

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری

نام مرکز: تهران غرب

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت بازرگانی

گروه بین الملل

عنوان

بررسی عوامل موثر بر میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان حقیقی بانک سپه شعبه بندر بوشهر

زهرا بهرامی

استاد راهنما

دکتر سید یعقوب حسینی

استاد مشاور

دکتر حبیب دانایی

بهمن ماه ۱۳۹۲

## اظهارنامه

اینجانب زهرا بهرامی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۹ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم، منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

زهرا بهرامی

امضاء و تاریخ:

اینجانب زهرا بهرامی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۹ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی بین الملل گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب و ... .. نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب و ... به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

زهرا بهرامی

امضا و تاریخ

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

بهمن ماه ۱۳۹۲

تقدیم به

مادر عزیزم به خاطر همه زحماتی که تاکنون برای من کشیده است

و

همسر مهربانم که همواره همراه و پشتیبان من بوده است

## پاس نامه

ستایش از آن خداست، آن تحسین بی آغاز و اسپین بی انجام. او که دیده های بینندگان از دیدنش فروماند و اندیشه های وصف کنندگان ستودنش نتواند. آفریدگان را به قدرت خود آفرید و به خواست خویش بر آنان جامه هستی پوشانید. آنگاه ایشان را به راهی که می خواست رهسپار کرد و به جاده محبت خود روان گردانید.

این رساله مرعون تلاش و مساعدت بزرگوارانی است که در این مجال بر خود می دانم از آنان کمال تشکر را داشته باشم:

استاد و اهنما جناب آقای دکتر سید یعقوب حسینی که صبورا به مرار اهنمایی و یاری نمودند.

استاد مشاور جناب آقای دکتر حبیب دانایی که با مشاوره های راهگشایشان بامن همراهی نمودند.

مادر و برادرانم که کلامشان مشوق من بود.

خانواده محترم، همسرم که با دعای خیرشان مرایاری نمودند.

و جناب آقای محمد حسن ایرانپور ریاست محترم بانک په شعبه بندر بوشهر که در این مسیر دوستانه بامن همکاری نمودند.

## چکیده

بانکها با توجه عملیات اعطای تسهیلات، همواره در معرض ریسک اعتباری هستند. از آنجاییکه ریسک اعتباری یکی از مهمترین ریسک های نظام بانکی است این پژوهش با هدف شناسایی عوامل موثر بر میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان حقیقی بانک سپه شعبه بندر بوشهر و ارائه راهکارهایی جهت پیشگیری از احتمال عدم باز پرداخت اقساط با استفاده از روش رگرسیون لجستیک انجام گرفته است.

به این منظور نمونه تصادفی ۲۰۴ تایی شامل ۱۲۲ مشتری خوش حساب و ۸۲ مشتری بد حساب از میان افرادی که طی سالهای ۱۳۸۵ تا ۱۳۸۹ از این بانک تسهیلات دریافت نموده اند انتخاب شدند و با استفاده از تکنیک رگرسیون لجستیک دو دسته عوامل موثر بر ریسک اعتباری شامل عوامل جمعیت شناختی و عوامل تسهیلاتی مورد بررسی و تجزیه تحلیل قرار گرفتند.

داده های پژوهش از طریق بررسی پرونده های موجود در بانک تهیه شده است و نتایج حاکی از این است که عواملی همچون میزان وثیقه، تعداد ضامن، شغل مشتری و میزان تسهیلات دارای رابطه معناداری با ریسک اعتباری می باشند.

### واژگان کلیدی:

ریسک اعتباری، مشتریان حقیقی بانک سپه، اقساط پرداخت نشده، وثیقه، ضامن

## فهرست مطالب

.....۱.....	فصل اول: کلیات پژوهش
.....۲.....	۱-۱- مقدمه
.....۳.....	۲-۱- بیان مساله
.....۴.....	۳-۱- ضرورت انجام پژوهش
.....۵.....	۴-۱- اهداف پژوهش
.....۵.....	۵-۱- فرضیه های پژوهش
.....۶.....	۶-۱- روش انجام پژوهش
.....۷.....	۷-۱- ساختار پایان نامه
.....۸.....	فصل دوم: ادبیات نظری پژوهش
.....۹.....	۱-۲- مقدمه
.....۱۰.....	۲-۲- تعریف ریسک
.....۱۱.....	۳-۲- طبقه بندی ریسکها
.....۱۴.....	۴-۲- انواع ریسکهای سیستم بانکی
.....۱۴.....	۱-۴-۲- ریسک اعتباری
.....۱۶.....	۲-۴-۲- ریسک اعتباری در بانکها
.....۱۷.....	۵-۲- تاثیر ریسک اعتباری بر بانک ملی موسسه مالی
.....۱۸.....	۶-۲- تبعات فقدان مدیریت ریسک اعتباری
.....۱۸.....	۷-۲- مدل‌های اندازه گیری ریسک اعتباری

.....۲۱.....	۸-۲- عوامل موثر بر ریسک اعتباری (مطالبات معوق بانکها)
.....۲۸.....	۹-۲- اعتبار سنجی
.....۳۰.....	۱۱-۲- مطالعات انجام شده در زمینه ریسک اعتباری
.....۳۶.....	۱۲-۲- مدل مفهومی پژوهش
.....۳۷.....	<b>فصل سوم: روش شناسی پژوهش</b>
.....۳۸.....	۱-۳- مقدمه
.....۳۹.....	۲-۳- روش پژوهش
.....۳۹.....	۳-۲-۱- مبنای فلسفی پژوهش
.....۴۱.....	۳-۲-۲- جهت گیری پژوهش
.....۴۲.....	۳-۲-۳- رویکرد پژوهش
.....۴۴.....	۳-۲-۴- استراتژی پژوهش
.....۴۴.....	۳-۲-۵- پژوهش از حیث مکانی
.....۴۵.....	۳-۳- جامعه و نمونه آماری
.....۴۶.....	۳-۳-۱- انتخاب نمونه
.....۴۶.....	۳-۳-۲- روش نمونه گیری
.....۴۷.....	۳-۴- نحوه کدگذاری متغی‌های پژوهش
.....۴۷.....	۳-۵- روش گردآوری داده ها
.....۴۸.....	۳-۶- روش تجزیه و تحلیلی داده‌ها
.....۵۰.....	<b>فصل چهارم: یافته‌های پژوهش</b>
.....۵۱.....	۴-۱- مقدمه



..... ۵۱	۲-۴- آمار توصیفی
..... ۵۲	۱-۲-۴- جنسیت مشتریان
..... ۵۲	۲-۲-۴- میزان تحصیلات مشتریان
..... ۵۳	۳-۲-۴- سن مشتریان
..... ۵۴	۴-۲-۴- شغل مشتریان
..... ۵۵	۵-۲-۴- مدت تسهیلات دریافتی
..... ۵۶	۶-۲-۴- مبلغ تسهیلات دریافتی
..... ۵۷	۷-۲-۴- نوع وثیقه
..... ۵۸	۸-۲-۴- میزان وثیقه
..... ۵۹	۹-۲-۴- تعداد ضامن
..... ۶۰	۱۰-۲-۴- وضعیت اقساط
..... ۶۱	۳-۴- آزمون فرضیه‌های پژوهش
..... ۶۲	۱-۳-۴- آزمون فرضیه نخست
..... ۶۳	۲-۳-۴- آزمون فرضیه دوم
..... ۶۴	۳-۳-۴- آزمون فرضیه سوم
..... ۶۸	۴-۳-۴- آزمون فرضیه چهارم
..... ۷۰	۵-۳-۴- آزمون فرضیه پنجم
..... ۷۳	۶-۳-۴- آزمون فرضیه ششم
..... ۷۵	۷-۳-۴- آزمون فرضیه هفتم
..... ۷۷	۹-۳-۴- آزمون فرضیه هشتم

## فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

.....۸۰	۵-۱- مقدمه
.....۸۱	۵-۲- یافته‌های پژوهش
.....۸۳	۵-۳- تبیین نظری یافته‌های پژوهش
.....۸۵	۵-۴- پیشنهادهای کاربردی پژوهش
.....۸۵	۵-۵- پیشنهادها یی برای پژوهش‌های آتی
.....۸۶	۵-۶- محدودیت‌های پژوهش
.....۹۴	پیوست‌ها
.....۹۶	پیوست ۱: خروجی‌های نرم‌افزار SPSS مرتبط با آمار توصیفی نمونه
.....۹۹	پیوست ۲: خروجی‌های نرم‌افزار SPSS در آزمون فرضیه‌های پژوهش

## فهرست جدول‌ها

۴۱.....	جدول شماره ۱-۳- مقایسه انواع پژوهش از منظر جهت‌گیری فلسفی (شاهرخ‌کان، علی‌رضا، ۱۳۸۹)
۴۵.....	جدول شماره ۲-۳- جدول توزیع زمانی تسهیلات اعطایی
۴۷.....	جدول شماره ۳-۳- نحوه کدگذاری متغیرهای پژوهش
۵۲.....	جدول شماره ۱-۴- توصیف نمونه آماری پژوهش از لحاظ جنسیت
۵۳.....	جدول شماره ۲-۴- توصیف نمونه پژوهش از لحاظ میزان تحصیلات مشترکان
۵۴.....	جدول شماره ۳-۴- توصیف نمونه پژوهش از لحاظ سن مشترکان
۵۵.....	جدول شماره ۴-۴- توصیف نمونه پژوهش از لحاظ شغل مشترکان
۵۶.....	جدول شماره ۵-۴- توصیف مشترکان از لحاظ مدت تسهیلات دریافتی
۵۷.....	جدول شماره ۶-۴- توصیف مشترکان از لحاظ مبلغ تسهیلات دریافتی
۵۸.....	جدول شماره ۷-۴- توصیف مشترکان بر اساس نوع وسیله
۵۹.....	جدول شماره ۸-۴- توصیف مشترکان از لحاظ میزان وسیله
۶۰.....	جدول شماره ۹-۴- توصیف نمونه مورد پژوهش از لحاظ تعداد ضامن
۶۱.....	جدول شماره ۱۰-۴- توصیف نمونه پژوهش از لحاظ وضعیت اقساط
۶۲.....	جدول شماره ۱۱-۴- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی فرض هم‌ارزی شیب‌ها (آزمون فرضی نخست)
۶۳.....	جدول شماره ۱۲-۴- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی برازش کلای مدل (آزمون فرضی نخست)
۶۴.....	جدول شماره ۱۳-۴- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی فرض هم‌ارزی شیب‌ها (آزمون فرضی دوم)
۶۴.....	جدول شماره ۱۴-۴- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی برازش کلای مدل (آزمون فرضی دوم)
۶۶.....	جدول شماره ۱۵-۴- ضرایب تانژن برآورد شده و نتایج آزمون معناداری والد (آزمون فرضی دوم)
۶۷.....	جدول شماره ۱۶-۴- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی فرض هم‌ارزی شیب‌ها (آزمون فرضی سوم)
۶۷.....	جدول شماره ۱۷-۴- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی برازش کلای مدل (آزمون فرضی سوم)
۶۸.....	جدول شماره ۱۸-۴- ضرایب تانژن برآورد شده و نتایج آزمون معناداری والد (آزمون فرضی سوم)
۶۹.....	جدول شماره ۱۹-۴- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی فرض هم‌ارزی شیب‌ها (آزمون فرضی چهارم)

- جدول شماره ۴-۲۰- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی برازش کلی مدل (آزمون فرضی چهارم) ۶۹.
- جدول شماره ۴-۲۱- ضرایب تاثیر برآورد شده و نتایج آزمون معناداری والد (آزمون فرضی چهارم) ...۷۰.
- جدول شماره ۴-۲۲- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی فرض هم‌ارزی شیب‌ها (آزمون فرضی پنجم) .....۷۱.
- جدول شماره ۴-۲۳- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی برازش کلی مدل (آزمون فرضی پنجم) ...۷۱.
- جدول شماره ۴-۲۴- ضرایب تاثیر برآورد شده و نتایج آزمون معناداری والد (آزمون فرضی پنجم) ۷۲
- جدول شماره ۴-۲۵- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی فرض هم‌ارزی شیب‌ها (آزمون فرضی ششم) .....۷۲.
- جدول شماره ۴-۲۶- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی برازش کلی مدل (آزمون فرضی ششم) ...۷۳.
- جدول شماره ۴-۲۷- ضرایب تاثیر برآورد شده و نتایج آزمون معناداری والد (آزمون فرضی ششم) ۷۵
- جدول شماره ۴-۲۸- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی فرض هم‌ارزی شیب‌ها (آزمون فرضی هفتم) ۷۶
- جدول شماره ۴-۲۹- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی برازش کلی مدل (آزمون فرضی هفتم) ...۷۶.
- جدول شماره ۴-۳۰- ضرایب تاثیر برآورد شده و نتایج آزمون معناداری والد (آزمون فرضی هفتم) ۷۷
- جدول شماره ۴-۳۱- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی فرض هم‌ارزی شیب‌ها (آزمون فرضی هشتم) .....۷۷.
- جدول شماره ۴-۳۲- نتایج آزمون درست‌نمایی برای بررسی برازش کلی مدل (آزمون فرضی هشتم) ..۷۸.
- جدول شماره ۴-۳۳- ضرایب تاثیر برآورد شده و نتایج آزمون معناداری والد (آزمون فرضی هشتم) ....۷۹.
- جدول شماره ۵-۱- خلاصه‌ای از یافته‌های پژوهش .....۸۲.....

## فهرست نمودارها

- نمودار شماره ۱-۲-۱- علل و توالی ریسک..... ۱۱
- نمودار شماره ۲-۲- سطوح مختلف ریسک..... ۱۲
- نمودار شماره ۳-۲- نمودار تفصیلی ریسک های سطح سوم..... ۱۳
- نمودار شماره ۱-۴- فراوانی نسبی مشتریان به تفکیک جنسیت..... ۵۲
- نمودار شماره ۲-۴- فراوانی نسبی مشتریان به تفکیک میزان تحصیلات..... ۵۳
- نمودار شماره ۳-۴- فراوانی نسبی مشتریان به تفکیک رده ی سری..... ۵۴
- نمودار شماره ۴-۴- فراوانی نسبی مشتریان به تفکیک گروه شغای..... ۵۵
- نمودار شماره ۵-۴- فراوانی نسبی مشتریان به تفکیک مدت تسهیلات دریافتی..... ۵۶
- نمودار شماره ۶-۴- فراوانی نسبی مشتریان به تفکیک مبلغ تسهیلات دریافتی..... ۵۷
- نمودار شماره ۷-۴- فراوانی نسبی پاسخگوین به تفکیک نوع وسیله..... ۵۸
- نمودار شماره ۸-۴- فراوانی نسبی مشتریان به تفکیک میزان وسیله..... ۵۹
- نمودار شماره ۹-۴- فراوانی نسبی پاسخگوین به تفکیک تعداد ضامن..... ۶۰
- نمودار شماره ۱۰-۴- فراوانی نسبی مشتریان به تفکیک وضعیت اقساط..... ۶۱

**فصل اول:**

**کلیات پژوهش**

## ۱-۱- مقدمه

امروزه صنعت بانکداری نقش مهمی در اقتصاد کشورها ایفا مینماید و در این میان ارائه تسهیلات اعتباری یکی از فعالیتهای مهم نظام بانکی تلقی می‌شود از سوی دیگر افزایش تقاضای اعتبار، افزایش رقابت و به وجود آمدن کانالهای جدید در فضای جدید اقتصاد، فرصت‌های جدیدی برای موسسات اعتبار دهنده به وجود آورده و از سوی دیگر آنها را نیازمند ابزارها و روشهای جدیدی نموده است. بررسی نظام اقتصادی در سطح بین‌المللی بیانگر این حقیقت است که همواره میان سرمایه‌گذاری و سطح پیشرفت اقتصادی کشورها رابطه نزدیکی وجود دارد. به آن معنا که کشورهای با الگوی کارآمد در تخصیص سرمایه به بخشهای مختلف اقتصادی، اغلب از پیشرفت اقتصادی و در نتیجه رفاه اجتماعی بالاتری برخوردار می‌باشند. تجهیز و تخصیص منابع سرمایه‌گذاری به فعالیتهای اقتصادی از طریق بازار مالی صورت می‌پذیرد که بازار اعتبارات بانکی قسمتی از این بازار است. مهمترین فعالیت بانکها جمع‌آوری منابع مالی و تخصیص آنها به بخشهای مختلف اقتصادی می‌باشد. اما باید توجه داشت که از یک طرف، همین منابع مالی، تامین‌کننده نیازهای بانک از جهت اعطای تسهیلات بوده و از طرف دیگر بانکها باید منابع مالی محدود خود را به صورت بهینه به تولید کالاها و خدمات اختصاص دهند که به معنای فعالیت بنگاه در سطح کارا می‌باشد، چرا که از نظر تئوریهای اقتصاد کارایی نتیجه بهینه‌سازی تولید و تخصیص منابع است. بنابراین بانکها در صدد اعطای تسهیلات خود به اشخاصی هستند که ضمن برخورداری از ریسک پایین بتوانند بازده متناسب با سود

تسهیلات اعطایی را داشته باشند. این امر زمانی محقق می‌شود که بانکها قادر به شناسایی مشتریان اعتباری خود اعم از حقیقی و حقوقی بوده و بتوانند آنها را بر اساس توانایی و تمایل نسبت به بازپرداخت کامل و به موقع تعهدات با استفاده از معیارهای مالی و غیر مالی مناسب طبقه بندی کنند. زیرا در چنین سیستمی تسهیلات به متقاضیانی اعطا می‌شود که از ریسک اعتباری کمتری برخوردار بوده و احتمال باز پرداخت بدهی آنها در موعد مقرر بیشتر است. با توجه به اینکه این وجوه می‌توانند به عنوان منابع مالی برای اعطای تسهیلات بعدی مورد استفاده قرار گیرند در این صورت نقش بسیار مهمی در افزایش سرمایه گذاری، رشد و توسعه اقتصادی کشور دارند.

در این فصل موضوع اصلی پژوهش یعنی عوامل موثر بر اقساط پرداخت نشده در قالب بیان مساله مطرح می‌شود و در ادامه از ضرورت و اهمیت توجه به ریسک میزان مطالبات معوق و سررسید گذشته و عوامل موثر بر آن صحبت به میان می‌آید. اهداف پژوهش، مدل مفهومی، فرضیه ها و مراحل انجام پژوهش از دیگر مواردی است که در این فصل به آن پرداخته می‌شود.

## ۱-۲- بیان مساله

تجهیز و تخصیص منابع سرمایه گذاری به فعالیتهای اقتصادی از طریق بازار مالی انجام می پذیرد که بازار اعتبارات بانکی قسمتی از این بازار است. بنابراین یک از موضوعات دارای اهمیت، بررسی و ارزیابی ریسک اعتباری (یعنی احتمال قصور در بازپرداخت تسهیلات اعطایی از سوی مشتریان) می باشد.

از دلایل اهمیت بخش این ریسک می توان به موارد زیر اشاره کرد:

الف- مهمترین عامل ورشکستگی بانکها ریسک اعتباری است.

ب- اندازه گیری ریسک اعتباری با پیش بینی زیانهای عدم بازپرداخت اعتبارات و ایجاد رابطه

منطقی بین ریسک و بازده نوعی مزیت نسبی برای بانکها و موسسات اعتباری ایجاد می کند.

پرسش هایی که این پژوهش به دنبال پاسخگویی به آن است عبارتند از:



۱) میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان تحت تاثیر چه عواملی است؟

۲) آیا میتوان مدلی برای حداقل کردن ریسک اعتباری مشتریان پیش بینی کرد؟

۳) چه عواملی بر ریسک اعتباری تاثیر گذارند؟

### ۱-۳- ضرورت انجام پژوهش

ریسک اعتباری از آن جهت در نهادهای پولی و اعتباری حائز اهمیت و حساسیت است که منابع به کار گرفته شده برای تشخیص، در حقیقت بدهی نهاد پولی به سهامداران، مردم و بانکها است که در صورت انجماد یا عدم جریان (سیال نبودن) هم توان اعتباردهی و هم قدرت تأدیه بدهی نهاد پولی وام دهنده را تضعیف می کند. به ویژه آن که در ترازنامه نهادهای پولی، تسهیلات اعتباری به عنوان مطالبات موجد و سپرده های اشخاص به عنوان دیون آنی تلقی می شوند. به این معنی که وصول مطالبات مدت دار به دفعات واحده غیر ممکن، ولی تأدیه و پرداخت دیون (سپرده ها) در لحظه الزامی است، چه در غیر اینصورت نهاد پولی با ورشکستگی مواجه است.

وجود مطالبات معوق، جریان وصول های بنگاه و نیز صورت جریان وجوه و همچنین بودجه سالانه و اهداف نهاد پولی را دچار تغییرات، نابسامانی و انحراف می کند و همه این عوارض در صورت استمرار، اصل تداوم فعالیت نهاد پولی و اعتباری را به عنوان یکی از حساس ترین و حیاتی ترین موضوع زیر سوال خواهد برد و پیامدهای اقتصادی و اجتماعی شدیدی را به دنبال خواهد داشت.

بلوکه شدن منابع به عنوان مطالبات سررسید گذشته و معوق با کاهش توان تسهیلات دهی بانکها تاثیر منفی بر بهره وری دارد. در حال حاضر اکثر بانکهای ایران با حبس منابع به عنوان مطالبات معوق مواجه هستند که با توجه به روند فزاینده معوق شدن تسهیلات، روز به روز از قدرت اعتبار دهی بانکها و در نهایت کسب درآمد آنها کاسته می شود. این در حالی است که نسبت مطالبات معوق

به تسهیلات در برخی بانکها به چندین برابر حد نصاب قابل قبول (دو درصد) افزایش یافته است (کردلر و اعرابی ۱۳۹۰).

#### ۱-۴- اهداف پژوهش

هدف از انجام این تحقیق در واقع شناسایی عوامل موثر بر میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان حقیقی بانک سپه می باشد. علاوه بر این هدف با اولویت بندی عوامل موثر بر میزان اقساط پرداخت نشده و ارائه راه حل نهایی در راستای کاهش تعداد این اقساط به مدیریت این بانک، می توان در بهبود وضعیت اعتباری مشتریان موثر بود. به بیان دیگر اهداف این پژوهش در برگیرنده ۴ مورد زیر است:

- ۱- شناسایی عوامل موثر بر میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان حقیقی بانک سپه
- ۲- اولویت بندی عوامل موثر بر میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان حقیقی بانک سپه
- ۳- ارائه راهکارهایی به مدیریت بانک سپه در راستای کاهش میزان اقساط پرداخت نشده
- ۴- کمک به بهبود وضعیت اعتباری مشتریان بانک سپه

#### ۱-۵- فرضیه های پژوهش

فرضیه های این تحقیق متاثر از دو دسته عوامل فردی و تسهیلاتی می باشند:  
فرضیه های مربوط به عوامل فردی:

- ۱- تحصیلات مشتریان تاثیر معناداری بر میزان اقساط پرداخت نشده آنها دارد.
- ۲- سن مشتریان تاثیر معناداری بر میزان اقساط پرداخت نشده آنها دارد.
- ۳- شغل مشتریان تاثیر معناداری بر میزان اقساط پرداخت نشده آنها دارد.

فرضیه های مربوط به عوامل تسهیلاتی:

- ۴- مدت تسهیلات دریافتی تاثیر معناداری بر میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان دارد.
- ۵- میزان تسهیلات دریافتی تاثیر معناداری بر میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان دارد.

- ۶- نوع وثیقه تسهیلات دریافتی تاثیر معناداری بر میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان دارد.
- ۷- میزان وثیقه تسهیلات دریافتی تاثیر معناداری بر میزان اقساط پرداخت نشده مشتریان دارد.
- ۸- تعداد ضامنین مشتریان تاثیر معناداری بر میزان اقساط پرداخت نشده آنها دارد.

### ۱-۶- روش انجام پژوهش

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی از نوع همبستگی است. هدف تحقیقات کاربردی توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است. به عبارت دیگر، تحقیقات کاربردی به سمت کاربرد عملی دانش هدایت می شوند (سرمد و همکاران ۱۳۸۳).

مطالعه توصیفی برای تعیین و توصیف ویژگی های متغیرهای یک موقعیت صورت می گیرد. هدف هر مطالعه توصیفی عبارتست از تشریح جنبه هایی از پدیده مورد نظر پژوهشگر و با دیدگاهی فردی، سازمانی، صنعتی، و نظایر آن (صائبی و شیرازی ۱۳۸۴).

تحقیقات توصیفی را می توان به دسته های پیمایشی، تحقیق همبستگی، اقدام پژوهی، بررسی موردی و تحقیق پس رویدادی تقسیم نمود (سرمد و همکاران ۱۳۸۳).

تحقیق همبستگی: هنگامی که محقق دو یا چند دسته از اطلاعات مختلف مربوط به یک گروه یا یک دسته اطلاعات از دو یا چند گروه را در اختیار دارد می تواند از این روش تحقیق استفاده کند چرا که این روش برای مطالعه میزان تغییرات در یک یا چند عامل در اثر تغییرات در یک یا چند عامل دیگر است.

برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز جهت تایید یا رد فرضیه های پژوهش ابتدا با مطالعه مقالات و تحقیقات انجام گرفته در این زمینه پیشینه ی ادبیاتی موضوع مورد بررسی قرار گرفته میشود سپس می بایست اسناد و مدارک مربوط به مشتریان حقیقی بانک سپه شعبه بندر بوشهر را به عنوان جامعه آماری بررسی کرد تا بتوان بر اساس اطلاعات واقعی نتیجه گیری و تصمیم گیری نمود.

لذا روش گردآوری اطلاعات عبارت است از: جستجو در میان مقالات و تحقیق های صورت گرفته در این زمینه ، جستجوی وب سایتهای مربوطه و همچنین مرور اسناد و مدارک مربوط به مشتریان حقیقی بانک سپه شعبه بندر بوشهر

## ۷-۱- ساختار پایان نامه

پژوهش حاضر مشتمل بر ۵ فصل می باشد. فصل اول، خلاصه ای از کل تحقیق است. در این فصل ضمن بیان مساله تحقیق، اهمیت و ضرورت آن بیان می گردد. اهدافی که این پژوهش به دنبال آن بوده، فرضیات، و روش انجام تحقیق از دیگر بخشهای فصل یک می باشد.

ادبیات تحقیق در فصل دوم مورد بررسی قرار گرفته است. در فصل دوم سعی بر آن بوده که با مروری گذرا بر مفهوم ریسک، بیشتر به مبحث ریسک اعتباری و متغیرهای اثر گذار بر آن تاکید شود. فصل سوم به روش تحقیق می پردازد. در این فصل به بررسی و تشریح زمینه تحقیق، متغیرهای سنجش، روش تحقیق و نحوه جمع آوری اطلاعات پرداخته می شود.

فصل چهارم به تجزیه و تحلیل اطلاعات اختصاص دارد. در این فصل و در بخش آمار توصیفی داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS تشریح شده و فرضیات تحقیق نیز در بخش آمار استنباطی و با استفاده از آزمون رگرسیون لجستیک ترتیبی مورد سنجش قرار گرفتند.

آخرین فصل این پژوهش به جمع بندی نتایج و نتیجه گیری پرداخته است. بررسی نتایج فرضیات و آزمون های آماری، مقایسه نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش های مشابه و نتیجه گیری کلی از سایر بخشهای این فصل می باشد.