

## شناسایی و الویت‌بندی موانع وصول مطالبات معوق بانکی با استفاده

### از مدل ترکیبی دیمتل شبکه‌ای و ویکور

امیر محمدزاده<sup>۱</sup>، محمد عطائی<sup>۱</sup>، حسین سلیمی<sup>۲\*</sup>

<sup>۱</sup> استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، قزوین، ایران

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مالی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

تاریخ دریافت: خرداد ۱۳۹۲، اصلاحیه: آذر ۱۳۹۲، پذیرش: دی ۱۳۹۲

#### چکیده

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 حیطة وصول در نیامده 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 ریشه‌های این مشکل به منظور جلوگیری از رشد مطالبات معوق ضروری می‌باشد. در این مقاله به دنبال پاسخگویی به این سؤال بوده‌ایم که چه موانعی در راه وصول مطالبات معوق بانکی وجود دارد؟

روش پژوهش در این تحقیق از نوع توصیفی است و جامعه آماری پژوهش شامل سیستم بانکی کشور و در تحقیق جاری محدود به بانک تجارت استان قزوین می‌باشد که شامل ۳۰ نفر از افراد خیره شاغل در بانک تجارت استان قزوین است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بوده و ابزار مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از بین روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه گروهی (GMADM) انتخاب شدند که شامل تکنیک DEMATEL و روش VIKOR است. پرسشنامه تهیه گردید و ۱۴ مانع شناسایی شد که در بین آن‌ها، عدم اخذ ضامن معتبر با در اختیار داشتن وزن ۰.۰۸۵ در الویت اول قرار گرفت و در الویت‌بندی حوزه تسهیلات، تسهیلات کوتاه مدت در رتبه اول، تسهیلات میان مدت در رتبه دوم و تسهیلات بلند مدت در رتبه سوم قرار گرفتند.

**واژه‌های کلیدی:** مطالبات معوق، جاری، غیر جاری، سر رسید گذشته، مشکوک‌الوصول و سوخت شده.

#### ۱- مقدمه

این بخش‌ها موجب به وجود آمدن مشکلاتی در فرآیند سیستم خواهد شد. به همین جهت مدیریت صحیح و کارا در این گونه مؤسسات در واقع مدیریت بر منابع و مصارف است. وصول تسهیلات اعطایی در مدت زمان تعیین شده، مشخص کننده اجرای روش‌های صحیح و به کارگیری منابع در جهت 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 سرمایه‌گذاری می‌باشد.

یکی از مهم‌ترین عملیات بانکی، جذب وجوه و پس اندازها و استفاده از آن‌ها برای تأمین نیاز مالی انواع فعالیت‌های اقتصادی است. به عبارت دیگر، بانک‌ها، واسطه مالی بین سپرده‌گذاران و متقاضیان تسهیلات بوده و با استفاده از منابع خود و سپرده‌های مردم، مبادرت به اعطای تسهیلات می‌کنند. بانک‌ها با در اختیار داشتن بخش عمده‌ای از نقدینگی جامعه، نقش بسیار حساس و مهمی در نظام اقتصادی ایفا کرده و در تنظیم

در سیستم‌های اقتصادی که با گردش وجوه سر و کار دارند، گردش صحیح و سریع منابع و مصارف بیانگر سلامتی سیستم و کارایی روش‌های اجرایی آن است. این مطلب به خصوص در بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد، زیرا این مؤسسات و شرکت‌ها برای اجرای سیاست‌های پولی در هر کشور می‌توانند بهترین نقش را ایفا نمایند. بدین منظور تأمین و تجهیز منابع مالی، چگونگی مصرف منابع جذب شده و نحوه بازگشت مجدد آن‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. مؤسسات مالی و اعتباری از یک طرف نقدینگی سرگردان و سپرده‌های مردمی را به عنوان منابع جذب نموده و از طرف دیگر با اتخاذ تدابیر مناسب آن‌ها را به سمت سپرده‌های سرمایه‌گذاری هدایت می‌کنند. بنابراین منابع جذب شده، به عنوان ورودی‌های سیستم بانکی و تسهیلات پرداختی یا مصرف منابع جذب شده، به عنوان خروجی سیستم بانکی محسوب می‌شود. مسلماً بروز هر گونه خلل یا مشکل در هر یک از

\* h1345@yahoo.com

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، سود آوری را کاهش می‌دهد. بانک تجارت نیز که یکی از قدیمی‌ترین و شناخته شده‌ترین بانکهای کشور است از این قاعده مستثنی نبوده و به دنبال تحقیق و یافتن گام‌هایی جهت کاهش مطالبات معوق خود است تا بتواند با جلوگیری از ایجاد 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 را در صرف منابع و تحصیل درآمد، را بالاتر برد. به همین دلیل هدف اصلی تحقیق حاضر عبارت است از شناسایی الویت بندی موانع وصول مطالبات معوق بانکی در بانکهای تجارت استان قزوین تا با توجه به نتایج به دست آمده از این بررسی بتوان مطالبات معوق بانکی را در بانکهای تجارت استان تا حد امکان کاهش داد.

## ۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

با عنایت به تحلیل و کنکاش مختصری در خصوص مطالبات معوق باید گفت که رشد این بخش از مطالبات در صورتهای مالی بانک‌ها و مؤسسات اعتباری در حال افزایش است. عدم توجه به آن و عدم اصلاح ساختار نظارتی می‌تواند در آینده‌ای نه چندان دور نظام بانکی کشور را با بحران ورشکستگی روبه‌رو سازد [۸].

موضوع ایجاد مطالبات معوق نتیجه دقت بانک‌ها در پرداخت تسهیلات و عدم اعطای تسهیلات دستوری از جانب مدیریت بانک می‌تواند مطالبات معوق را کاهش دهد یعنی هر راهی که به ایجاد مطالبات می‌انجامد بسته شود [۱۸].

موضوع مطالبات در سال‌های اخیر به جهت افزایش زیاد و غیر منتظره آن، از اهم اهداف و سیاست‌های بانک می‌باشد که متأسفانه به دلایلی اهمیت کمتری به این امر داده شده است. آنچه مسلم است در مطالبات با توجه به خروج منابع و به عبارتی تضعیف موقعیت بانک، اقدامات کارمندان بانک در جهت برگشت این منابع یک تکنیک و تخصص محسوب می‌شود تا با شناخت زینهای تحمیل شده ناشی از مطالبات به بانک، موقعیت و شرایط ایجاد شده برای بانک و مشتری، و با ایجاد تعامل و ارتباط صحیح با مدیون و تشخیص مشکلات مشتری (بررسی دلایل عدم امکان انجام تعهدات) با استفاده از راهکارها و ابزار مورد نیاز اقدامات لازم را در جهت برگشت سریع و کم هزینه منابع بعمل آورند. طی دو دهه گذشته یکی از مهمترین مشکلات پیش روی نظام بانکداری و دولت در بخش مدیریت مالی کشور رشد نامتعارف مطالبات بانکی سر رسید گذشته میباشد که امروزه به نام مطالبات معوق بانکی از آن یاد می‌شود. مبالغی که توسط افراد حقیقی و حقوقی و به شکل تسهیلات بانکی دریافت گردیده اما به هر دلیل در سر رسید باز پرداخت نگردیده است تسهیلات به کلیه شهر وندان ایرانی برابر با مقررات و قوانین بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و شرایط بانک ارائه دهنده، قابل پرداخت می‌باشد. این تسهیلات در دو گروه تسهیلات تکلیفی دولت و تسهیلات ویژه بانک‌ها در شاخه‌هایی چون: مسکن، تجارت، صنعت، صادرات و خدمات

روابط و مناسبات اقتصادی جامعه، تأثیر بسزایی دارند. در بانکداری متعارف که قدمت چند صدساله دارد، بیشترین تسهیلات بانک‌ها به صورت وام داده می‌شود. بانک‌ها در این نظام با دریافت پس‌اندازها و سپرده‌ها از اشخاص و مؤسسات؛ به آنان بدهکار می‌شوند و پس از مدتی با توجه به طول مدت و مبلغ پس‌انداز یا سپرده، اصل و بهره آن را مطابق نرخ از پیش تعیین شده به آنان می‌دهند. دریافت این نوع سپرده‌ها و محاسبه آن، همچنین اعطای تسهیلات و اعتبارات بانکی، در این نوع سیستم بانکداری به راحتی انجام می‌گیرد. بنابراین در این سیستم بانکداری، سودآوری بانک، هنگامی تضمین خواهد شد که مشتری و متقاضی تسهیلات در سر رسید زمان مقرر و بر پایه اعتماد و اطمینان و حسن شهرت در پرداخت وام و مطالبات اعتباری عمل کند در غیر این صورت مفاهیمی همچون مطالبات معوق بانکی به وجود می‌آیند.

گرفتن وثیقه و پشتوانه به صورت کلی، شرط لازم و کافی، جهت اعطای تسهیلات نمی‌باشد، به بیان دیگر این امر صرفاً پوششی است برای جبران تغییرات احتمالی شرایط پس از اعطای تسهیلات. بر این اساس باید گفت اصلاح این نگرش و جایگزینی آن با نگرش و اصول منطبق با اصل اعمال نظارت بر فرآیند اعطای تسهیلات یعنی بررسی صحیح و همه جانبه درخواست‌های دریافت تسهیلات از ابعاد اقتصادی، مالی و فنی، تعیین صلاحیت مشتریان مبنی بر توانایی ایشان در بازپرداخت تسهیلات دریافتی از ضروریات در موفقیت عملکرد مؤسسات مالی و تضمین بازگشت سرمایه و سود مورد انتظار آنها می‌باشد. البته این موضوع بدان معنی نیست که هیچ توجهی به دریافت وثیقه در قبال پرداخت تسهیلات نشود، بلکه در کنار اجرای سیاست‌های نظارتی در امر اعطای تسهیلات، انتخاب بهترین روش برای گرفتن وثایق معتبر، سهل الوصول، محکم و قانونی که از متضرر شدن مؤسسه تسهیلات دهنده جلوگیری نماید و در مواقع لزوم بتوان از محل این وثایق ضرر و زیان مؤسسه را جبران کرد، ضروری است.

کیفیت عملکرد کارکنان مؤسسات مالی و بانک‌ها و به ویژه مسئولین شعب در حجم مطالبات معوق آنان نقش حساس و تعیین کننده‌ای دارد، زیرا آنان در هنگام اعطای تسهیلات به مشتریان، قادرند آنها را به خوبی شناسایی و ارزیابی نموده و در مورد درجه وصول یا عدم وصول تسهیلات پرداختی در آینده اظهار نظر نمایند. آنان با دقت در اعطای تسهیلات و اعتبارات و بررسی کامل موضوع وام می‌توانند در کاستن از مشکلات آتی در بازپس گیری آن مؤثرتر باشند. مطالبات معوق بانکی محصول شرایط اقتصادی و بالا بودن سطح تورم و همچنین نمایانگر ضعف عملکرد بانک‌ها در مدیریت منابع و مصارف خود می‌باشد. بدیهی است افزایش مطالبات معوقه بانک‌ها باعث می‌شود که منابع بانکی از مصارف آن کمتر شود و این موضوع کاهش تسهیلات دهی بانک‌ها و در سطح ملی تبعات گسترده تری از جمله افزایش تورم، توسعه دلالی و اقتصاد زیر زمینی را در پی دارد. آنچه که امروز بر آن تأکید میشود، احساس مسئولیت، همت و تلاش تمامی مسئولین و ذی‌نفعان برای وصول مطالبات و در اولویت قرار دادن این موضوع مهم در فعالیتهای مالی و اعتباری و بانکی است، زیرا مطالبات معوق از یک طرف

بنابراین منابع جذب شده، به عنوان ورودی های سیستم بانکی و تسهیلات پرداختی یا مصرف منابع جذب شده، به عنوان خروجی سیستم بانکی محسوب می شود.

مسلماً بروز هر گونه خلل یا مشکل در هر یک از این بخش ها موجب به وجود آمدن مشکلاتی در فرآیند سیستم خواهد شد. به همین جهت مدیریت صحیح و کارا در این گونه مؤسسات در واقع مدیریت بر منابع و مصارف است. وصول تسهیلات اعطایی در مدت زمان تعیین شده، مشخص کننده اجرای روش های صحیح و به کارگیری منابع در جهت ایجاد تسهیلات لازم به منظور گسترش فعالیت های اقتصادی و تأمین منابع مالی مورد نیاز بخش های مختلف تولیدی، بازرگانی، خدمات و در نهایت، هدایت منابع بانک به مکان های صحیح سرمایه گذاری می باشد. علت وقوع مطالبات از دید کارشناسان اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، بانکداری، دولت و نظریه پردازان علوم بانکی متفاوت است و هر کدام به حوزه و دلایل خاصی تاکید دارد.

وصول تسهیلات اعطایی در مدت زمان تعیین شده، مشخص کننده روش های صحیح به کارگیری منابع در جهت ایجاد تسهیلات لازم به منظور گسترش فعالیت های اقتصادی و تأمین منابع مورد نیاز بخش های مختلف تولیدی، بازرگانی، خدمات و صرف منابع بانک است.

آمار بالای مطالبات معوق نشان دهنده ریسک اعتباری بالا در سیستم بانکی کشور است. این امر بانک ها را با ریسک های بازار و نقدینگی مواجه می سازد. ریسک بالا و عواقب ناشی از آن نیز به اهمیت مطالعه می افزاید. عدم بازگشت سرمایه گذاری های بانک نشانگر ضعف عملکرد بانک در بخش اعطای تسهیلات است. معوق شدن تسهیلات، نتیجه معیارهای سنجش اعتبار سست و بی پایه، سیاست های اتخاذ شده بی اثر، پذیرش ریسک بدون توجه به محدودیت سرمایه بانک و شاخص های عملکردی غلط است.

اینک جای سوال است که با وجود متغیرهای شناخته شده موثر بر وقوع مطالبات معوق از یک سو و شناخت موانع موثر بر عدم اجرای طرح های وصول مطالبات معوق از سوی دیگر، چرا این امر به نحو مناسب به انجام نمی رسد. بنابر این این تحقیق بدنبال آن است که به سوال زیر پاسخ دهد که:

چه موانعی در راه وصول مطالبات معوق بانکی وجود دارند و با استفاده از مدل ترکیبی دیمتل شبکه ای و ویکور چگونه الویت بندی می شوند؟

## ۲-۱ مطالبات معوق بانکی

مطالبات معوق را می توان یکی از بزرگ ترین مشکلات بانک ها و مؤسسات مالی دانست که متأسفانه در کشور ما رقم بسیار بالایی دارد. تحقیقات و مطالعات بسیاری از سوی کارشناسان اقتصادی و دست اندرکاران انجام شده تا علل و عوامل ایجاد و موانع وصول مطالبات معوق ریشه یابی و شناسایی و راهکارهایی جهت پیشگیری یا رفع آن ارائه شود. مقوله مطالبات به عنوان یک معلول موضوع بسیار مهمی است که بخش عمده ای از منابع بانک ها را درگیر و به خود اختصاص داده است.

پرداخت می گردد. برای تضمین باز پرداخت اصل و بهره تسهیلات هر بانک متناسب با مبلغ تسهیلات و اعتبار دریافت کننده تسهیلات، شرایطی را تعریف نموده است. مهمترین این شرایط عبارتند از:

- ۱) تایید اعتبار بانکی و تجاری گیرنده تسهیلات
  - ۲) اخذ تاییدیه حسن اعتبار مشتری
  - ۳) اخذ گواهی معتبر از مراجع معرفی کننده
  - ۴) اخذ تعهد کسر از حقوق ضامن
  - ۵) اخذ سفته به میزان تعریف شده در بخشنامه های مربوطه
  - ۶) معرفی ضامن (های) معتبر
  - ۷) ارائه وثایق قابل قبول
- علیرغم این همه تمهیدات قانونی، رقم مطالبات معوق در تمامی بانک ها رو به افزایش بوده و سهم بالایی از منابع بانکی را درگیر خود ساخته است:

- ۱) جلسات متعدد و زمان بر برای ارائه سیاست خاص مدیریت مطالبات معوق در سطح بانک مرکزی و بانک های عامل.
- ۲) تخصیص زمان بسیار زیاد برای مدیریت مطالبات معوق در سطح استانی متناسب با شرایط خاص استانی.
- ۳) درگیری ذهنی و زمانی شعب برابر مصوبات، جهت مقابله و پیشگیری از مطالبات معوق
- ۴) اختصاص پولی که می توانسته به عنوان عامل کسب سود مطرح شود، به مثابه یک عامل ایجاد هزینه و اتلاف منابع مالی و انسانی طرح های مختلف دولت، بانک مرکزی و بانکهای عامل برای کاهش مطالبات معوق و همچنین طرح های ویژه اجرای باز پرداخت آنگونه که باید به نتیجه لازم نینجامیده است و بخش های مختلفی از جامعه را درگیر خود ساخته است. مهم ترین بخش های اجتماعی درگیر در این معضل ملی عبارتند از: دولت، مجلس شورای اسلامی، قوه قضائیه، بانک مرکزی، بانکهای عامل و سایر تصمیم گیرنده های ملی و استانی.
- تاثیر متقابل مداخله بخش های مختلف قانونی، سیاسی، ساختاری، فرهنگی، اجتماعی در ناکارآمد نمودن طرح های پیش نهادی و به اجرا در آمدی سهم به سزایی داشته و طی مطالعات انجام یافته، تایید شده است.

در سیستم های اقتصادی که با گردش وجوه سر و کار دارند، گردش صحیح و سریع منابع و مصارف بیانگر سلامتی سیستم و کارایی روشهای اجرایی آن است. این مطلب به خصوص در بانک ها و مؤسسات مالی و اعتباری از اهمیت زیادی برخوردار می باشد، زیرا این مؤسسات و شرکتها برای اجرای سیاست های پولی در هر کشور می توانند بهترین نقش را ایفا نمایند.

بدین منظور تأمین و تجهیز منابع مالی، چگونگی مصرف منابع جذب شده و نحوه بازگشت مجدد آنها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. مؤسسات مالی و اعتباری از یک طرف نقدینگی سرگردان و سپرده های مردمی را به عنوان منابع جذب نموده و از طرف دیگر با اتخاذ تدابیر مناسب آنها را به سمت سپرده های سرمایه گذاری هدایت می کنند.

مسئلاً مشتریان دارای حسن نیت کسانی هستند که خواهان پرداخت بدهی‌های خود به بانک‌ها هستند اما به دلیل مشکلات مختلف قادر به بازپرداخت این مطالبات نشده‌اند. اما مشتریان دارای سوءنیت با ارایه وثایق نادرست یا تحت عناوین خاص به اخذ تسهیلات اقدام و سپس این مبالغ را در جایی غیر از هدف عنوان شده مصرف کرده‌اند.

#### ۲-۳ آسیب‌شناسی مطالبات معوق

عوامل مؤثر بر شکل‌گیری و توسعه این مطالبات را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد. یکی شرایط اقتصادی جامعه که انگیزه عدم بازپرداخت را به وجود می‌آورد و دیگری عملکرد بانکها که این انگیزه را افزایش داده و عملی می‌سازد. عوامل اقتصادی ریشه در پایین بودن نرخ بهره اسمی از نرخ تورم دارد که موجب شده که وام‌گیرندگان نسبت به بازپرداخت وام‌ها تمایلی نشان ندهند زیرا وام‌گیرندگان با محاسبه‌های ساده به این نتیجه دست می‌یابند که اگر اقساط خود را با تأخیر و حتی با پرداخت جریمه‌های مربوطه بپردازند باز هم سود کرده‌اند زیرا با توجه به نرخ تورم بالا، ارزش افزوده پول آنها در بازار بیشتر از جریمه‌های تأخیر اقساط است. وضع امروز نرخ بهره در ایران مانند نرخ ارز در سال‌های گذشته است که مردم از بانک مرکزی دلار ارزان می‌خریدند و آن را در بازار آزاد می‌فروختند [۱۰].

دلیل دیگر این است که با افزایش تورم همراه با کاهش رشد اقتصادی و تولید در جامعه درآمد واقعی کاهش یافته و قدرت بازپرداخت بدهی‌ها نیز به طبع آن در بلندمدت کاهش می‌یابد و موجب افزایش مطالبات معوق بانک‌ها می‌گردد و بالا بودن سود فعالیت‌های دلالتی به ویژه در بخش مسکن نیز مزید بر علت گردیده و انگیزه بازپرداخت اصل و فرع تسهیلات را به شدت کاهش داده است [۱۱].

عملکرد بانک‌ها نیز موجبات شکل‌گیری برخی دلایل را برای توسعه مطالبات معوقه فراهم آورده است که از مهم‌ترین آنها میتوان به موارد ذیل اشاره کرد:

- عدم رعایت دقیق ارکان اعطای تسهیلات توسط شبکه بانکی
- عدم شناخت کافی بانک‌ها از متقاضیان خود
- نبود بانک اطلاعات متقاضیان
- فقدان سیستم اعتبارسنجی و رتبه‌بندی اعتباری مشتریان بانک‌ها به طور قطع حل این معضل تنها به دست شبکه بانکی میسر نخواهد بود و به کل اقتصاد جامعه و نوسان‌ها و بحران‌های موجود در آن مرتبط است [۴].

آن دسته از مطالبات بانک‌ها که سررسید آن‌ها فرا رسیده اما در موعد مقرر توسط مشتریان پرداخت نشده‌اند به حساب مطالبات سررسید گذشته انتقال یافته و در صورت عدم تسویه در مهلت تعیین شده به حساب مطالبات معوق انتقال می‌یابد. اغلب این مطالبات با پیگیری‌های حقوقی و طی مراحل مختلف وصول می‌شوند. اما دسته‌ای از این مطالبات در نهایت سوخت می‌شود. عملاً ایجاد چنین مطالباتی سبب خروج موقت یا دائمی قسمتی از منابع بانک از چرخه عملیاتی شده و بانک را با مشکلات فراوانی

مطالبات همان ریسک تسهیلات است زیرا به دنبال پرداخت هر تسهیلات امکان عدم پرداخت و ایجاد مطالبات وجود دارد که جهت مشخص شدن این ریسک باید ببینیم چه میزان از مطالبات می‌تواند به عنوان ریسک، مورد قبول و پذیرش باشد؟

برای به دست آوردن این ریسک باید تناسبی بین تسهیلات اعطایی و مطالبات ایجاد و این نسبت به عنوان ریسک و مانده مطالبات یک مؤسسه مورد قبول باشد. این ریسک در مقررات کمیته بال ۱/۹٪ می‌باشد یعنی مطالبات بانک‌هایی که نسبت آن به تسهیلات ۱/۹٪ باشد منطبق با مقررات بین‌المللی است و نسبت‌های بیشتر بیانگر ضعف در اعطای تسهیلات می‌باشد. در فرآیند و چرخه اعتباری که از اعطای تسهیلات شروع و به وصول ختم می‌شود سازمانی موفق است که با اعطای تسهیلات بیشتر به متقاضیان مطالبات کمتری داشته باشد.

به هر حال در خصوص مقوله مطالبات که خود معلول عوامل دیگری می‌باشد و در بخش‌های بعدی به آن اشاره خواهد شد می‌باید توجهات ویژه به این امر معطوف نمود چرا که گاه مطالبات ناشی از تعهدات بانک نه تسهیلات اعطایی (همانند گشایشات اعتبار اسنادی پرداخت شده - بدهکاران بابت ضمانت‌نامه‌های پرداخت شده) می‌باشد و چنانچه مشتری در سررسید اعتبار یا زمان مطالبه وجه توسط ذینفع نسبت به پرداخت وجه آن اقدام ننماید در سررسید بانک در مقابل عمل انجام شده قرار گرفته و بنا به تعهدی که در قبال کارگزار خارجی یا ذینفع ضمانت‌نامه دارد می‌باید وجه آن را از محل منابع داخلی تسویه نماید که این امر از یک طرف منجر به کاهش منابع و محدودیت اعطای تسهیلات به مشتریان ارزنده و سازمانی خواهد شد و از طرف دیگر به شدت نسبت‌های مطالبات به تسهیلات را با نوسان و افزایش مواجه خواهد نمود.

#### ۲-۲ انواع مطالبات

مطالبات به تعهداتی گفته می‌شود که متعهد آن‌ها با وجود تعهدات و قراردادهای منعقد، به موقع و در سررسید نسبت به ایفای تعهدات اقدام نکرده‌اند. این مطالبات خود به دو دسته تقسیم می‌شوند:

مطالبات سرفصل نشده: که بانک آنها را در سرفصل‌های معاملاتی و تسهیلاتی مربوطه نگهداری و صرفاً روش‌های مسالمت‌آمیز و اقدامات مقدماتی (دعوت، مذاکره و اخطار) را برای وصول آنها اعمال می‌کند.

مطالبات سرفصل شده: مطالباتی که بانک پس از اعمال روش‌های مسالمت‌آمیز و مقدماتی آنها را به تناسب به سرفصل‌های مختلف منتقل می‌کند.

مطالبات سرفصل شده یا معوق را می‌توان به سه دسته تقسیم کرد: مطالبات سررسید گذشته که تا شش ماه پس از سررسید محاسبه می‌شود و در صورت عدم پرداخت به طبقه دوم یعنی معوق که بین ۶ تا ۱۸ ماه از اولین سررسید آنها گذشته وارد می‌شود. طبقه سوم مطالبات مشکوک الوصول است که ۱۸ ماه از اولین سررسید آنها می‌گذرد و بدترین نوع مطالبات معوق است.

برخی از مدیران، مشتریان معوق را به دو دسته دارای حسن نیت و مشتریان دارای سوءنیت تقسیم می‌کنند.

- ۲) دیاگرام حاصل از موانع به چه شکل می باشد؟  
 ۳) ضریب اهمیت هر یک از موانع به چه اندازه است؟  
 ۴) اولویت بندی حوزه های مختلف تسهیلات با توجه به موانع چگونه است؟

### ۳- روش شناسی تحقیق

این پژوهش از حیث روش مطالعه، یک مطالعه توصیفی همراه با تحلیل ریاضی است و در این پژوهش از روشهای تصمیم گیری چند شاخصه استفاده شده است و از نظر نوع تحقیقات، از نوع تحقیقات میدانی است. از حیث هدف نیز کاربردی می باشد. ابزار گرد آوری اطلاعات در این تحقیق مراجعه به داده های موجود در مدارک و اسناد و توزیع پرسشنامه می باشد. جهت حل مسئله و مطالعه موردی ارائه شده از دو روش تصمیم گیری به نام های DEMATEL و VIKOR استفاده شده است که در زیر بخش های زیر، قدم های پیاده سازی آن ها ارائه شده است.

#### ۳-۱ روش DEMATEL

یک روش جامع برای طراحی و آنالیز ساختار علی و معلولی بین معیارهای پیچیده مدل می باشد. بر خلاف روش AHP که فرض می کند هر یک از معیارها با توجه به سایر معیارها مستقل می باشند، روش DEMATEL رابطه بین معیارها را در نظر می گیرد و سطح ارتباط بین آنها را بدست می آورد. قدم های روش به ترتیب در زیر بخش های ذیل به تفصیل تشریح شده است.

قدم اول: تشکیل ماتریس تصمیم

قدم دوم: تشکیل ماتریس متوسط

قدم سوم: تشکیل ماتریس متوسط نرمال شده

قدم چهارم: محاسبه ماتریس رابطه کل (T)

قدم پنجم: محاسبه وزن معیارها

قدم ششم: محاسبه مقدار آستانه p و رسم دیاگرام

#### ۳-۲ روش ویکور

یکی از روش های حل مسأله چندمعیاره می باشد. در مسائلی با معیارهای نامتناسب و ناسازگار به طوری که تصمیم گیرنده نیاز به راه حلی نزدیک به راه حل ایده آل دارد و تمام گزینه ها مطابق با معیارها مورد ارزیابی قرار گیرد، هم چنین در شرایطی که فرد تصمیم گیرنده قادر به شناسایی و بیان برتری های یک مسأله در زمان شروع و طراحی آن نیست، این روش می تواند به عنوان ابزار موثری برای تصمیم گیری مطرح شود. این روش توسط تزنگ و آپریکویک در مواردی نظیر مهندسی زلزله و محیط زیست مورد استفاده قرار گرفته است.

اگر در یک مسئله تصمیم گیری چندمعیاره m معیار و n گزینه وجود داشته باشد، به منظور انتخاب بهترین گزینه با استفاده از این روش، مراحل روش به شرح ذیل می باشد:

قدم اول: تشکیل ماتریس تصمیم

قدم دوم: تعیین ماتریس وزن معیارها

روبه رو می کند. از جمله مشکلاتی که بانکها در پی معوق شدن مطالبات با آن روبه رو می شوند به این شرح است: افزایش هزینه ها، بلوکه شدن قسمتی از منابع بانک، کاهش دفعات گردش مطالبات و افزایش دوره وصول مطالبات، عدم امکان برنامه ریزی دقیق و موثر، افزایش ریسک اعتباری، کاهش توانایی پاسخگویی (ارائه خدمات) به مشتریان، ایجاد اختلال در گردش وجوه نقد، اتلاف وقت و منابع بانک و در نهایت کاهش رتبه بانک در رتبه بندی های داخلی و بین المللی.

علل ایجاد و رشد مطالبات معوق را به دو دسته می توان تقسیم بندی کرد:

الف) عوامل درون سازمانی: شامل عدم وجود سیستم ارزیابی دقیق مشتریان بانک، کندی روند وصول مطالبات، عدم وجود مدیریت موثر بر ارقام دارایی ها، ضعف کیفی فرآیند و مراحل بررسی تسهیلات اعطایی، عدم دقت لازم در خصوص وضعیت مالی و اعتباری ضامن یا ضامن ها، عدم وجود سیستم هدف گذاری تعهدات بانک و پایین بودن نرخ خسارت تاخیر نسبت به هزینه تحصیل پول در بازار غیر رسمی.

ب) عوامل برون سازمانی: سیاست زدگی بانکها و تسهیلات تکلیفی، عدم وجود سیستم اطلاعات یکپارچه، بروز حوادث غیرمترقبه، تغییر و تحولات در قوانین و مقررات، عدم وجود بسته های فرهنگی مناسب، تغییر و تحولات سیاسی - اقتصادی و فوت وام گیرنده و بروز مشکلاتی در انحصار وراثت.

یکی از مهم ترین علل رشد مطالبات معوق بانک و تراکم پرونده هایی که برای وصول بدهی از طرق قانونی تشکیل می شوند، ضوابط و کاغذبازی های قانونی موجود و کندی روند وصول مطالبات از این طریق است. البته ماده «۱۵» قانون عملیات بانکی بدون ربا به منظور اعتبار بخشیدن به مفاد قرار داد های داخلی بانک ها و کوتاهی بخشی از این روند (که به ضرورت مطالبه وجه اسناد عادی از طریق محاکم دادگستری مربوط می شود) قراردادهای اعطای تسهیلات را با شرایطی در حکم اسناد رسمی قلمداد و امکان درخواست صدور اجرائیه نسبت به آنها را از طریق دوایر اجرای ثبت برقرار کرده است. با این حال از آنجایی که ضوابط آیین نامه اجرای مفاد اسناد لازم الاجرا، تشریفات و گذشت مهلت های قانونی را در جریان پیگیری پرونده اجرایی ضروری دانسته است، عملاً تسویه بدهی از این طریق در بسیاری از موارد ماه ها و بلکه سال ها به طول می انجامد. به علاوه در مواردی که طلب بانک، موثق به وثیقه غیر منقول نیست، پیگیری این پرونده ها و توفیق در وصول طلب از طریق اجرای ثبت، موکول به شناسایی اموال بلامعارض بدهکار خواهد بود. حال آنکه در بسیاری از موارد مسئولان شعبه در دسترسی به مشخصات اموال بدهکار توفیق نمی یابند. در این راستا سوالات زیر مطرح شده و به دنبال پاسخگویی به آن ها هستیم:

۱) موانع مؤثر بر عدم وصول مطالبات معوق کدامند؟

جدول شماره (۲): ماتریس تصمیم شاخص‌ها

معیار معیار	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
A1	0	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2
A2	2	0	3	2	4	3	2	2	2	3	3	1	3	2
A3	3	4	0	4	3	2	3	1	2	3	2	3	4	4
A4	2	4	2	0	3	4	3	2	4	3	4	1	3	1
A5	3	2	3	3	0	4	3	3	4	3	4	2	3	2
A6	3	4	2	2	3	0	2	2	1	2	1	2	2	3
A7	2	3	2	1	3	4	0	1	3	2	2	3	3	2
A8	2	3	2	3	4	2	3	0	1	2	2	3	4	2
A9	2	2	1	3	4	3	2	2	0	4	1	1	1	2
A10	1	3	2	2	4	1	2	1	2	0	1	2	3	1
A11	4	3	1	3	4	1	2	1	2	3	0	4	3	2
A12	3	4	2	3	4	2	3	1	2	3	1	0	3	2
A13	2	4	1	2	4	2	2	1	1	2	2	1	0	2
A14	2	4	2	3	4	2	2	1	3	4	1	2	2	0

قدم دوم: تشکیل ماتریس متوسط

پس از این‌که تصمیم‌گیرندگان نظرات خود را در مورد تاثیر متقابل عامل‌ها در ماتریس تصمیم ارائه کردند متوسط کل این ماتریس‌ها در جدول ۳ تشکیل می‌دهیم. در ادامه، ماتریس D در جدول ۴ و ماتریس T در جدول ۵ تشکیل شده‌اند.

جدول شماره (۳): ماتریس تصمیم متوسط تصمیم‌گیرندگان

معیار معیار	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
A1	0	1.67	2.44	1.33	1.78	1.44	1.44	1.67	1.78	1.56	1.667	1.333	1.56	1.67
A2	2.67	0	1.67	1.56	2	1.44	1.67	1.56	2.22	1.78	2.333	1.111	1.33	1.67
A3	2.44	1.78	0	1.22	1.89	1	0.89	0.89	1.56	1.33	0.667	0.889	1.11	1.33
A4	2.33	2.22	3	0	1.78	2.33	2.11	1.89	2	2.22	2.222	1.889	1.56	1.56
A5	1.89	2.11	2.44	1.67	0	2.67	2.44	2.56	2.44	2.56	2.667	2.222	2.22	1.67
A6	1.89	1.67	1.11	0.89	1.33	0	0.78	0.78	0.89	1.44	0.889	0.556	0.56	0.89
A7	1.67	1.78	1.67	1.33	1.44	1.22	0	0.89	1.11	1.22	1.444	1	2.67	2.56
A8	1.89	1.33	2.11	1.67	2.11	1.89	1.89	0	1.11	3	1.444	0.889	2	2.11
A9	2	2.33	1.89	1.44	2.11	2.78	2	1.67	0	2.11	1.778	1.556	1.78	1.44
A10	1.56	1.56	1.44	1.22	1.78	1.56	1.22	0.44	0.89	0.44	0.667	0.556	1.89	0.67
A11	2	1.67	1.89	1.67	1.44	1.89	1.44	1.67	1.22	1.22	0	0.778	1.56	1.22
A12	1.89	1.56	2.22	1.89	1.56	2.33	1.56	1.33	2	1.67	1.444	0	2	1.67
A13	2.22	1.22	2.11	2.78	2.67	2.11	1.78	1.78	1.33	1.56	1.889	1.778	0	1.67
A14	2.22	2.67	2.22	2.33	2.22	2.67	1.78	1.11	2.11	2.67	2.222	2	2.22	0

قدم سوم: تعیین بهترین و بدترین مقدار از میان مقادیر موجود برای هر

معیار در ماتریس تصمیم

قدم چهارم: محاسبه مقادیر  $R_j$  و  $S_j$

قدم پنجم: محاسبه مقدار Q

قدم ششم: رتبه بندی نهایی

#### ۴- نتایج

در پژوهش حاضر برای این که بتوان تاثیر متقابل هر یک از معیارها را نسبت به همدیگر بدست آورد پرسشنامه مقایسات زوجی طراحی و به تعداد ۳۰ عدد بین خبره توزیع شد و بعد از جمع آوری پرسشنامه‌ها که ملاک کار این پژوهش قرار گرفتند.

جدول شماره (۱): تاثیر متقابل معیارها

0	بدون تاثیر
1	تاثیر کم
2	تاثیر متوسط
3	تاثیر زیاد
4	تاثیر خیلی زیاد

قدم اول: تشکیل ماتریس تصمیم روش DEMATEL

جدول شماره (۴): ماتریس متوسط نرمال شده

معیار معیار	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
A1	0	0.06	0.08	0	0.1	0	0.05	0.06	0.06	0.05	0.06	0.05	0.05	0.06
A2	0.09	0	0.06	0.1	0.1	0	0.06	0.05	0.08	0.06	0.08	0.04	0.05	0.06
A3	0.08	0.06	0	0	0.1	0	0.03	0.03	0.05	0.05	0.02	0.03	0.04	0.05
A4	0.08	0.08	0.1	0	0.1	0.1	0.07	0.06	0.07	0.08	0.08	0.06	0.05	0.05
A5	0.06	0.07	0.08	0.1	0	0.1	0.08	0.09	0.08	0.09	0.09	0.08	0.08	0.06
A6	0.06	0.06	0.04	0	0	0	0.03	0.03	0.03	0.05	0.03	0.02	0.02	0.03
A7	0.06	0.06	0.06	0	0	0	0	0.03	0.04	0.04	0.05	0.03	0.09	0.09
A8	0.06	0.05	0.07	0.1	0.1	0.1	0.06	0	0.04	0.1	0.05	0.03	0.07	0.07
A9	0.07	0.08	0.06	0	0.1	0.1	0.07	0.06	0	0.07	0.06	0.05	0.06	0.05
A10	0.05	0.05	0.05	0	0.1	0.1	0.04	0.02	0.03	0.02	0.02	0.02	0.06	0.02
A11	0.07	0.06	0.06	0.1	0	0.1	0.05	0.06	0.04	0.04	0	0.03	0.05	0.04
A12	0.06	0.05	0.08	0.1	0.1	0.1	0.05	0.05	0.07	0.06	0.05	0	0.07	0.06
A13	0.08	0.04	0.07	0.1	0.1	0.1	0.06	0.06	0.05	0.05	0.06	0.06	0	0.06
A14	0.08	0.09	0.08	0.1	0.1	0.1	0.06	0.04	0.07	0.09	0.08	0.07	0.08	0

جدول شماره (۵): ماتریس رابطه کل

معیار معیار	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
A1	0.19	0.2	0.26	0.19	0.23	0.22	0.19	0.18	0.2	0.22	0.2	0.16	0.2	0.19
A2	0.28	0.2	0.25	0.21	0.24	0.23	0.21	0.19	0.23	0.24	0.23	0.16	0.21	0.2
A3	0.23	0.2	0.15	0.16	0.2	0.18	0.15	0.14	0.17	0.18	0.15	0.13	0.16	0.16
A4	0.3	0.3	0.32	0.18	0.26	0.29	0.25	0.22	0.24	0.28	0.25	0.2	0.24	0.22
A5	0.31	0.3	0.32	0.25	0.23	0.32	0.27	0.25	0.27	0.3	0.28	0.23	0.28	0.24
A6	0.18	0.2	0.15	0.12	0.15	0.11	0.12	0.11	0.12	0.16	0.13	0.09	0.12	0.12
A7	0.23	0.2	0.23	0.19	0.21	0.21	0.14	0.15	0.18	0.2	0.19	0.15	0.23	0.22
A8	0.26	0.2	0.26	0.21	0.25	0.25	0.22	0.14	0.19	0.28	0.21	0.16	0.23	0.22
A9	0.27	0.3	0.27	0.21	0.26	0.28	0.23	0.2	0.17	0.26	0.23	0.18	0.23	0.21
A10	0.19	0.2	0.18	0.15	0.18	0.18	0.15	0.11	0.14	0.14	0.13	0.11	0.18	0.13
A11	0.23	0.2	0.23	0.19	0.2	0.22	0.18	0.17	0.17	0.19	0.14	0.13	0.19	0.17
A12	0.26	0.2	0.26	0.22	0.23	0.26	0.21	0.18	0.22	0.23	0.21	0.13	0.23	0.2
A13	0.29	0.2	0.28	0.26	0.28	0.27	0.23	0.21	0.21	0.25	0.23	0.19	0.18	0.22
A14	0.31	0.3	0.31	0.26	0.29	0.31	0.25	0.2	0.26	0.3	0.26	0.22	0.27	0.18

جدول شماره (۶): محاسبه  $R_i$  و  $C_i$  و وزن عوامل

R	C	r+c	r-c	W	I
2.8517	3.538459	6.390159	-0.68676	0.077	1
3.070819	3.138652	6.209471	-0.06783	0.074	2
2.333308	3.458779	5.792086	-1.12547	0.071	3
3.520004	2.7843	6.304304	0.735704	0.076	4
3.829436	3.207323	7.036759	0.622113	0.085	5
1.848223	3.322474	5.170697	-1.47425	0.062	6
2.731294	2.788968	5.520262	-0.05767	0.067	7
3.090932	2.456035	5.546968	0.634897	0.069	8
3.254968	2.770885	6.025853	0.484084	0.072	9
2.138424	3.22147	5.359894	-1.08305	0.066	10
2.622663	2.840825	5.463488	-0.21816	0.065	11
3.058069	2.231768	5.289837	0.826301	0.063	12
3.326894	2.959474	6.286368	0.36742	0.075	13
3.717906	2.675229	6.393135	1.042678	0.078	14

مقدار متوسط ماتریس T، ۰/۲۵ بدست آمده است که با توجه به این مقدار آستانه ماتریس T بصورت جدول ۷ تبدیل می‌شود.

جدول شماره (۷): محاسبه مقدار آستانه

معیار معیار	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
A1	0	0	0.26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A2	0.283	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A4	0.303	0.27	0.32	0	0.26	0.286	0	0	0	0.28	0.25	0	0	0
A5	0.309	0.29	0.32	0	0	0.316	0.27	0.252	0.27	0.3	0.28	0	0.28	0
A6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A8	0.261	0	0.26	0	0	0	0	0	0	0.28	0	0	0	0
A9	0.275	0.26	0.27	0	0.26	0.285	0	0	0	0.26	0	0	0	0
A10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A12	0.259	0	0.26	0	0	0.26	0	0	0	0	0	0	0	0
A13	0.286	0	0.28	0.26	0.28	0.27	0	0	0	0	0	0	0	0
A14	0.312	0.3	0.31	0.26	0.29	0.31	0	0	0.26	0.3	0.26	0	0.27	0

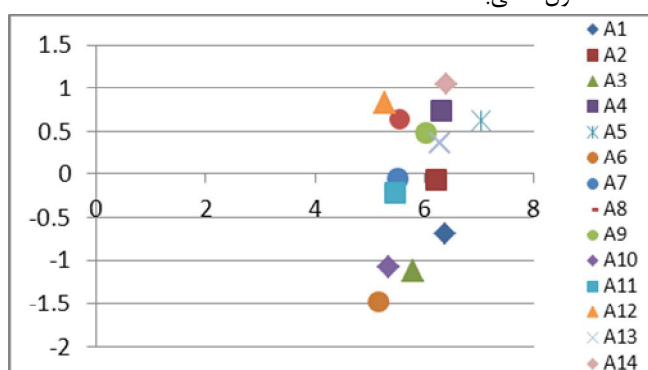
قدم بعدی رتبه‌بندی گزینه‌ها می‌باشد که با استفاده از روش VIKOR به صورت زیر ابتدا ماتریس تصمیم توسط فرد خبره پر شده به طوری که فرد خبره امتیاز هر گزینه را با توجه به هر عامل به صورت زیر نظر می‌دهد و نظرات فرد خبره به عدد تبدیل شده و در ماتریس تصمیم آورده می‌شود.

جدول شماره (۸): اعداد استفاده شده برای عبارات کلامی جهت امتیازدهی

به گزینه‌ها

امتیاز گزینه A (حوزه تسهیلات) از نظر شاخص [موانع]	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
عدد متناظر	1	3	5	7	9

دیگرام نشان داده در شکل شماره ۱ رابطه علت و معلولی بین معیارها و محور عمودی نشان دهنده می‌باشد. معیارهایی که بالای خط افق قرار دارند نشان دهنده علت‌ها و معیارهایی که پایین خط افق قرار دارند نشان دهنده معلول‌ها می‌باشد.



شکل شماره (۱): دیگرام رابطه علت و معلولی بین معیارها

جدول شماره (۹): ماتریس اولیه تصمیم

موانع حوزه تسهیلات	عدم تعیین صلاحیت مشتری	عدم اخذ وثیقه مناسب	تغییر آدرس مشتری	عدم نظارت بانک‌ها بر مصارف	عدم اخذ ضامن معتبر	قوانین دست و پاگیر اداره ثبت	عدم ثبات اقتصادی کشور	دیدگاه افراد جامعه	نبود بانک اطلاعاتی جامع	همکاری نکردن سازمانها	قوانین ثبت قدیمی	ناپایداری بازار سرمایه و ارز	عدم پیگیری کارمندان	ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی
تسهیلات بلندمدت	خیلی زیاد	خیلی زیاد	خیلی زیاد	زیاد	خیلی زیاد	زیاد	خیلی زیاد	خیلی زیاد	زیاد	خیلی زیاد	زیاد	خیلی زیاد	خیلی زیاد	خیلی زیاد
تسهیلات میانمدت	خیلی زیاد	خیلی زیاد	زیاد	زیاد	خیلی زیاد	زیاد	خیلی زیاد	زیاد	زیاد	خیلی زیاد	زیاد	زیاد	خیلی زیاد	خیلی زیاد
تسهیلات کوتاهمدت	خیلی زیاد	خیلی زیاد	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	زیاد	خیلی زیاد	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	خیلی زیاد	خیلی زیاد



جدول شماره (۱۰): ماتریس اولیه تصمیم کمی

موانع / حوزه تسهیلات	عدم تعیین صلاحیت مشتری	عدم اخذ وثیقه مناسب	تغییر آدرس مشتری	عدم نظارت بانکها بر مصارف	عدم اخذ ضامن معتبر	قوانین دست و پاگیر اداره ثبت	عدم ثبات اقتصادی کشور	دیدگاه افراد جامعه	نبود بانک اطلاعاتی جامع	همکاری نکردن سازمانها	قوانین ثبت قدیمی	ناپایداری بازار سرمایه و ارز	عدم پیگیری کارمندان	ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی
تسهیلات بلندمدت	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1
تسهیلات میان مدت	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1
تسهیلات کوتاه مدت	1	1	5	3	1	3	1	5	3	1	3	5	1	1

جدول شماره (۱۱): ماتریس بی مقیاس شده تصمیم گیری

معیارها	عدم تعیین صلاحیت مشتری	عدم اخذ وثیقه مناسب	تغییر آدرس مشتری	عدم نظارت بانکها بر مصارف	عدم اخذ ضامن معتبر	قوانین دست و پاگیر اداره ثبت	عدم ثبات اقتصادی کشور	دیدگاه افراد جامعه	نبود بانک اطلاعاتی جامع	همکاری نکردن سازمانها	قوانین ثبت قدیمی	ناپایداری بازار سرمایه و ارز	عدم پیگیری کارمندان	ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی
وزن معیار	0.077	0.074	0.071	0.076	0.085	0.062	0.067	0.069	0.072	0.066	0.065	0.063	0.075	0.078
گزینه ها	بلند مدت	0.577	0.577	0.577	1.732	0.577	1.732	0.577	0.577	1.732	0.577	1.732	0.577	0.577
	میان مدت	0.577	0.577	1.732	1.732	0.577	1.732	0.577	1.732	0.577	1.732	1.732	0.577	0.577
	کوتاه مدت	0.577	0.577	2.887	1.732	0.577	1.732	0.577	2.887	1.732	0.577	1.732	2.887	0.577

جدول شماره (۱۲): ماتریس ایده آل مثبت و منفی

مثبت یا منفی بودن معیار	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
معیارها	عدم تعیین صلاحیت مشتری	عدم اخذ وثیقه مناسب	تغییر آدرس مشتری	عدم نظارت بانکها بر مصارف	عدم اخذ ضامن معتبر	قوانین دست و پاگیر اداره ثبت	عدم ثبات اقتصادی کشور	دیدگاه افراد جامعه	نبود بانک اطلاعاتی جامع	همکاری نکردن سازمانها	قوانین ثبت قدیمی	ناپایداری بازار سرمایه و ارز	عدم پیگیری کارمندان	ناکافی بودن اطلاعات بانک مرکزی
Criterion weights	0.077	0.074	0.071	0.076	0.085	0.062	0.067	0.069	0.072	0.066	0.065	0.063	0.075	0.078
best value (BV)	0.577	0.577	2.887	1.732	0.577	1.732	0.577	2.887	1.732	0.577	1.732	2.887	0.577	0.577
worst value (WV)	0.577	0.577	0.577	1.732	0.577	1.732	0.577	0.577	1.732	0.577	1.732	0.577	0.577	0.577

جدول شماره (۱۳): ماتریس مقدار سودمندی (S) و مقدار تاسف (R) و

شاخص VIKOR (Q)

رتبه	Q	رتبه	R	رتبه	S	رتبه
3	1	3	0.071	3	0.203	بلند مدت
2	0.5	2	0.0355	2	0.1015	میان مدت
1	0	1	0	1	0	کوتاه مدت

بررسی شروط: شرط اول طبق رابطه زیر برقرار می‌باشد و با توجه به جدول فوق شرط دوم برقرار می‌باشد، در نتیجه دو گزینه "میان مدت" و "کوتاه مدت" به عنوان گزینه‌های برتر برگزیده خواهد شد.

$$Q(A_2) - Q(A_1) \geq \frac{1}{n-1} \quad 0.5 - 0 \geq 0.5 \quad (1)$$

۵- نتیجه گیری

بر اساس سوالات تحقیق و با استفاده از بررسی پیشینه و اسناد و مدارک موجود و سوال باز پرسشنامه و با استفاده از نظرات خبرگان نتایج زیر بدست آمده است که، موانع موجود بر سر راه وصول مطالبات معوق و سررسید گذشته عبارتند از:

- ۱) عدم تعیین صلاحیت و اهلیت مشتری و شناخت مشتری
  - ۲) عدم اخذ وثیقه مناسب
  - ۳) تغییر آدرس مشتری
  - ۴) عدم نظارت بانک ها بر مصارف تسهیلات در محل مورد نظر
  - ۵) عدم اخذ ضامن معتبر
  - ۶) قوانین دست و پاگیر اداره ثبت در خصوص صدور و انجام عملیات اجرائیه
  - ۷) ناکافی بودن اطلاعات و استعلامات بانک مرکزی و به روز نبودن سیستم جدید اعتبارسنجی ایرانیان
  - ۸) نبود بانک اطلاعاتی جامع در خصوص تمام سازمانها
  - ۹) عدم پیگیری کارمندان بانک جهت وصول
  - ۱۰) همکاری نکردن سازمانها، ادارات و دادگاهها
  - ۱۱) قوانین ثبت مربوط به نظام شهنشاهی بوده و هیچگونه اطلاعاتی از اموال مشتریان و املاک آنها با کد ملی قابل سرچ نیست.
  - ۱۲) دیدگاه و ذهنیت افراد جامعه در مورد پرداخت نکردن وام بانک بدلیل اطلاع رسانی غلط
  - ۱۳) عدم ثبات اقتصادی کشور
  - ۱۴) ناپایداری بازار سرمایه و ارز در کشور و دنیا
- سپس در پژوهش حاضر برای اینکه بتوان تاثیر متقابل هر یک از معیارها را نسبت به همدیگر بدست آورد پرسشنامه مقایسات زوجی طراحی و به تعداد ۳۰ عدد بین خبره توزیع شد و براساس تحلیلهای انجام شده بر روی عوامل پرسشنامه، دیاگرام حاصل شده از موانع به دست آمد که در فصل چهارم رسم گردیده است. در دیاگرام نشان داده شده، رابطه علت و معلولی

بین معیارها مشخص گردیده است چنانکه معیارهایی که بالای خط افق قرار دارند نشان دهنده علت‌ها و معیارهایی که پایین خط افق قرار دارند نشان دهنده معلول‌ها هستند. ضریب اهمیت هر یک از موانع با استفاده از پرسشنامه ها در جداول فصل قبل به دست آمده است که ضریب اهمیت هر یک از موانع مورد بررسی را نشان می دهد. الویت های موانع با استفاده از جداول ذکر شده عبارتند از اینکه: عدم اخذ ضامن معتبر با در اختیار داشتن وزن ۰.۰۸۵ در الویت اول قرار دارد. ناپایداری بازار سرمایه و ارز در کشور و دنیا با وزن ۰.۰۷۸ در الویت دوم قرار می گیرد. عدم تعیین صلاحیت و اهلیت مشتری و شناخت مشتری با وزن ۰.۰۷۷ در الویت سوم و سپس عدم نظارت بانک ها بر مصارف تسهیلات در محل مورد نظر با وزن ۰.۰۷۶ در الویت چهارم، عدم ثبات اقتصادی کشور با وزن ۰.۰۷۵ در رتبه پنجم، عدم اخذ وثیقه مناسب با وزن ۰.۰۷۴ در رتبه ششم، عدم پیگیری کارمندان بانک جهت وصول با وزن ۰.۰۷۲ در رتبه هفتم، تغییر آدرس مشتری با وزن ۰.۰۷۱ در رتبه هشتم، نبود بانک اطلاعاتی جامع در خصوص تمام سازمانها با وزن ۰.۰۶۹ در رتبه نهم و قوانین دست و پاگیر اداره ثبت در خصوص صدور و انجام عملیات اجرائیه با وزن ۰.۰۶۷ در رتبه دهم قرار می گیرند. عدم پیگیری کارمندان بانک جهت وصول با وزن ۰.۰۶۶ در رتبه یازدهم، همکاری نکردن سازمانها، ادارات و دادگاهها با وزن ۰.۰۶۵ در رتبه دوازدهم، قوانین ثبت مربوط به نظام شهنشاهی که هیچگونه اطلاعاتی از اموال مشتریان و املاک آنها با کد ملی قابل سرچ ندارند با وزن ۰.۰۶۳ در رتبه سیزدهم و در نهایت: عدم نظارت بانک ها بر مصارف تسهیلات در محل مورد نظر با وزن ۰.۰۶۲ در رتبه چهاردهم قرار می گیرند.

و در نهایت، اولویت بندی حوزه های مختلف تسهیلات با توجه به موانع به صورتی است که با توجه به اینکه حوزه های تسهیلات شامل سه حوزه تسهیلات بلند مدت، تسهیلات میان مدت و تسهیلات کوتاه مدت می باشند، لذا پرسشنامه ای توسط محقق در این رابطه تهیه گردید که با توجه به تاثیر موانع چهارده گانه مورد نظر بر حوزه های تسهیلات، آنها را الویت بندی نماید.

که در نتیجه دو گزینه "میان مدت" و "کوتاه مدت" به عنوان گزینه-های برتر برگزیده شدند. به نحویکه تسهیلات کوتاه مدت در رتبه اول، تسهیلات میان مدت در رتبه دوم و تسهیلات بلند مدت در رتبه سوم قرار می گیرند.

در این تحقیق با استفاده از داده‌های آماری حاصل و تجزیه و تحلیل آن‌ها پیشنهادات ذیل ارائه می گردد.

- ۱) اخذ مشخصات کامل مشتری و ضامنین از حیث مشخصات سجلی، نشانی محل کار و سکونت (حداقل یکی از قبوض منزل یا محل کار در مورد اشخاص حقیقی)
- ۲) تسهیلات باید متناسب با نیاز مشتری پرداخت گردد (اعتبار سنجی درست توسط کارشناسان اعتباری)
- ۳) تایید صلاحیت مشتری از طریق (استعلام های لازم قبل از اعطای تسهیلات از جمله سوابق چک برگشتی، تعهدات معوق نزد سیستم بانکی و بررسی تسهیلات از سایر شعب و بانکها)

- [۳] بانک مرکزی ج.ا.ا.، اداره مطالعات و مقررات بانکی. (۱۳۸۴). اصول مدیریت ریسک اعتباری. تهران: اداره مطالعات و مقررات بانکی، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- [۴] بانک مرکزی ایران (۱۳۸۶)، آیین نامه وصول مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول بانکها (ریالی و ارزی)، کارگروه تحول رفتار نظام بانکی. (قانون عملیات بانکداری بدون ربا (مصوب ۱۳۶۲)
- [۵] بانک مرکزی ایران (۱۳۸۵) آیین نامه ها و دستورالعمل های فعالیت های بانک.
- [۶] پیروفر، اکبر (۱۳۸۶). مطالبات معوق بانک های دولتی. بانک و اقتصاد، شماره ۴۹-۸۷، صفحات ۴۶
- [۷] ترابی، پیام (۱۳۹۲). افزایش موقوفات فرصت اصلاحات بانکی. تجارت امروز، شماره ۴۷ و ۴۸، صفحات ۵۰-۵۱
- [۸] حسن زاده، علی. حبیبی، پیمان. کالبدشکافی مطالبات معوق و راه های پیشگیری آن در سیستم بانکی کشور. تازه های اقتصاد. سال هشتم. شماره ۱۳۰ صفدری، نف یسه. (۱۳۸۷). اعتلای سیستم بانکی با پوشش ریسک ناشی از مطالبات معوق. تازه های اقتصاد، شماره ۱۲۲، صفحات ۶۶-۷۰
- [۹] کاظمی، حمیدرضا (۱۳۹۰)، ترکیب مشتریان بانک در ایجاد مطالبات معوق، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی ابهر
- [۱۱] کرد بچه، حمید، پردل نوش آبادی، لیلیا (۱۳۹۰) تبیین عوامل موثر بر مطالبات معوق در صنعت بانکداری ایران، فصلنامه پژوهش های اقتصادی ایران، سال شانزدهم شماره ۴۹
- [۱۲] مطالبات معوق بانکی و تولید کنندگان بخش خصوصی، (۱۳۸۸)، ۲۳ روزنامه دنیای اقتصاد، سال هشتم، شماره ۱۹۹۴، صفحات ۲۸-۲۹.
- [۱۳] مطالبات معوق چگونه شکل گرفت؟ (۱۳۸۹). روزنامه دنیای اقتصاد، سال هشتم، شماره ۲۰۴۴، صفحه ۱۲.
- [۱۴] مطالبات معوق دو برابر سرمایه بانک ها. (۱۳۸۸)، روزنامه سرمایه، شماره ۱۸۳۵ - مدیریت دولتی بانک ها عامل رشد مطالبات معوق روزنامه سرمایه، شماره ۹۵۳
- [۱۵] مؤسسه حساببران (۱۳۸۶) اصول پنج گانه وصول مطالبات معوق .
- [۱۶] نجفی، علی (۱۳۸۶)، حقوق بانکی روشهای وصول مطالبات معوق بانک، چاپ اول، انتشارات ققنوس.
- [۱۷] نورا، عباسعلی (۱۳۸۸). بدهکاران بانکی چه کسانی هستند؟
- [۱۸] هاشمی نودهی، میرمجتبی (۱۳۷۷). بررسی علل ایجاد مطالبات معوق و سررسید گذشته تسهیلات بانک مسکن طی دوره، ۱۳۶۵-۷۶ پایان نامه کارشناسی ارشد. رشته مدیریت علوم بانکی، مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران.
- [۱۹] روزنامه قدس. (۱۳۸۸). مطالب مندرج در این شماره از روزنامه قدس، ظاهرا بر مبنای گزارشی است که سازمان بازرسی کل کشور در اختیار مجلس شورای اسلامی قرار داده است.
- [20] Duttgupta, R & Cashin, P. (2008). **The Anatomy of Banking Crisis**. *IMF Working Paper*, 93
- [21] Bikker, J. A., & Metzmakers, P. A. J. (2002). **Bank Provisioning Behaviour and Procyclicality**. *Research Series Supervision*, 50, 1-21.
- [22] Blaschke, W., Jones, M. Majnoni, G. & Peria, S. M. (2001). **Stress Testing Financial Systems: an Overview of Issues, Methodologies, and FSAP Experiences**. *IMF Working Paper*, 188, 2-56.
- [۱] احمدی، هادی. (۱۳۹۲). در طلب وصال و صولات. تجارت امروز، شماره ۴۷ و ۴۸، صفحات ۵۲-۵۴
- [۲] امیرانی، محمد جعفر. (۱۳۸۸). کالبد شکافی مطالبات معوق بانک های دولتی،
- ۴ تایید محل کار اشخاص حقوقی از طریق اخذ آگهی آخرین روزنامه رسمی و همچنین اخذ تعهدنامه مبتنی بر ارائه آن در صورت تغییر قبول و اخذ ضمانت اشخاص معتبر و ارزنده به عنوان متعهد و کسب گزارش اطلاعاتی از ضامنین (مجوزاتی که دارای اعتبار و تا حد امکان محل اجاره ای نباشد).
- ۶ ضرورت اخذ پیش پرداخت مناسب و وثایق مطمئن و کافی، رعایت بخش نامه های بانک که معادل ۵۰٪ تسهیلات اعطایی، وثایق ملکی و سپرده بلند مدت اخذ گردد.
- ۷ پیگیری مستمر مطالبات سر رسیده منقضی، سر رسیده گذشته و معوق از طریق مراجعات حضوری و پیگیری تلفنی و ارسال اخطاریه های لازم و سیستم اطلاع رسانی صوتی ارسال پیامک
- ۸ آگاهی از راهکارهای وصول (احیاء، تقسیط، تخفیف، امهال) با کارشناسی صحیح
- ۹ ارائه صورتهای مالی حسابرسی شده و مفاسد حساب مالیاتی
- ۱۰ توجه به ظرفیت مشتری، توانایی وی در مصرف بهینه تسهیلات
- ۱۱ بررسی مجوزهای کسبی و سابقه فعالیت مشتری و حتی المقدور مراجعه به محل فعالیت وی
- ۱۲ مذاکرات لازم با مشتری نسبت به وصول مطالبات
- ۱۳ طرح مستمر پرونده های مطالباتی شعب، ترجیحا با حضور مشتری و مسئول پرداخت کننده تسهیلات
- ۱۴ ارسال لیست مدیونین به بانک مرکزی جهت انعکاس
- ۱۵ برداشت موانع اداری جهت ممنوع الخروج کردن بدهکاران به صورت on line
- ۱۶ عدم استفاده از وثایق قبلی جهت ارائه در هنگام ارائه تسهیلات و امهالی جدید
- ۱۷ استفاده از کارشناسان خبره به جهت بررسی تغییراتی که در بازار سرمایه و ارز و تغییرات اقتصادی کشور صورت می گیرد و همچنین استفاده از اطلاعات به روز در این زمینه می توانند به استفاده از این تغییرات بیانجامند.
- ۱۸ ایجاد بانک اطلاعاتی جامع تمام سازمانها جهت دسترسی آسان و به موقع به اطلاعات مورد نیاز از هر سازمان
- ۱۹ جلب حمایت و همکاری سازمانها، ادارات و دادگاهها با بانکها جهت پیگیری مطالبات معوق
- ۲۰ رفع مشکلات بانکها با اداره ثبت و به روز نمودن سیستم اطلاع رسانی آن در مورد مشتریان و کاهش قوانین دست و پاگیر در خصوص صدور و انجام عملیات اجرائیه در اداره ثبت
- ۲۱ در جهت ارائه تسهیلات کوتاه مدت به مشتریان دقت بیشتری اعمال گردد.

## ۶- منابع و مآخذ

- [23] Demirgüç-Kunt, A. & Detragiache, E. (1998). **The Determinants of Banking Crises in Developing and Developed Countries**. IMF Staff Papers, Vol. 45, (1), 81 –109.
- [24] Enders, W. (2004). *Applied Econometric Time Series*. 2nd (ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- [25] Filosa, R. (2007). **Stress Testing of the Stability of the Italian Banking System: a VAR Approach**. *Heterogeneity and Monetary Policy*, 0703, 1 – 46.
- [26] Gambera, M. (2000). **Simple Forecasts of Bank Loan in the Business Cycle**. *Emerging Issues Series*, 3, 1 – 27.
- [27] Gavin, M. & Hausmann, R. (1996). **The Roots of Banking Crises: The Macroeconomic Context**. *Inter-American Bank, Working Paper*, 318, 1– 20.
- [28] Hardy, D., & Pazarbaşıoğlu, C. (1998). **Leading Indicators of Banking Crisis: Was Asia Different?** *IMF Working Papers*, 91.
- [29] Kearns, A. (2004). Loan Losses and the Macroeconomy: a Framework for Stress Testing Credit Institutions' Financial Well-being. *Financial Stability Report*, 29, 111 –121.
- [30] Kroszner, R.S., et al. (2007). **Banking Crises, Financial Dependence, and Growth**. *Journal of Financial Economics*, 87, 187-228.
- [31] Ozcicek, O., & McMillin, W. D. (1999). **Lag Length Selection in Vector Autoregressive Models: Symmetric and Asymmetric Lags**. *Applied Economics*, 31 (4), 517 – 524.
- [32] Sims, C., Stock, J & Watson, M. (1990). **Inference in Linear Time Series Models with Some Unit Roots**. *Econometrica*, 58, (1), 113 – 144.
- [33] Sims, C. (1980). **Macroeconomics and Reality**. *Econometrica*, 48, (1), 1 – 48.
- [34] Sorge, M. (2004). **Stress-Testing Financial Systems: an Overview of Current Methodologies**. *Working Paper*, 165, 1 –35.
- [35] Stock, J., & Watson, M. (2001). **Vector Autoregressions**. *Journal of Economic Perspectives*, 15, (4), 101 – 115.
- [36] Tracey .M. (2007). **A VAR Analysis of the Effects of macroeconomic Shocks on banking sector Loan Quality in Jamaica**.
- [37] Yiping, Ue. (2008). **Macro Economic Factors and Probability of Default**. from [www.boj.org.jm](http://www.boj.org.jm). *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 13
- [38] Babouček, Ivan & Jančar, M. (2005). **Effects of Macroeconomic Shock to the Quality of the Aggregate Loan Portfolio**. *Czech National Bank, Working Paper Series*, 1, 1–62