینه توجه کرده‌اند و در واقع نظرات این کارکنان نادیده گرفته شده است. بنابراین محقق قصد دارد در این پژوهش این موضوع را نیز به صورت کمی و کیفی مورد مطالعه قرار دهد. از آنجا که بانک سپه باید در

پرسشنامه و گردآوری داده‌ها از خبرگان در حیطه مدیریت بانک و صاحب‌نظران رشته مدیریت مالی پرداخته شد و پژوهش وارد فازی کیفی می‌شود. بنابراین از این منظر مطالعه حاضر یک پژوهش آمیخته می‌باشد. الگوریتم اجرائی این پژوهش با هدف طراحی الگوی برای وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه انجام شده است. الگوریتم اجرائی پژوهش حاضر براساس طی مراحل نظامی و مبتنی بر روش تحقیق علمی طراحی شده است. هریک از مراحل انجام شده در راستای نیل به هدف تحقیق در شکل ۱ آمده است.

#### جامعه و نمونه مورد بررسی

در بخش اول از این مطالعه از روش تحقیق کیفی استفاده شده است. نمونه‌گیری هدفمند که به آن نمونه‌گیری غیراحتمالی، هدف‌دار یا کیفی نیز می‌گویند به معنای انتخاب هدف‌دار واحدهای پژوهش برای کسب دانش یا اطلاعات است. این نوع از نمونه‌گیری شامل انتخاب واحدها یا موردی پژوهش براساس هدف پژوهش و نه تنها به صورت تصادفی است معیار توصیف یا تبیین یک پدیده به مشروح‌ترین شکل ممکن است. بنابراین معیاری معرفی می‌شود که در آن رسیدن به حداکثر اطلاعات در مورد پدیده به عنوان نقطه پایان در نظر گرفته می‌شود (هولیوی<sup>۱۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۰).

محیطی رشد کند که همواره باید خود را با تغییرات محیطی وفق دهد نیاز به طراحی الگویی برای وصول مطالبات دارد بنابراین پرداختن به موضوع وصول مطالبات می‌تواند بسیار مهم باشد. براین اساس پژوهش پیش روجت پاسخ به این پرسش انجام می‌شود که چه عواملی بر وصول مطالبات معوق بانکی مؤثر واقع می‌شوند؟ تأثیر آن عوامل چگونه است؟ و چه مدلی می‌تواند نشان دهنده‌ی عوامل مزبور باشد؟

#### روش پژوهش

پژوهش حاضر، بر اساس هدف یک پژوهش بنیادی است زیرا در صدد یافتن الگویی برای تحلیل و تبیین طراحی الگوی برای وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه است. از سوی دیگر با توجه به اینکه در این پژوهش از روش‌های مطالعه کتابخانه‌ای و نیز روش‌های میدانی نظیر مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است، می‌توان بیان کرد که پژوهش حاضر بر اساس روش گردآوری داده‌ها یک پژوهش پیمایشی-مقطعی است. در نهایت باید اشاره کرد این مطالعه براساس دو رویکرد کمی و کیفی انجام خواهد شد. با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای و سپس مصاحبه‌های تخصصی به شناسایی شاخص‌های طراحی الگوی برای وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه مبادرت ورزیده شد. پس از مرحله تحلیل کیفی به توزیع



جامعه آماری این بخش شامل ۱۱ نفر از کارشناسان خبره بانک سپه می‌باشند. ویژگی خبرگان مورد انتخاب در این پژوهش با توجه به ویژگی‌های زیر می‌باشد: ۱- حداقل ۲۰ سال سابقه خدمت. ۲- حداقل سه سال سابقه ریاست شعبه. ۳- حداقل سه سال سابقه اعتبارات شعبه می‌باشد. و در بخش کمی کارکنان بانک سپه هستند که بر اساس جدول مورگان ۱۸۱ نفر به صورت تصادفی ساده در نظر گرفته شدند.

در فاز تحقیق کمی از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. پرسشنامه شماره ۱، پرسشنامه دلفی فازی برای شناسایی و غربال شاخص‌های شناسایی شده است. پرسشنامه شماره ۲، پرسشنامه تحلیل عامل تأییدی برای شناسایی الگوی روابط علی میان شاخص‌های شناسایی شده است. پرسشنامه شماره ۳ مرتبط با تکنیک معادلات ساختاری است.

#### روائی و پایائی تحقیق کیفی

در این مطالعه تکنیک اصلی برای برقراری قابلیت اطمینان و قابلیت تأیید از طریق رسیدگی فرآیندها و یافته‌های تحقیق بوده است. قابلیت اطمینان بوسیله‌ی بررسی کردن ثبات فرایندهای مطالعه و قابلیت تأیید توسط سنجیدن انسجام داخلی و درونی ماحصل تحقیق، یعنی، داده‌ها، یافته‌ها، تفاسیر و پیشنهادها صورت می‌گیرد. عناصری که می‌تواند در این رسیدگی‌ها مورد استفاده قرار گیرد شامل داده‌های خام، یادداشت‌های دامنه، نکته‌های تئوری، راهنمای رمزگذاری، نکات فرآیند و غیره می‌باشد. فرآیند رسیدگی براساس ۵ مرحله انجام شده است: پیش‌ثبت کردن، تعیین توانایی رسیدگی، توافق رسمی، اعتماد پذیری (قابلیت اطمینان و تأیید) و مذاکرات.

#### یافته‌ها

پژوهش حاضر براساس طی چند مرحله و با استفاده از تکنیک‌های متعددی صورت گرفته است. در

در بخش دوم از مطالعه حاضر از تکنیک دلفی فازی استفاده شده است. در مورد ترکیب و حجم پنل تکنیک دلفی اختلاف نظر وجود دارد. توصیه معمول این است که ترکیبی از افراد با تخصص‌های متعدد استفاده شود و گروه‌های نامتجانس بهتر از گروهی متجانس استدر این مطالعه از ترکیبی از خبرگان با تخصص‌های گوناگون استفاده شده است. هوگارت (۱۹۷۸) معتقد است شش تا ۱۲ عضو برای تکنیک دلفی ایده‌آل است و به زعم کلیتون (۱۹۹۷) اگر از ترکیبی از خبرگان با تخصص‌های گوناگون استفاده شود بین ۵ تا ۱۰ عضو کافی است (حیبی، ۱۳۹۳). جامعه آماری در پژوهش حاضر کلیه کارکنان بانک سپه می‌باشند. در مطالعات مبتنی بر نظرات و قضاوت‌های خبرگان، تعداد افراد نمونه آماری اهمیت چندانی ندارد بلکه از آنجائی که پاسخ‌های افراد نمونه آماری به سؤالات مطرح شده در رابطه با معیارهای اصلی و شاخص‌های فرعی و درجه اهمیت هر یک از آنها می‌باشد، انتخاب افراد نمونه آماری یا همان کسانی که در تصمیم‌گیری گروهی شرکت دارند با اهمیت می‌باشد. دخالت افراد غیرمرتبط به تصمیم در فرآیند تصمیم‌گیری مشکلاتی را بوجود خواهد آورد و عدم استفاده از افراد خبره و کاردان نیز باعث تقلیل کارایی می‌گردد. بر این اساس در این مطالعه از دیدگاه ۱۱ نفر از خبرگان و مدیران بانک با قیدهای مندرج در جدول شماره ۱ استفاده شده است.

جدول ۱: تعیین نمونه پژوهش

شاخص خبرگی	نماد	شرط	خبرگان حائز شرط
میزان تجربه مرتبط	$\alpha$	بالای ۱۵ سال یا $\alpha \geq 5$	۲۲
سطح تحصیلات	$\beta$	تحصیلات تکمیلی (کارشناسی ارشد $\beta \geq 5$ )	۲۰
خبرگان نهایی $\alpha \cap \beta$		تجربه بالای ۱۵ سال و مدرک تحصیلات تکمیلی	۲۰

است روش سریعتر آن است که در همان دوراول از نمره‌های اعضا که به هر فاکتور داده شده است، متوسط گیری شود و عواملی که نمره بیشتر از هفت کسب کرده‌اند به عنوان فاکتورهای نهائی انتخاب گردند. (آذر و معماریانی، ۱۳۷۳)

#### بخش کیفی (شناسایی شاخص‌های پژوهش)

در پژوهش حاضر برای تحلیل داده‌های کیفی از روش تحلیل مضمون<sup>۱۳</sup> استفاده شد. برای شناسایی شاخص‌های متناسب سازی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه از روش تحلیل مضمون استفاده شده است. فرایند تحلیل داده‌های کیفی زمانی آغاز می‌شود که محقق گزاره‌ها و عبارات معنی‌دار مرتبط با موضوع را شناسایی و مدنظر قرار می‌دهد. این تحلیل، با بررسی و مطالعه مکرر بین داده‌ها آغاز و پس از مشخص شدن گزاره‌های معنی‌دار مرتبط با موضوع پژوهش کدگذاری می‌شود. فرایند عملی انجام تحلیل داده، شامل چهار مرحله می‌باشد: آماده‌سازی، آشنا شدن، کدگذاری و حصول مقولات اصلی.

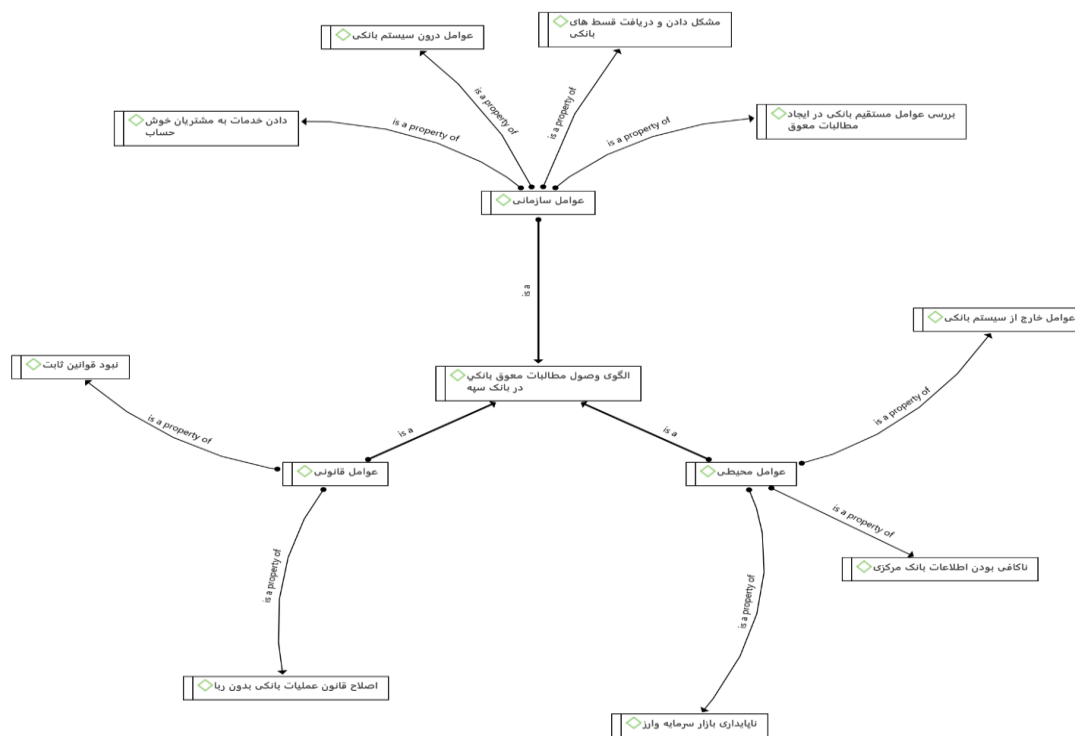
از چهار معیار کمی برای بررسی قابلیت اعتبار، قابلیت انتقال، قابلیت تأیید و اطمینان‌پذیری استفاده شده است: ضریب هولستی، ضریب پی اسکات، شاخص کاپای کوهن و آلفای کریپندروف. میزان همبستگی دیدگاه خبرگان با محاسبه ضریب هولستی (PAO) یا «درصد توافق مشاهده شده»  $0/830$  بدست آمده است که مقدار قابل توجهی است. با توجه به ایراداتی که به روش هولستی وارد است شاخص پی-اسکات نیز محاسبه شده است که میزان آن  $0/73$  بدست آمده است. چهارمین شاخص برآورد اعتبار تحقیقات کیفی شاخص کاپای کوهن است. شاخص کاپای کوهن در این مطالعه  $0/73$  بدست آمده است. در نهایت نیز از آلفای کریپندروف استفاده شده است و میزان آن در این مطالعه  $0/88$  برآورد گردیده است.

این پژوهش، از تکنیک دلفی، تحلیل سلسله مراتبی و مدل سازی ساختاری تفسیری برای شناسایی و طراحی الگوی روابط شاخص‌ها استفاده شده است. با استفاده از تکنیک سلسله مراتبی رتبه و وزن متغیرها شناسایی شده است. جهت انجام محاسبات از محیط نرم افزار اکسل استفاده شده است. روش‌های تجزیه و تحلیل داده در دو مطالعه متفاوت می‌باشد. در مطالعه اول روش تجزیه و تحلیل داده‌ها پس از جمع‌آوری اطلاعات از تحلیل محتوا در پی تحلیل و تفسیر نتایج و پیاده سازی مدل کیفی تلاش خواهد شد. در مطالعه دوم که روش توصیفی پیمایشی استفاده شده است از روش مدل‌سازی ساختاری-تفسیری استفاده خواهد شد.

#### تکنیک دلفی فازی

در فاز اول این مطالعه با استفاده از تکنیک دلفی اقدام به پالایش، ترکیب و شناسایی معیارهای اصلی انتخاب روش اجرای پروژه استفاده گردیده است. پندل مورد نظر براساس ترکیبی از خبرگان با تخصص‌های گوناگون تعیین گردید و از نمونه‌ای به حجم ۱۲ نفر استفاده شده است.

یکی از روش‌های کسب دانش گروهی مورد استفاده، تکنیک دلفی است که فرایندی دارای ساختار برای پیش بینی و کمک به تصمیم گیری در طی راندهای پیمایشی، جمع آوری اطلاعات و در نهایت، اجماع گروهی است. در این تکنیک نخست به هریک از اعضای گروه بطور جداگانه و محرمانه پرسشنامه‌ای شامل معیارهای مورد نظر ارسال می‌شود. از اعضا خواسته می‌شود تا به هر معیار از ۱ تا ۱۰ نمره‌ای اختصاص دهند. در گام دوم پرسشنامه‌ها جمع‌آوری شده و معیارهایی که میانگین نمره نظرات آنها کمتر از ۷ باشد، حذف می‌شوند. معیارهای باقی مانده در قالب یک پرسشنامه جدید ارسال می‌شوند. این مراحل تا رسیدن به یک مجموعه معیار که نمرات بالای هفت کسب کرده‌اند ادامه می‌یابد. این روش بسیار وقت‌گیر



شکل ۲: متناسب سازی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه  
کنترل کیفیت تحلیل کیفی انجام شده (خروجی نرم افزار)

نیستند، لذا در یک چنین مواقعی معمولاً از تعدادی معرف یا نشانگر برای اندازه‌گیری این متغیرهای نظری استفاده می‌شود که مشاهده‌پذیر بودن آنها کاری است که در مدل تابع ساختاری انجام می‌شود. در فرآیند استنباط علی در رابطه با موضوعات و مسائل اجتماعی با دو مسئله روبرو هستیم که: الف) مدل اندازه‌گیری (اندازه‌گیری متغیرهای نهفته توسط متغیرهای مشاهده شده با استفاده از مدل اندازه‌گیری روابی، اعتبار و ..) ب) مدل تابع ساختاری (روابط علی بین متغیرهای نهفته را و تأثیرات علی و میزان واریانس تبیین شده و نشده را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. ..).

تحلیل مسیر کاربرد رگرسیون چند متغیری در ارتباط با تدوین بارز مدل‌های علی است. هدف آن به‌دست دادن برآوردهای کمی روابط علی مجموعه‌ای از متغیرهاست. روابط بین متغیرها در یک جهت جریان می‌یابد و به عنوان مسیرهای متمایزی در نظر گرفته می‌شود. مفاهیم تحلیل مسیر در بهترین صورت از طریق ویژگی عمده آن یعنی نمودار مسیر که

بخش کمی برازش الگوی تحقیق- برآورد مدل ساختاری تحقیق

«مدل سازی معادلات ساختاری» یک روش آماری منسجمی است که به روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای نهفته می‌پردازد. با گسترش پیچیدگی‌های فرآیند تحقیق و ظهور مسائل مختلف اجتماعی در حوزه علوم اجتماعی و رفتاری و با پیدایی جنبش نرم‌افزاری علایق محققان جهت بررسی و ارزیابی آماری و استفاده از روش‌های پیشرفته آماری، آنان را به سوی استفاده از تکنیک‌های پیشرفته آماری مخصوصاً به کارگیری روش SEM وادار کرده است. این نوع از مدل‌سازی که به طور همزمان، به بررسی مجموعه‌ای از روابط همبستگی می‌پردازد، زمانی مفید خواهد بود که یک متغیر وابسته در روابط همبستگی بعدی به یک متغیر مستقل تبدیل می‌شود. از آنجایی که، اکثر نظریه‌ها و مدل‌های مطرح در علوم اجتماعی و رفتاری در قالب مفاهیم یا سازنده‌های نظری بیان می‌شوند، که مستقیم قابل مشاهده و اندازه‌گیری

بهتر مدل است. چین ۱۹۹۸ سه مقدار ۰،۳۳-۰،۱۹-۰،۶۷ را به عنوان ضعیف، متوسط، قوی بودن مدل را تعیین می‌کنند. مقدار  $R^2$  برای سازه‌های مدل ۰،۶۶۰، که در شکل مشخص شده است (مقوله اصل، راهبردها، پیامدها). با توجه به سه مقدار ملاک مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می‌سازد. برازش کلی مدل (معیار  $GOF$ ): این معیار مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. بدین معنی که توسط این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش خود برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. معیار  $GOF$  توسط تین هاوس و همکاران (۲۰۰۵) ابداع گردید و طبق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{Avg(Communalities) \times R^2}$$

Communalities نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر

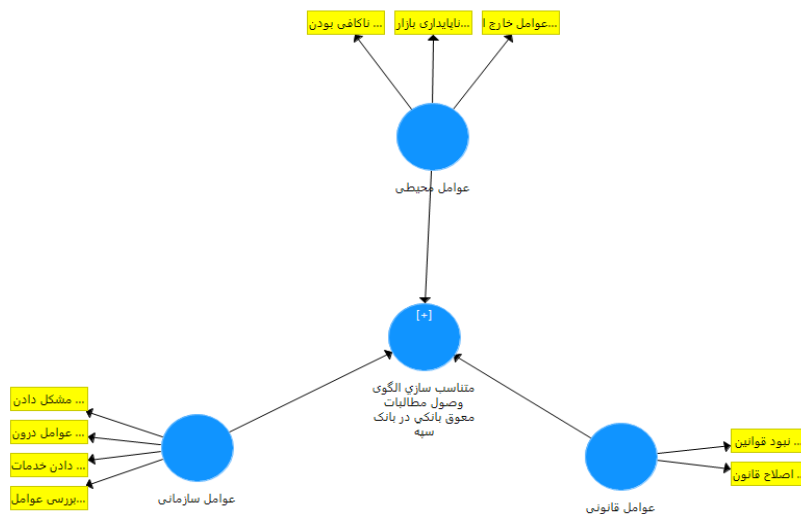
سازه و  $R^2$  نیز مقدار میانگین واریانس تبیین شده سازه‌های درون‌زای مدل می‌باشد. ورتلس و همکاران (۲۰۰۹)، سه مقدار ۰،۰۱-۰،۲۵-۰،۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای  $GOF$  معرفی نموده‌اند. محاسبه معیار  $GOF$ :

$$Avg(R^2) = 0.660$$

$$GOF = \sqrt{0.660 \times 0.816} = 0.440$$

پیوندهای علی احتمالی بین متغیرها را آشکار می‌سازد، تبیین می‌شود. برای تهیه نمودار مسیر، بایستی بین نمودارهای درون‌داد و برون‌داد تمایز قائل شویم. نمودار درون‌داد از پیش برای کمک به تحلیل رسم می‌شود و بیانگر پیوندهای علی پیش‌بینی شده از سوی فرضیه‌ی پژوهشگر است. اما نمودار برون‌داد آنچه را واقعاً در نتیجه‌ی تحلیل آماری به دست آمده است نشان می‌دهد، به منظور طراحی معادلات ساختاری از دو نرم‌افزار اسمارت پی آل اس استفاده شده است. با توجه به اینکه خروجی گرافیکی نرم افزار SMARTPLS به حالت ساختاری مدل گراند تئوری شباهت بیشتری دارد در این قسمت از نتایج این نرم افزار استفاده شده است.

به منظور ارزیابی و برازش مدل از معیار  $R^2$  SQUARE استفاده می‌شود. معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک دگرگونی برون‌زا بر یک دگرگونی درون‌زا می‌گذارد. نکته‌ی حیاتی در این‌جا این است که  $R^2$  تنها برای سازه‌های درون‌زا (وابسته) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برون‌زا مقدار این معیار صفر است. هر چه قدر مقدار  $R^2$  مربوط به سازه‌های درون‌زا یک مدل بیشتر باشد نشان از برازش



شکل ۳: مدل اولیه طراحی شده در نرم افزار



روایی همگرا: همچنین روایی همگرا نیز محاسبه شده است. هرگاه یک یا چند خصیصه از طریق دو یا چند روش اندازه‌گیری شوند همبستگی بین این اندازه‌گیری‌ها دو شاخص مهم اعتبار را فراهم می‌سازد. اگر همبستگی بین نمرات آزمون‌هایی که خصیصه‌ی واحدی را اندازه‌گیری می‌کند بالا باشد، پرسشنامه دارای اعتبار همگرا می‌باشد. وجود این همبستگی برای اطمینان از این که آزمون آنچه را که باید سنجیده شود می‌سنجد، ضروری است. برای روایی همگرا میانگین واریانس استخراج (AVE) و پایایی مرکب (CR) محاسبه می‌شود. باید روابط زیر برقرار باشد:

$$\begin{aligned} CR &> 0.7 \\ CR &> AVE \\ AVE &> 0.5 \end{aligned}$$

جدول ۲: روایی همگرا و پایایی متغیرهای تحقیق

آلفای کرونباخ	AVE	CR
۰،۷۹۳	۰،۶۱۱	۰،۷۴۵
۰،۷۵۰	۰،۶۳۳	۰،۷۹۸
۰،۷۵۷	۰،۶۶۷	۰،۷۰۲

آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگتر از ۰/۶ بوده بنابراین از نظر پایایی تمامی متغیرها مورد تأیید است. مقدار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) همواره بزرگتر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا نیز تأیید می‌شود. مقدار پایایی مرکب (CR) نیز بزرگتر از AVE است.

روایی واگرایی: روایی واگرایی یکی از معیار بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری است که دو موضوع را پوشش می‌دهد: الف) مقایسه میزان همبستگی بین شاخص‌های یک سازه با آن سازه در مقابل همبستگی آن شاخص‌ها با سازه‌های دیگر، ب) مقایسه میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌هایش در مقابل همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها.

روش فورنل و لاکر: میزان رابطه‌ی سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است؛ به‌گونه‌ای که روایی واگرایی قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری

با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی آن سازه و سازه‌های دیگر (مربع مقدار ضرایب همبستگی بین سازه‌ها) در مدل باشد. بررسی این امر به‌وسیله یک ماتریس صورت می‌پذیرد که خانه‌های این ماتریس حاوی مقادیر ضرایب همبستگی بین سازه‌ها و جذر مقادیر AVE مربوط به هر سازه است. این مدل در صورتی روایی واگرایی قابل قبولی دارد که اعداد مندرج در قطر اصلی از مقادیر زیرین خود بیشتر باشند. مشخصه اصلی این ماتریس آن است که قطر اصلی یک است. سپس مقادیر موجود روی قطر اصلی ماتریس را با ریشه دوم مقادیر واریانس شرح داده شده در AVE جایگزین می‌کنیم و در نهایت جدول ... ارائه می‌شود.

جدول ۳: روش فورنل و لاکر

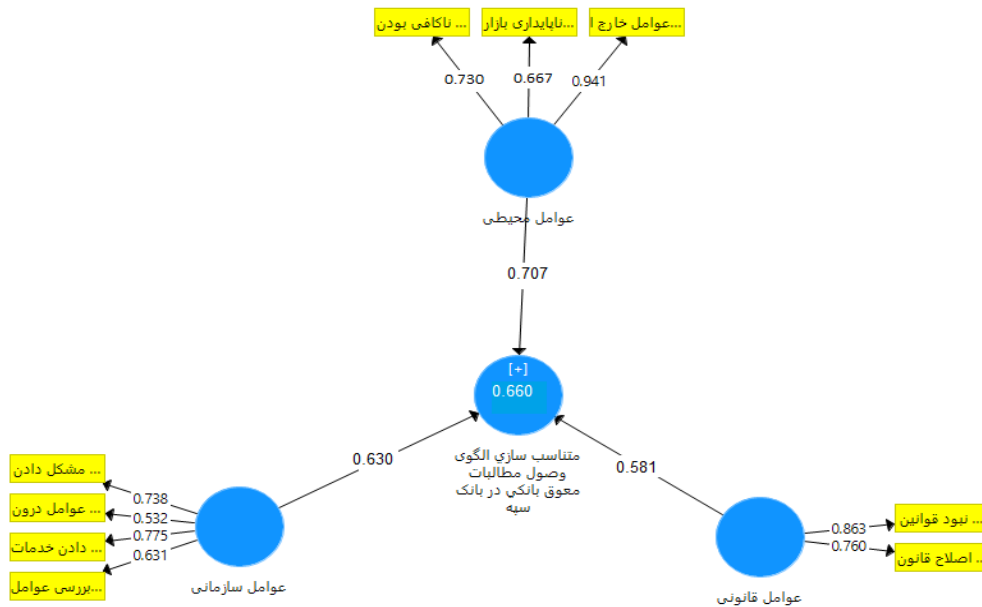
عوامل محیطی	عوامل سازمانی	عوامل قانونی
۰،۷۸۱		
۰،۵۳۳	۰،۷۹۵	
۰،۴۳۶	۰،۶۹۰	۰،۸۱۶

شاخص افزونگی یا ارتباط پیش بین

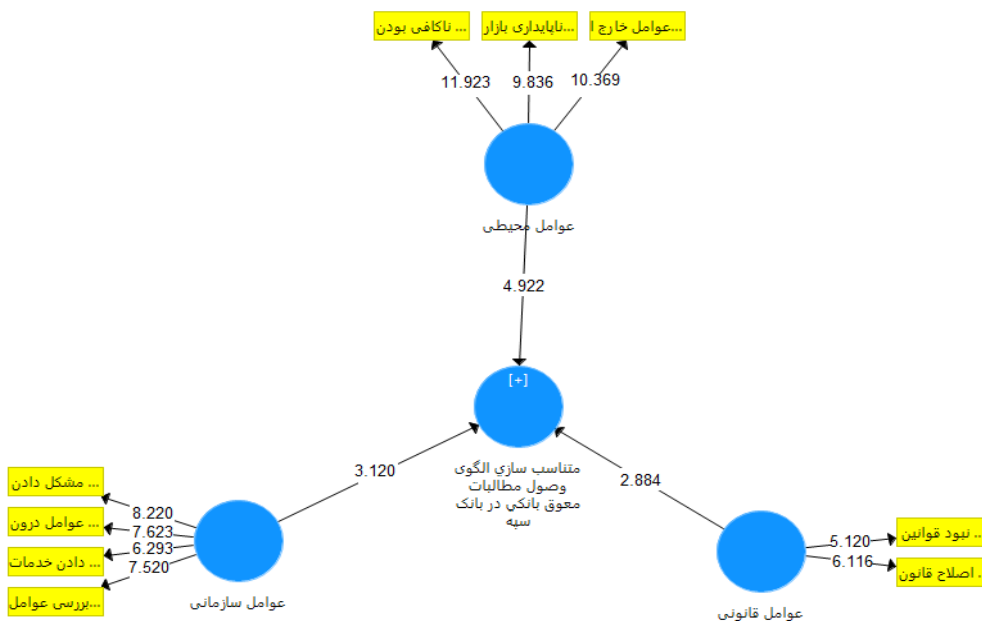
کیفیت مدل ساختاری توسط شاخص افزونگی محاسبه می‌شود. هدف این شاخص توانایی مدل ساختاری در پیش بینی کردن به روش چشم پوشی است. معروف‌ترین و شناخته شده‌ترین معیار اندازه‌گیری این توانایی شاخص Q2 استون گاینر است. براساس این معیار، مدل باید نشانگرهای متغیرهای مکنون درون زای انعکاسی را پیش بینی کند. مقادیر Q2 بالای صفر نشان می‌دهند که مقادیر مشاهده شده خوب بازسازی شده‌اند و مدل توانایی پیش بینی دارد.

جدول ۴: مقادیر Q2

متغیرها	عوامل محیطی	عوامل سازمانی	عوامل قانونی
Q2	۰،۲۲۷	۰،۴۴۴	۰،۵۱۴



شکل ۴: مدل معادلات ساختاری کلی پژوهش (در حالت استاندارد)



شکل ۵: مدل معادلات ساختاری کلی پژوهش (آماره تی)

ضرایی که به صورت غیرمستقیم آن متغیرها بر متغیر وابسته اثر دارند را با هم جمع کنیم و در نهایت حاصل جمع اثر مستقیم و اثرات غیر مستقیم، اثر کل آن متغیر را به ما می‌دهد. براساس مدل طراحی شده، فرضیه‌های پایه‌ای تحقیق در جدول (۵) مورد بررسی قرار گرفته است.

از آنجایی که مدل ساختاری برآورد شده تشکیل شده از اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرها است، در اینجا اثرات مستقیم و غیر مستقیم مقوله‌های مدل گزارش شده است و همچنین معنی‌داری این ضرایب با استفاده از آماره t گزارش شده است. برای آن‌که اثر غیر مستقیم متغیرها را به دست آوریم، باید مجموعه

جدول ۵: نتایج حاصل از برآورد معادلات ساختاری

متغیر مستقل	متغیر وابسته	بار عاملی	T آماره	نتیجه آزمون
عوامل محیطی		۰,۷۰۷	۴,۹۲۲	تأیید
عوامل سازمانی	الگوی وصول مطالبات معوقه	۰,۶۳۰	۳,۱۲۰	تأیید
عوامل قانونی		۰,۵۸۱	۲,۸۸۴	تأیید

همانطور که در نتایج برآورد معادلات ساختاری نشان داده شده است، عوامل محیطی با بار عاملی ۰,۷۰۷ و آماره تی ۴,۹۹۲ تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر الگوی وصول مطالبات معوقه دارد. بنابراین عوامل محیطی بر الگوی وصول مطالبات معوقه تأثیر مثبت و معناداری دارد. عوامل سازمانی با بار عاملی ۰,۶۳۰ و آماره تی ۳,۱۲۰ تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر الگوی وصول مطالبات معوقه دارد. عوامل سازمانی بر الگوی وصول مطالبات معوقه تأثیر مثبت و معناداری دارد. عوامل قانونی با بار عاملی ۰,۵۸۱ بر الگوی وصول مطالبات معوقه تأثیر گذارند. عوامل قانونی بر الگوی وصول مطالبات معوقه تأثیر مثبت و معناداری دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که در نهایت شامل مؤلفه‌های عوامل خارج از سیستم بانکی، عوامل درون سیستم بانکی، نبود قوانین ثابت، ناپایداری بازار سرمایه و ارز، ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی، مشکل دادن و دریافت قسطها، اصلاح قانون عملیات بانکی بدون ربا، دادن خدمات به مشتریان خوش حساب و بررسی عوامل مستقیم بانکی در ایجاد مطالبات معوق مورد تأیید قرار گرفتند. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های کوچینی و همکاران (۲۰۱۹)، آنسوری و همکاران (۲۰۱۹)، وو (۲۰۱۹)، موگاجی (۲۰۱۹)، دوچاک (۲۰۱۸) و مالافیوی و همکاران (۲۰۱۸) هماهنگ و همسو است. نتایج پژوهش‌های کوچینی و همکاران (۲۰۱۹) نشان داد: ارزیابی وثایق ارائه شده، ایفای تعهدات مربوط به اموال غیرمنقول، خلق اعتبار

و اعطای تسهیلات به مشتریان خوش حساب و دادن وام‌های مدت دار به بخش تولید و صنعت از مهمترین عوامل وصول مطالبات معوق بانکی است. نتایج پژوهش‌های آنسوری و همکاران (۲۰۱۹) نشان داد: خلق اعتبار و اعطای تسهیلات به مشتریان خوش حساب دادن وام‌های مدت دار به بخش تولید و صنعت، روشن کردن سود دریافت از مشتری، منطبق کردن سود دریافتی با عرف بین الملل، کاهش دادن نسبت بالای تسهیلات به سپرده‌ها، کاهش دادن مشکلات خطر آفرین بین بانکی و کانال‌های تأمین و سرمایه، بهره‌گیری از نهاده‌های تولیدی (سرمایه اولیه، سرمایه ثابت و سپرده‌های مردم) از مهمترین عوامل وصول مطالبات معوق بانکی است.

مؤلفه‌های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق

بانکی در بانک سپه کدام است؟

مؤلفه‌های کلیدی وصول مطالبات معوق بانکی به شرح زیر می‌باشد. طبق نتایج به دست آمده: مؤلفه‌های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه عبارتند از: مؤلفه‌های عوامل خارج از سیستم بانکی با میانگین (۴,۲۸)، عوامل درون سیستم بانکی با میانگین (۴,۱۴)، نبود قوانین ثابت با میانگین (۴,۱۲)، ناپایداری بازار سرمایه و ارز با میانگین (۴,۰۴)، ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی با میانگین (۴,۲۱)، مشکل دادن و دریافت قسطها با میانگین (۴,۳۳)، اصلاح قانون عملیات بانکی بدون ربا با میانگین (۴,۱۵)، دادن خدمات به مشتریان خوش حساب با میانگین (۴,۰۸) و بررسی عوامل مستقیم بانکی در ایجاد مطالبات معوق با میانگین (۴,۳۲) می‌باشد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های کوچینی و همکاران (۲۰۱۹)، آنسوری و

همکاران (۲۰۱۹)، " (۲۰۱۹)، موگاجی (۲۰۱۹)، دوچاک (۲۰۱۸) و مالافیوی و همکاران (۲۰۱۸) هماهنگ و همسو است. نتایج پژوهش‌های" (۲۰۱۹) نشان داد: کاهش دادن مشکلات خطر آفرین بین بانکی و کانال‌های تأمین سرمایه، بهره‌گیری از نهاده‌های تولیدی (سرمایه اولیه، سرمایه ثابت و سپرده‌های مردم) کاهش دادن نسبت بالای تسهیلات به سپرده‌ها، کاهش دادن مشکلات خطر آفرین بین بانکی و کانال‌های تأمین سرمایه و بهره‌گیری از نهاده‌های تولیدی (سرمایه اولیه، سرمایه ثابت و سپرده‌های مردم) از مهمترین عوامل وصول مطالبات معوق بانکی است.

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

مهم‌ترین شاخص کلیدی وصول مطالبات معوق بانکی بر اساس جدول (۵-۲) عبارتند از: بالاترین میانگین با عدد ۴،۴۴ مربوط به تغییرات مکرر قوانین و مقررات از مؤلفه عوامل خارج از سیستم بانکی می‌باشد و کمترین میانگین مربوط به تفاوت نرخ سود سپرده و نرخ سود تسهیلات بانکی با نرخ بهره بازار غیر رسمی از مؤلفه عوامل درون سیستم بانکی می‌باشد.

مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه کشور از چه اولویت و اهمیتی برخوردار است؟

میانگین و انحراف معیار گویه‌های پرسشنامه‌ی پژوهش محاسبه و ارائه شده است. بیشترین میانگین با مقدار ۴/۴۴ مربوط به مؤلفه «تغییرات مکرر قوانین و مقررات» و کمترین میانگین با مقدار ۳/۹۲ مربوط به گویه‌ی «میزان همدلی با کارکنان» با میانگین با مقدار ۴/۰۵ مربوط به مؤلفه می‌باشد. میانگین کلیه‌ی گویه‌های متناظر، از متوسط طیف لیکرت (مقدار ۳) بیشتر است و بیانگر نگرش مطلوب به ابعاد متغیرها می‌باشد. انحراف معیارها نیز به هم نزدیک‌اند که نشانه‌ی دقت هم اندازه در مقادیر است. نتایج نشان

داد: زیر میانگین و انحراف معیار گویه‌های پرسشنامه‌ی پژوهش محاسبه و ارائه شده است. بیشترین میانگین با مقدار  $\frac{3}{4}$  مربوط به مؤلفه «تفاوت نرخ سود سپرده و نرخ سود تسهیلات بانکی با نرخ بهره بازار غیر رسمی» و کمترین میانگین با مقدار ۴/۰۴ مربوط به گویه‌ی «ضعیف بودن رتبه‌بندی اعتباری مشتریان و طرح‌ها» می‌باشد. میانگین کلیه‌ی گویه‌های متناظر، از متوسط طیف لیکرت (مقدار ۳) بیشتر است و بیانگر نگرش مطلوب به ابعاد متغیرها می‌باشد. انحراف معیارها نیز به هم نزدیک‌اند که نشانه‌ی دقت هم اندازه در مقادیر است. نتایج نشان می‌دهد: در مؤلفه نبود قوانین ثابت شاخص عدم هماهنگی قوانین بانکی با قوانین بین المللی با میانگین ۴،۱۸ بیشترین میانگین و کمترین میانگین مربوط به ناکافی بودن قوانین در این زمینه با میانگین ۴،۱۰ می‌باشد. در مؤلفه ناپایداری بازار سرمایه وارز شاخص نبود بانک اطلاعاتی کامل در این زمینه با میانگین ۴،۱۲ بیشترین میانگین و کمترین میانگین مربوط به نبود افشای اطلاعات کافی در این زمینه در این زمینه با میانگین ۴،۰۴ می‌باشد.

در مؤلفه ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی شاخص عدم نظارت بانک‌ها در این زمینه با میانگین ۴،۲۸ بیشترین میانگین و کمترین میانگین مربوط به شناخت و شناسایی عوامل مؤثر بر مطالبات معوق در این زمینه در این زمینه با میانگین ۴،۰۸ می‌باشد. در مؤلفه اصلاح بهره‌گیری از نهاده‌های تولیدی (سرمایه اولیه، سرمایه ثابت و سپرده‌های مردم) در این زمینه با میانگین ۴،۲۰ بیشترین میانگین و کمترین میانگین مربوط به روشن کردن سود دریافت از مشتری در این زمینه در این زمینه با میانگین ۴،۰۷ می‌باشد. در مؤلفه دادن خدمات به مشتریان خوش حساب در این زمینه ایفای تعهدات مربوط به اموال غیرمنقول با میانگین ۴،۱۸ بیشترین میانگین و کمترین میانگین مربوط به ارزیابی وثایق ارائه شده در این زمینه در این زمینه با میانگین ۴،۰۶ می‌باشد. در مؤلفه بررسی عوامل مستقیم

واستعلامات در این زمینه. ۴- به روز نبودن سیستم جدید اعتبار سنجی.

### منابع و مآخذ

پرهیزکار، احمد. (۱۳۹۵). راهکارهایی برای وصول مطالبات معوق. سومین کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم. جوهری، هادی. (۱۳۹۷). طراحی و تدوین مدل ریسک اعتباری مشتریان حقوقی در نظام بانکی کشور با استفاده از مدل‌های چندسطحی. دانشگاه علامه طباطبایی، پردیس تحصیلات تکمیلی خودگردان.

خدرلو، بیت‌اله. (۱۳۹۷). اعتبارسنجی مشتریان حقیقی در سیستم بانکی کشور و ارائه مدل لجستیک برای آن (مورد مطالعه) بانک تجارت استان زنجان.

خلیل‌زاده، جواد. (۱۳۹۷). بررسی چالش‌های تأمین مالی بنگاه‌ها با تأکید بر نقش سیاست‌های پولی و اعتبارات بخش بانکی با رویکرد مدل تعادل عمومی پویای تصادفی در ایران سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا.

خدادادی، عباس. (۱۳۹۷). بررسی مسائل و مشکلات وصول مطالبات تسهیلات تکلیفی در بانک‌های تخصصی جمهوری اسلامی ایران. دومین کنفرانس بین‌المللی یافته‌های نوین در حسابداری، مدیریت، اقتصاد و بانکداری.

رضوی، سعید، طاهری، حمید؛ عرب خزاییلی، بهروز. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر ایجاد انگیزه در کارکنان برای

وصول مطالبات معوق مطالعه موردی: بانک مسکن استان مازندران. دومین کنفرانس بین‌المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تهران.

روحي، ميلاد. (۱۳۹۵). ارائه مدل پیش‌بینی نرخ وصول تسهیلات مشتریان بانکی بر اساس روش GA-SVM/SVR با استفاده از داده‌کاوی. دانشگاه پیام نور استان تهران، مرکز پیام نور تهران شمال.

بانکی در ایجاد مطالبات معوق در این زمینه اندازه صنعت بانکداری با میانگین ۴،۳۳ بیشترین میانگین و کمترین میانگین مربوط به ریسک تسویه حساب در این زمینه در این زمینه با میانگین ۴،۰۹ می‌باشد.

### پیشنهادات

نتایج تحقیق نشان داد که مؤلفه‌های عوامل خارج از سیستم بانکی، عوامل درون سیستم بانکی، نبود قوانین ثابت، ناپایداری بازار سرمایه و ارز، ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی، مشکل دادن و دریافت قسط‌ها، اصلاح قانون عملیات بانکی بدون ربا، دادن خدمات به مشتریان خوش حساب و بررسی عوامل مستقیم بانکی در ایجاد مطالبات معوق تأثیر دارند بنابراین پیشنهاد می‌شود: (۱) کاهش دادن نسبت بالای تسهیلات به سپرده‌ها؛ (۲) کاهش دادن مشکلات خطر آفرین بین بانکی و کانال‌های تأمین سرمایه؛ (۳) بهره‌گیری از نهاده‌های تولیدی؛ (۴) دادن وام‌های مدت دار به بخش تولید و صنعت.

نتایج تحقیق نشان داد که شاخصه‌های کلیدی الگوی وصول مطالبات معوق بانکی شامل موارد زیر می‌باشد که باید مورد تأکید و توجه قرار گیرند. بنابراین پیشنهاد می‌گردد در زمینه وصول مطالبات معوق موارد زیر مد نظر قرار گیرند: (۱) عدم ثبات در بازار سرمایه؛ (۲) نبود افشای اطلاعات کافی در این زمینه؛ (۳) نبود قوانین معتبر و ثابت در این زمینه عدم دریافت صلاحیت مشتری؛ (۴) عدم اخذ ضامن معتبر ۵- عدم اخذ وثیقه معتبر.

نتایج تحقیق نشان داد که مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی وصول مطالبات معوق بانکی در بانک سپه کشور از چه اولویت و اهمیتی برخوردار می‌باشند بنابراین پیشنهاد می‌شود، به موارد زیر در این زمینه توجه شود: ۱- ضعیف بودن مقررات. ۲- عدم ارزیابی دقیق عملکرد بانک‌ها. ۳- ناکافی بودن اطلاعات

- small firms. *International small business journal*. 1992;11(1):35-46.
- Berryman J. Small business failure and survey of the literature. *European Small Business Journal*. 1983;1(4):47-59.
- Cardone Riportella C, Cazorla Papis L. **New approaches to the analysis of the capital structure of SME's: empirical evidence from Spanish firms**. 200
- Berger AN, Cowan AM, Frame WS. The surprising use of credit scoring in small business lending by community banks and the attendant effects on credit availability, risk, and profitability. *Journal of Financial Services Research*. 2011;39(1-2):1-17.
- Cassar G, Holmes S. Capital structure and financing of SMEs: Australian evidence. *Accounting & Finance*. 2003;43(2):123-47.
- Chittenden F, Poutziouris P, Watts T. Taxing Expansion: A Model for Fairer Taxes on Small and Medium-Sized Enterprises: Manchester Business School; 1996
- Fischer EO, Heinkel R, Zechner J. Dynamic capital structure choice: Theory and tests. *The Journal of Finance*. 1989;44(1):19-40.
- Frank MZ, Goyal VK. Testing the pecking order theory of capital structure. *Journal of financial economics*. 2003;67(2):217-48.
- IFC. The SME Banking Knowledge Guide, IFC Advisory Services, Access to Finance. washington DC. 2010:1.
- Fama EF, French KR. Testing trade-off and pecking order predictions about dividends and debt. *The review of financial studies*. 2002;15(1):1-33.
- Ferri MG, Jones WH. Determinants of financial structure: A new methodological approach. *The Journal of Finance*. 1979;34(3):631-44.
- Frydenberg S. **Theory of capital structure-a review**. FRIHET OG MANGFOLD, FESTSSKRIFT TIL ODD, G Arntzen L Fallan & O Gustafsson, eds, Trondheim: Tapir/TØH, Tapir Academic Press, NO-7005 Trondheim, Norway. 2011.
- Jensen MC, Meckling WH. Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of financial economics*. 1976;3(4):305-60.
- Longenecker JG. Small business management: **Launching and growing new ventures: Cengage Learning; 2009**.
- Modigliani F, Miller MH. *The cost of capital, corporation finance and the theory of investment*. The American. 1958;1:3.
- Modigliani F, Miller MH. Corporate income taxes and the cost of capital: a correction. *The American economic review*. 1963;53(3):433-43.
- Myers SC. Capital structure. *Journal of Economic perspectives*. 2001;15(2):81-102.
- شوقی، ا (۱۳۹۷) زنجیره تحولی در صنعت وصول مطالبات. هشتمین همایش سالانه بانکداری الکترونیک نظام‌های پرداخت. سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا.
- شهیدی، غزاله. (۱۳۹۷). ارائه مدلی برای تشخیص توالی‌های متقابلانه در تراکنش‌های کارت‌های بانکی با استفاده از مدل مخفی مارکوف سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا.
- عباس پور، محسن؛ ارسلان بد، محمد. (۱۳۹۶). بررسی مطالبات غیر جاری نظام بانکی ایران و ارائه راهکارهایی برای جلوگیری و تسهیل در وصول مطالبات. یازدهمین کنگره ملی پیشگامان پیشرفت.
- عفتی، مرضیه؛ غلامی، بیح الله. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر ایجاد انگیزه در کارکنان بوری وصول مطالبات معوق مطالعه موردی: بانک مسکن استان مازندران. کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری. ۱۳۶.
- محمدی، رحمان؛ صاحب‌دل، محسن. (۱۳۹۷). تأثیر مطالبات معوق بر اقتصاد. نخستین همایش ملی حسابداری و مدیریت.
- محمدی، شهرام؛ محمدی، نرگس. (۱۳۹۷). وصول مطالبات بانکی با استناد به سند رهنی و قراردادهای بانکی با تأکید بر رویه اداره ثبت اسناد و املا کشور. پنجمین همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران.
- معراجی فر، مهدی؛ هنرمندی، زینب. (۱۳۹۷). ساختار مالکیت و ناکارآمدی وصول مطالبات در بانک‌های ایرانی. سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا.
- Ang JS, Chua JH, McConnell JJ. The administrative costs of corporate bankruptcy: A note. *The Journal of Finance*. 1982;37(1):219-26.
- Berger AN, Udell GF. The economics of small business finance: The roles of private equity and debt markets in the financial growth cycle. *Journal of banking & finance*. 1998;22 (6-8):613-73.
- Binks MR, Ennew CT, Reed GV. Information asymmetries and the provision of finance to

Myers SC. The capital structure puzzle. *The journal of finance*. 1984;39(3):574-92.

Zicchino L. Essays on financial structure and economic activity under asymmetric information. 2003.

یادداشت‌ها

---

<sup>1</sup> Kary

<sup>2</sup> Chen et al

<sup>3</sup> Louiz et al

<sup>4</sup> Rahmavaty et al

<sup>5</sup> Maris

<sup>6</sup> Gambakorta et al

<sup>7</sup> Zobof

<sup>8</sup> Kochinly et al

<sup>9</sup> Gambakorta et al

<sup>10</sup> Anglman & Vefam

<sup>11</sup> Ang & Choo

<sup>12</sup> Holloway

<sup>13</sup> Thematic Analysis



## Prioritize the Domponents of Deferred Receivables in the Policy-Making of Sepah Bank Financial System

Afshin Goudarzi<sup>1</sup> - Mahmood rezaeizade<sup>2\*</sup> - Mashallah valikhani<sup>3</sup> - Alireza Shirvani Jozdani<sup>4</sup>

### Abstract

**Background and Aim:** Undoubtedly, one of the consequences of the monetary activity of banks and credit institutions is the emergence of delinquent receivables, which has a significant impact on the economic system. In addition to reducing the profitability of banks, this slows down the circulation of liquidity in the economy, the lack of timely allocation of credit to productive demand in industry, mining, trade and agriculture, and ultimately the economic downturn. The purpose of this study is to introduce Sepah Bank model for collecting Sepah Bank overdue receivables. We are also looking for the dimensions of the components and indicators of the Sepah Bank arrears collection model and what are the relationships between these dimensions and components.

**Method:** The statistical population of this study includes 323 employees of Sepah Bank. Using simple random sampling method and Morgan table, 181 people were selected as the sample size. The method of data collection is content analysis and Delphi technique. The research environment has been the first-hand sources of reputable databases in the period of 2009 to 1399 in the field of collection of overdue bank receivables. The number of samples in the qualitative section, including 20 experts for surveying, analysis and coding of the researcher, reached theoretical saturation. The sampling method was purposive. Confirmatory factor analysis techniques have been used for inferential data analysis.

**Finding:** Environmental factors with a factor load of 0.707 and a T-statistic of 4.992 have a direct and significant effect on the pattern of arrears collection. Therefore, environmental factors have a positive and significant effect on the pattern of collection of arrears. Organizational factors with a factor load of 0.630 and a T-statistic of 3.120 have a direct and significant effect on the pattern of arrears collection.

**Results:** Organizational factors have a positive and significant effect on the pattern of receipt of arrears. Legal factors with a factor load of 0.581 affect the pattern of receivables. Legal factors have a positive and significant effect on the pattern of collection of arrears.

**Keywords:** Deferred receivables, credit institutions, policy making, financial system, Sepah Bank

---

<sup>1</sup> PhD Student, Department of Public Administration, Dehaghan Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

<sup>2</sup> Assistant Professor, Faculty of Management, Islamic Azad University of Tehran Markaz, Tehran Iran. (Corresponding Author) [mah.rezaeizade@iauctb.ac.ir](mailto:mah.rezaeizade@iauctb.ac.ir)

<sup>3</sup> Assistant Professor, School of Management, Islamic Azad University of South Tehran, Tehran, Iran.

<sup>4</sup> Associate Professor, School of Management, Islamic Azad University of Dehaghan, Isfahan, Iran.