

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه گیلان

دانشگاه گیلان

دانشکده پردیس بین الملل

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته MBA

عنوان پایان نامه

**بررسی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر ایجاد مطالبات معوق در بانک ملی ایران (مطالعه موردی:**

**اداره امور شعب مرکزی)**

استاد راهنما

دکتر سید محمد نوع پسند اصیل

استاد مشاور

دکتر اسماعیل رمضانپور

پژوهشگر

فتح الله خائف

شهریور ۱۳۹۲



دانشگاه گیلان

دانشکده پردیس بین الملل

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته MBA مالی

آقای فتح اله خائف

تحت عنوان

**بررسی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر ایجاد مطالبات معوق در بانک ملی ایران (مطالعه موردی:  
اداره امور شعب مرکزی)**

در تاریخ ..... توسط هیأت داوران زیر بررسی و به تصویب نهایی رسید. (Nazanin 13)

<u>امضاء</u>	<u>رتبه علمی</u>	<u>نام و نام خانوادگی</u>	<u>اعضای هیأت داوران</u>	
امضا (Nazanin 13)	.....	.....	دکتر ..... استاد راهنما	۱.
امضا (Nazanin 13)	.....	.....	دکتر ..... استاد مشاور	۲.
امضا (Nazanin 13)	.....	.....	دکتر ..... استاد داور	۳.

## سپاسگزاری

وظیفه اخلاقی خود می دانم که از تمام عزیزانی که بنده را در مسیر انجام این تحقیق با راهنماییها و کمکهای ارزشمندشان یاری رساندند قدردانی کنم. چرا که قطعاً بدون این کمکهای صادقانه مشکلات بیش از اینها روی به من نشان می داد.

خاصه از استاد فرزانه و عالم ارزشمند **دکتر سید محمد نوع پسند اصیل** که زحمت راهنما بودن را در این مسیر به جان خریدند و هر آنچه نمی دانستم که کم هم نبود، به من آموختند و بوسه ای بر دستان این استاد بر من واجب گردیده است.

همچنین از استاد مشاور و صبور خود **دکتر اسماعیل رمضانپور** نهایت سپاس را دارم که همواره همراه بودند.

در پایان از تمام دوستان و آشنایان که در طول انجام این تحقیق به بنده دلگرمی دادند و به هر نحوی از انحاء از اینجانب پشتیبانی به عمل آوردند صمیمانه تشکر می نمایم.

با مهر تقدیم به

تمام انسانهایی که انسانیت را معنا می کنند و

زندگی را در پیوند با اخلاق تقدس می بخشند

تقدیم به آنانی که با از خود گذشتن زندگی را ساختند

و تقدیم به دوستداران همیشگی عشق و فداکاری

و در نهایت تقدیم به همسر و فرزندم که مرا با تمام مصائب عاشقانه باور دارند.

## چکیده

در هر سیستم اقتصادی پویا خصوصاً بانکها گردش صحیح و سریع منابع و مصارف نمایانگر کارآئی مطلوب روشهای اجرائی بوده و وصول تسهیلات اعطائی در مدت زمان تعیین شده، مشخص کننده مکانیزم درست و صحیح بکارگیری منابع در جهت ایجاد تسهیلات لازم به منظور گسترش فعالیتهای اقتصادی و تأمین منابع مورد نیاز بخشهای مختلف تولیدی، بازرگانی، خدماتی و نهایتاً صرف منابع می باشد. لذا جلوگیری از ایجاد مطالبات معوق و یا وصل آنها بصورت بالقوه و بالفعل امکانات ایجاد درآمد جدید را افزایش داده و توان برنامه ریزی مؤسسه را در رابطه با صرف منابع و تحویلات درآمد بالاتر خواهد برد. این تحقیق در پی بررسی برخی از عوامل مشخص در ایجاد مطالبات معوق و رتبه بندی آنها و پیشگیری از پیدایش مطالبات معوق جدید، به منظور مصرف بهینه منابع در بخش های مختلف اقتصادی می باشد. لذا این تحقیق دارای دو سوال اصلی

بشرح ذیل می باشد. ۱- چه عواملی در ایجاد مطالبات معوق مؤثر است؟ ۲- اولویت بندی مطالبات به چه صورت میباشد؟

بطور خلاصه این تحقیق از نوع کاربردی، توصیفی، پیمایشی و همبستگی است. جامعه آماری تحقیق شامل رؤسای شعب، رؤسای دواير و کارشناسان تسهیلاتی و حقوقی اداره امور شعب مرکزی بانک ملی ایران می باشد که تعداد جامعه ۳۸۵ نفر می باشد. برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران استفاده شده که طبق محاسبات تعداد نمونه مورد نیاز ۱۹۲ نمونه می باشد. روش انتخاب نمونه نیز به روش تصادفی ساده می باشد.

در این تحقیق جهت گردآوری داده ها از پرسشنامه ای استفاده می شود که دارای ۲۴ سوال می باشد و بر مبنای طیف لیکرت مورد سنجش قرار می گیرند. در تحقیق حاضر برای سنجش روایی پرسشنامه از روش های اعتبار محتوا و صوری استفاده شده است. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۹۱ درصد به دست آمد که نشان دهنده آن است که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد و یا به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها و پاسخ به سوالات تحقیق نیز از آزمون تی تک نمونه ای و آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده است. نتایج نشان داد که عامل نبود سیستم رتبه بندی دقیق اعتبار سنجی مشتریان بالاترین اولویت را برای ایجاد مطالبات معوق داشته است و از طرف دیگر عدم استفاده از ابزارهای نوین مالی در اولویت دهم و ایجاد و گسترش موسسات مالی و اعتباری و بالا بردن نرخ سود تسهیلات بانکی پایین ترین اولویتها را کسب نموده اند.

**واژگان کلیدی:** مطالبات معوق، بانک ملی، اعتبار سنجی، تسهیلات

## **Abstract**

This study seeks to examine some specific factors in creating outstanding claims and ranking them and preventing the emergence of new outstanding claims, in order to optimize use of resources in different economic sectors. So this study has two main questions as follows. 1- What factors are affecting the creation of outstanding claims? 2- How is the priority of claims?

In summary, this study is applied, descriptive, fieldwork and correlational. Statistical population of the research includes branch chiefs, heads of departments and facilities and legal experts of the Central Bank Melli Iran, which the society is 385 persons. For determining the sample size the Cochran's formula was used that according to the calculation the required samples number is 192 samples. The sampling method is simple random sampling as well.

In this study to collect data a questionnaire was used that includes 24 questions and is measured based on Likert spectrum. In current study for questionnaire validity the content and formal validity methods are used. In order to assess the reliability of the questionnaire the Cronbach's alpha method has been used. Cronbach's alpha coefficient of entire questionnaire is calculated 0/91% which indicates that the used questionnaire has the required reliability. For the analysis of data the single-sample t-test and Friedman ranking test were used. The results showed that the factor of lacking exact ranking system of customer validation has the top priority for creation outstanding claims and On the other hand not using the funding new tools was in tenth priority, and creating and developing financial institutions and raising the interest rates on bank loans got the lowest priority.

**Keywords:** outstanding claims, Bank Melli, validation, facility

## فهرست مطالب

فصل اول کلیات تحقیق.....	۵
۱-۱ مقدمه.....	۶
۱-۲ بیان مسئله.....	۶
۱-۳ ضرورت انجام تحقیق.....	۶
۱-۴ اهداف تحقیق.....	۸
۱-۵ سوالات تحقیق.....	۹
۱-۶ روش پژوهش.....	۹
۱-۷ جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه.....	۱۰
۱-۸ قلمرو تحقیق.....	۱۰
۱-۹ تعاریف متغیرها.....	۱۰
۱-۱۰ نتیجه گیری.....	۱۱
فصل دوم: ادبیات تحقیق و معرفی موضوع.....	۱۳
۱-۲ مقدمه.....	۱۴
۲-۲ وظایف تخصصی بانکها.....	۱۴
۱-۲-۲ سپرده های بانکی.....	۱۴
۲-۲-۲ داراییها.....	۱۵
۳-۲ ضوابط و معیارهای اساسی اعطای تسهیلات.....	۱۶
۱-۳-۲ اعتبار سنجی.....	۱۶
۲-۳-۲ اطلاعات اعتباری(قابلیت و صلاحیت فنی).....	۱۶
۳-۳-۲ روشهای ارزیابی متقاضیان تسهیلات اعتباری.....	۱۶
۴-۲ مطالبات غیر جاری چیست؟.....	۱۸
۱-۴-۲ واسطه گری در بانکها.....	۱۸
۲-۴-۲ نسبت مطالبات غیر جاری به کل تسهیلات اعطایی.....	۱۹
۳-۴-۲ تثبیت نرخ سود.....	۱۹
۴-۴-۲ فشار به بانکها برای اعطای وام.....	۱۹



۱۹	۲-۴-۵ رفع مشکلات ساختاری با منابع بانکی
۲۰	۲-۴-۶ ضعیف بودن رتبه بندی اعتباری
۲۰	۲-۵ پیامدهای مطالبات غیر جاری
۲۲	۲-۶ طبقه بندی بدهیهای بانکی به تفکیک دریافت کنندگان اعتبارات
۲۳	۲-۶-۱ سوء استفاده کنندگان
۲۳	۲-۶-۲ شرکتهای دولتی یا خصوصی
۲۴	۲-۶-۳ تکلیفی ها و افراد خاص
۲۴	۲-۶-۴ تولید کنندگان بخش خصوصی
۲۴	۲-۷ عوامل ایجاد مطالبات معوق
۲۴	۲-۸ انواع مطالبات بانکها
۲۶	۲-۹ انواع وثایق قابل قبول از نظر بانک
۲۶	۲-۱۰ بررسی علل و عوامل موثر بر پیدایش مطالبات معوق بانک
۲۷	۲-۱۱ مطالبات معوق و چرایی ایجاد آنها
۲۷	۲-۱۲ راهکارهای تجهیز منابع و کاهش مطالبات معوق در بانکها
۳۲	۲-۱۳ مطالبات معوق سیستم بانکی
۳۵	۲-۱۴ تاسیس شرکت ساماندهی مطالبات معوق
۳۵	۲-۱۵ منافع مؤسسات وصول مطالبات
۳۶	۲-۱۶ مطالبات معوق بانکی و راهکارهای وصول
۳۷	۲-۱۷ عوامل موثر بر ایجاد مطالبات معوق
۴۰	۲-۱۸ عوامل درون سازمانی
۴۱	۲-۱۹ عوامل برون سازمانی
۴۲	۲-۲۰ تحقیقات خارجی
۴۳	۲-۲۱ تحقیقات داخلی
۴۴	۲-۲۲ نتیجه گیری
۴۵	فصل سوم: روش تحقیق
۴۶	۳-۱ مقدمه

۴۶	۳-۲ روش تحقیق
۴۷	۳-۳ جامعه آماری
۴۷	۳-۴ روش نمونه گیری
۴۷	۳-۵ تعیین حجم نمونه مورد نیاز
۴۸	۳-۶ مراحل آزمون فرض آماری
۴۹	۳-۷ ابزار جمع آوری اطلاعات
۵۱	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها</b>
۵۲	۴-۱ مقدمه
۵۳	۴-۲ بررسی متغیرهای جمعیت شناختی
۵۷	۴-۳ بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای وابسته
۵۷	۴-۴ بررسی عوامل تاثیر گذار از طریق آزمون تی تک نمونه ای
۵۹	۴-۵ رتبه بندی عوامل از طریق آزمون فریدمن
۶۱	۴-۶ تحلیل واریانس یک طرفه
۶۳	<b>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
۶۴	۵-۱ مقدمه
۶۴	۵-۲ نتایج آمار توصیفی برای متغیرهای جمعیت شناختی
۶۴	۵-۳ نتایج آزمون نرمالیت
۶۴	۵-۴ نتایج آزمون تی تک نمونه ای متغیرهای تحقیق
۶۹	۵-۵ نتایج رتبه بندی متغیرها بر اساس آزمون فریدمن
۶۹	۵-۶ نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه
۷۰	۵-۷ مقایسه نتایج تحقیق با نتایج تحقیقات مشابه
۷۰	۵-۸ پیشنهاداتی در راستای نتایج تحقیق
۷۱	۵-۹ پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده
۷۲	فهرست منابع
۷۶	پیوست ۱: تاریخچه بانکداری
۸۸	پیوست ۲: پرسشنامه تحقیق



## فصل اول

# کلیات تحقیق

در هر سیستم اقتصادی پویا خصوصاً بانکها گردش صحیح و سریع منابع و مصارف نمایانگر کارآئی مطلوب روشهای اجرایی بوده و وصول تسهیلات اعطائی در مدت زمان تعیین شده، مشخص کننده مکانیزم درست و صحیح بکارگیری منابع در جهت ایجاد تسهیلات لازم به منظور گسترش فعالیتهای اقتصادی و تأمین منابع مورد نیاز بخشهای مختلف تولیدی، بازرگانی، خدماتی و نهایتاً صرف منابع می باشد.

لذا جلوگیری از ایجاد مطالبات معوق و یا وصل آنها بصورت بالقوه و بالفعل امکانات ایجاد درآمد جدید را افزایش داده و توان برنامه ریزی مؤسسه را در رابطه با صرف منابع و تحویلات درآمد بالاتر خواهد برد. برخی اعتقاد دارند که گرفتن وثیقه می تواند به عنوان پوشش مطمئنی جهت اعطای تسهیلات باشد. شاید این نظر تا حدودی درست باشد اما باید در نظر داشت که گرفتن و نائق و پشتوانه عموماً مبنای لازم و کافی جهت اعطای تسهیلات می توانند باشد و این امر فقط پوششی است برای جبران تغییرات احتمالی شرایط اقتصادی پس از اعطای تسهیلات، چرا که هزینه های مستقیم و غیرمستقیم تملیک و نائق و هزینه های متعلقه در مورد وصول مطالبات و فرصتهای از دست رفته برای سرمایه گذاری مجدد از محل اینگونه منابع آنچنان زیاد است که به هیچ عنوان پرداخت تسهیلات صرفاً برمبنای پشتوانه کافی نمی باشد.

به همین دلیل با تلاش در راه حذف این خط فکری که تنها اخذ و نائق می توانند حافظ منابع و مصالح بانک باشد و جایگزین ساختن فرهنگ بررسی صحیح و همه جانبه از جهات اقتصادی، مالی و فنی و مدیریتی و حقوقی قبل از اعطای تسهیلات و حاکم ساختن اصل نظارت بر اجرای طرح که در واقع متضمن موفقیت کار تسهیلات و بازگشت سرمایه و سودمورد انتظار بانک و نهایتاً تحقق اهداف برنامه ریزی مدیریت برای صرف منابع، سعی در کاهش مطالبات معوق خواهند شد.

## ۱-۲- بیان مسئله

با توجه به مسئولیت بانکها که از یک طرف جمع آوری و جذب منابع و از طرف دیگر مصرف وجوه را به عنوان دو فعالیت بنیادی بر عهده دارند، نقش آفرینی بانکها با توجه به این موضوع که در کشور ما، بازار سرمایه کارآ و همچنین دیگر مؤسسات تأمین کننده نیازهای مالی اشخاص حقیقی و حقوقی مراحل تکامل خود را می پیمایند، از اهمیت ویژه ای برخوردار می گردد. به همین دلیل در این شرایط بانکها نقش ویژه ای پیدا کرده و نیازهای مالی و سرمایه ای شرکتها و مؤسسات را با اعطای تسهیلات و اعتبارات تا حدودی تأمین می نمایند. ولی در این بین بعضی از اشخاص اعم از حقیقی یا حقوقی پس از دریافت تسهیلات، به دلایل متعدد یا قادر به باز پرداخت دیون خود نیستند و یا اینکه به عللی تمایل به باز پرداخت آن را ندارند، به همین علت منابع مالی بانکها و به تبع آن قدرت تسهیلات دهی آنها کاهش یافته و بعضاً دچار کسری منابع می شوند و قادر نیستند به موقع و به طور کامل نیاز مؤسسات و اشخاص حقیقی و حقوقی دیگر را بر طرف نمایند.

در نتیجه ، یکی از مشکلات اساسی که امروزه بانکها با آن مواجه هستند، مشکل مطالبات معوق و تسهیلات وصول نشده آنها است، زیرا تسهیلات پرداخت شده به طور کامل از سوی متقاضیان باز پرداخت نشده و همواره قسمتی از منابع به صورت مطالباتی که هنوز به حیطة وصول در نیامده است در حسابها باقی می ماند.

در حال حاضر این مشکل یکی از مشکلات اساسی نظام بانکی کشور محسوب می گردد، لذا با تحقیق در این زمینه و یافتن ریشه های این مشکل به منظور جلوگیری از رشد مطالبات معوق و یا وصول آنها به صورت بالقوه و بالفعل می توان انتظار داشت، قدرت تسهیلات دهی بانک ها و همچنین ، توان برنامه ریزی بانک در رابطه با مصرف منابع و تحصیل درآمد افزایش یابد.

لذا باید با تغییر در روشهای اجرا و اعمال روشهای مناسب تر، ترتیبی اتخاذ نمود که بجای بکارگیری روشهای فعلی، از ابزار و روشهای جدیدتری استفاده نمود تا نسبت به برگشت منابع اطمینان بیشتری حاصل و از معوق شدن بیشتر منابع بانکی جلوگیری شود. این امر نیاز به ایجاد دگرگونی و فرهنگ صحیح و دیدی نو بر سیستم بانکداری را طلب می کند، که در آن بانک به عنوان یک مؤسسه مستقل انتفاعی محسوب و به دور از دستورالعمل ها و الزامات قادر باشد بنحو احسن در جهت منافع خود برنامه ریزی و تصمیم گیری نمایند.

در ماده ۶ آیین نامه فصل سوم قانون عملیات بانکی بدون ربا، دو موضوع قابل توجه و دقت وجود دارد. براساس این ماده، اعطای تسهیلات، عنداللزوم به تشخیص بانک، منوط به اخذ تأمین کافی برای حفظ منافع بانک و حسن اجرای قراردادهای مربوطه می باشد.

اول اینکه، در اعطای تسهیلات، تشخیص بانک ملاک است، به این معنی که بانک مکلف نیست که به هر متقاضی تسهیلات بدهد. زیرا بر طبق ماده ۱ آیین نامه فصل سوم، اعصای تسهیلات توسط بانک ها باید به ترتیبی صورت گیرد که براساس پیش بینی های مربوط، اصل منابع تسهیلات و همچنین سود مورد انتظار، در صورت تحقق، در مدت معین قابل برگشت باشد.

دوم اینکه، اعطای تسهیلات به تشخیص بانک، منوط به این شده که بانک برای حفظ منافع خود و حسن اجرای قراردادهای منعقد، تأمین کافی اخذ نماید.

در وهله اول، البته نه به عنوان پیشداوری می توان اظهار نظر نمود که وجود حجم بالای مطالبات معوق از تبعات کم رنگ شدن ماده ۶ و همچنین ماده ۱ آیین نامه فصل سوم در اعطای تسهیلات می باشد که یحتمل در اعطای پاره ای تسهیلات، بانک مسلوب الاختیار بوده و به تبع آن، از اعمال قدرت قانونی خود، یعنی اخذ تأمین کافی عاجز مانده است.

در اعطای تسهیلات، بررسی همه جانبه از نظر اقتصادی- مالی، فنی و نیاز جامعه و بازار به محصولات تولیدی و صنعتی و یا خدماتی و همچنین تواناییهای علمی و صلاحیت و اهلیت داشتن متقاضی را قبل از پرداخت تسهیلات، شناخت درجه ریسک اعتباری متقاضی، تعیین سقف و نوع وثیقه، اعمال نظارت دقیق در نحوه مصرف تسهیلات و امکان سنجی دقیق و کافی طرحها

و پروژه های بلند مدت و سرمایه ای و بیمه نمودن در مقابل عدم ایفای تعهد بایستی صورت گیرد تا ضمن کاهش هزینه ها، برگشت منابع بانک را تضمین نماید.

پرداختن به مسأله مطالبات معوق در کنار جذب منابع برای بانک از اهمیت بالائی برخوردار می باشد و این کار نباید جزء کارهای حاشیه ای و جانبی بانک محسوب گردد. به همین دلیل وصول مطالبات معوق بانک و یا جلوگیری از ایجاد مطالبات معوق جدید، می بایست به مراتب بیشتر از جذب منابع برای بانک اهمیت داشته باشد.

این تحقیق در پی بررسی برخی از عوامل مشخص در ایجاد مطالبات معوق و پیشگیری از پیدایش مطالبات معوق جدید، به منظور مصرف بهینه منابع در بخش های مختلف اقتصادی می باشد. دیگر اینکه کلیه بانکها بتوانند با تشریح و تفهیم آن به مدیران مختلف واحدهای تابع بانک، نظام اعطای تسهیلات خود را هر چه بیشتر به سطح مورد نظر و ایده آل نزدیک نموده و از این طریق به کارآیی و پویایی مجموعه شبکه بانک بیفزایند.

### ۳-۱- ضرورت انجام تحقیق

بانکها به عنوان مهمترین عوامل اجرائی سیاست پولی در کشور هستند که از طرفی با استفاده از مشوقهای گوناگون (مثلاً از طریق قرعه کشی، پرداخت سود علی الحساب) به جمع آوری نقدینگی و جوه میپردازند و از طرف دیگر با در نظر گرفتن قوانین و مقررات حاکم بر نظام پولی کشور، از طریق پرداخت تسهیلات در قالب عقود معینه در بانکداری اسلامی (مشارکتی و مبادله ای) از یک جهت به افراد و صاحبان صنایع و از طرف دیگر به توازن حجم نقدینگی در جامعه کمک میکنند.

یکی از مشکلات و چالشهایی که بانکها بعد از پرداخت تسهیلات با آن مواجه میشوند، تحصیل جریان نقدی حاصل از بازپرداخت اقساط تسهیلات است. که این امر می تواند بر درآمد، ترازنامه و سود بانکها تأثیر گذارد. با توجه به مشکلاتی که از عدم باز پرداخت دیون بدهکاران به بانک بوجود می آید و همانطور که می دانیم طبق مقررات بانکی کشور، میزان مطالبات معوق بانکها نباید بیش از ۵٪ کل مانده تسهیلات آنها باشد (فتحعلی زاده، ۱۳۸۴).

با توجه به این مسائل بررسی عوامل مؤثر بر این موضوع و میزان اثر هر یک از این عوامل بر ایجاد مطالبات معوق بانکها ضرورت پیدا میکند. لذا در این تحقیق به بررسی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر ایجاد مطالبات معوق در اداره امور شعب مرکزی تهران بانک ملی ایران بعنوان یکی از ادارات تأثیر گذار در بانک ملی ایران می پردازیم.

### ۴-۱- اهداف تحقیق

۱- بررسی وضعیت مطالبات معوق در بانک ملی ایران

۲- مطالعه و بررسی عوامل مهم بر ایجاد مطالبات معوق

۳- شناسایی و رتبه بندی عوامل بر ایجاد مطالبات معوق

۴- ارائه راه حل و پیشنهاد در جهت کاهش مطالبات معوق

## ۱-۵- سوالات تحقیق

در این تحقیق به بررسی عوامل مؤثر بر ایجاد مطالبات معوق و اولویت بندی آن در بانک ملی ایران مطرح می‌گردد.

این تحقیق دارای دو سوال اصلی بشرح ذیل میباشد.

۱- چه عواملی در ایجاد مطالبات معوق مؤثر است؟

۲- اولویت بندی مطالبات به چه صورت میباشد؟

## ۱-۶- روش پژوهش

پایه و اعتبار هر تحقیقی به متدولوژی و روش شناختی که در آن تحقیق به کار می رود بستگی دارد. روش تحقیق به عنوان یک فرایند نظامند برای پاسخ یک پرسش یا راه حل یک مسئله شناخته می شود.

تحقیق حاضر یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. تحقیق توصیفی آنچه را که هست توصیف و تفسیر میکند و به شرایط یا روابط موجود، عقاید متداول، فرایندهای جاری، آثار مشهود یا روندهای در حال گسترش توجه دارد. توجه آن در درجه اول به زمان حال است هر چند غالباً رویدادها و آثار گذشته را نیز که به شرایط موجود مربوط می شوند مورد بررسی قرار می دهد (جان بست، ۱۲۵، ۱۳۷۱).

تحقیق پیمایشی در دسته تحقیقات توصیفی قرار میگیرد و شامل ارزیابی نگرشها یا عقاید کارکنان نسبت به پدیده مورد مطالعه میباشد. در تحقیق حاضر محقق قصد دارد تا از نگرشهای مدیران و مسئولان نسبت به مطالبات معوق و عوامل تاثیر گذار بر آن آگاهی حاصل کند. همچنین این تحقیق از لحاظ مطالعات محیطی یک مطالعه میدانی به حساب می آید.

در این تحقیق از دو نوع اطلاعات استفاده خواهد شد. اطلاعات اولیه که بوسیله ابزارهایی چون پرسشنامه و مصاحبه با کارکنان حاصل می شود و اطلاعات ثانویه که برای دستیابی به آنها از مطالعه جدیدترین مقالات و کتب و رساله و پایان نامه های مرتبط و همچنین منابع علمی موجود در شبکه اینترنت استفاده شده در طول تحقیق ادامه خواهد داشت.

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده، از نرم افزار SPSS استفاده شده است که در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام می شود. آمار توصیفی به توصیف اطلاعات به دست آمده پرداخته و از آمار استنباطی جهت تعیین وجود یا عدم وجود رابطه بین متغیرهای تحقیق استفاده گردیده است.

در بخش آمار توصیفی به بررسی اطلاعات مربوط به ویژگیهای جمعیت شناختی پاسخ دهندگان پرداخته می شود و تحلیل های آماری از قبیل شاخص های فراوانی، درصد فراوانی و درصد تجمعی محاسبه می گردد. در این بخش برای شفافیت بیشتر، در کنار جداول از نمودارها نیز برای نشان دادن نتایج استفاده شده است. در بخش آمار استنباطی تحقیق از آزمونهای تی تک نمونه ای و تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون فریدمن استفاده شده است. این آزمونها برای بررسی ارتباط بین متغیرها مورد استفاده قرار می گیرند و از پرکاربردترین ضرایب در تحقیقات اجتماعی به شمار می روند.



## ۷-۱- جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه

جامعه آماری شامل رؤسای شعب، رؤسای دواير و کارشناسان تسهیلاتی و حقوقی اداره امور شعب مرکزی بانک ملی ایران می باشد که تعداد جامعه ۳۸۵ نفر می باشد.

برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران استفاده شده که طبق محاسبات تعداد نمونه مورد نیاز ۱۹۲ نمونه می باشد. روش انتخاب نمونه نیز به روش تصادفی ساده می باشد.

## ۸-۱- قلمرو تحقیق

**قلمرو موضوعی تحقیق:** قلمرو موضوعی تحقیق حاضر در حوزه مدیریت مالی و بانکداری و به طور اخص شامل مطالبات معوق سیستم بانکی کشور و عوامل تاثیرگذار بر آن می باشد.

**قلمرو زمانی تحقیق:** قلمرو زمانی تحقیق حاضر بعلا استفاده از ابزار پرسشنامه مقطعی بوده و در بازه زمانی اسفند ماه ۱۳۹۱ تا شهریور ۱۳۹۲ به انجام رسیده است.

**قلمرو مکانی تحقیق:** قلمرو مکانی تحقیق نیز سرپرستی اداره امور شعب مرکزی تهران، بانک ملی ایران می باشد.

## ۹-۱- تعاریف متغیرها

**تسهیلات تکلیفی:** شامل تسهیلاتی می باشد که بانکهای دولتی از طرف دولت مکلف به پرداخت آنها می باشند(جلالی و شعبانی، ۱۳۸۴).

**نرخ سود دستوری:** نرخ سودی است که از طرف بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران برای بانکهای دولتی تعیین می شود و بانکها در پرداخت تسهیلات موظف به رعایت سقف نرخ اعلام شده هستند(جلالی و شعبانی، ۱۳۸۴).

**فعالیت‌های غیر مرتبط با موضوع قرارداد:** بعضاً وام گیرندگان با ارائه اطلاعات و فاکتورها و پیش فاکتورهای غلط و صوری، تسهیلات را گرفته و وجه حاصله را در فعالیت‌های غیر مرتبط با موضوع قرارداد تسهیلات مصرف می نمایند(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**وثیقه:** وثائق تضمیناتی هستند که بانک از وام گیرندگان در قبال پرداخت تسهیلات اخذ می کند تا در صورت عدم توانایی وام گیرنده در عمل به تعهداتش از وثیقه جهت تحصیل طلب بانک استفاده شود(جلالی و شعبانی، ۱۳۸۴).

**مقررات و دستورالعمل‌های بانکی:** مقررات و دستورالعمل‌های بانکی، مجموعه متحد الشکل و لازم الاجرای هستند که به منظور رعایت در محیط کار و برای انجام فعالیت‌های بانک بر اساس تطابق با شریعت وضع می گردند(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**جریمه و دیر کرد:** به مبلغی گویند که از فرمول ۶٪ نرخ معامله به ازای هر روز دیر کرد در بازپرداخت از سررسید از متقاضی  
اوام گیرنده اخذ می گردد(جلالی و شعبانی، ۱۳۸۴).

**مشکلات اجرائی سیستم قضائی و قانونها:** به مشکلاتی گویند که در شرایط اجرائی و پیگیری پرونده های مطالباتی بانک  
ها (مثلاً" صدور اجرائیه و پرونده اجرائی) بوجود می آید(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**تحریم های اقتصادی:** شامل ممنوعیت هایی می شود که از سوی استکبار جهانی جهت محدود کردن فعالیت اقتصادی  
جمهوری اسلامی ایران به سایر کشورها تحمیل می گردد(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**رکود اقتصادی:** شرایطی از اقتصاد را گویند که مازاد تولید نسبت به تقاضا در بازار وجود داشته و بخش صنعت با مشکل  
تامین نقدینگی مواجه می شود(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**تورم:** شرایطی از اقتصاد را گویند که مازاد تقاضا نسبت به تولید وجود دارد، این مازاد تقاضا ناشی از وجود نقدینگی بیش از  
حد در جامعه می باشد(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**ابزارهای مالی:** ابزارهایی هستند که به منظور تسهیل در فرآیند معاملات در بازار پول و سرمایه و بالابردن حجم معاملات در  
بازار سرمایه و پوشش ریسک در بازار پول به کار می رود(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**بررسی صحیح مالی طرح ها:** در طرح های اقتصادی، به منظور بررسی بازده اقتصادی طرحی که متقاضی برای اجرای آن  
درخواست دریافت تسهیلات را از بانک می نماید. کارشناسان بانک به بررسی جنبه های اقتصادی طرح و بررسی جریان نقدی  
حاصله از اجرای طرح می نمایند(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**بررسی فنی طرح ها:** بانک با استفاده از تحقیقات بازاریابی که در حوزه طرح مطرح شده انجام می دهد، بازدهی طرح را از  
طریق بررسی های فنی انجام می دهد(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**عوامل قهری و طبیعی:** شامل سیل، زلزله، و سایر عوامل طبیعی می باشد(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**سیاست های حمایتی دولت از بخشهای اقتصادی:** دولت با سیاستهای کلان اقتصادی و سیاستهای پولی و مالی (انقباضی  
و انبساطی) به تعادل در بازار و ایجاد محیط پر رونق کسب و کار اقدام می کنند(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**موسسات مالی و اعتباری:** موسساتی هستند که با مجوز بانک مرکزی اقدام به افتتاح انواع حساب (به غیر از حساب جاری)  
و پرداخت تسهیلات به مشتریان خود می کنند(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

**بانکهای خصوصی:** بانک هایی هستند که براساس رعایت مقررات و اساسنامه تعیین شده توسط بانک مرکزی در کنار بانک  
های دولتی اقدام به فعالیت های انتفاعی می نمایند(اکرامی و رهنما اسکی، ۱۳۸۸).

## ۱-۱۰ نتیجه گیری

افزایش نرخ مطالبات معوق و جستجو برای راه‌حلهایی جهت کاهش این مطالبات یکی از دغدغه‌های مسئولین اقتصادی کشور می‌باشد. در همین راستا در این فصل از تحقیق مسئله مورد بررسی از جهات مختلف تشریح شده و ضرورت پرداختن به این موضوع روشن شد. در ادامه اهداف تحقیق و سوالاتی که این پروژه در پی یافتن پاسخی برای آنهاست ارائه گردیده و در قسمت بعد نیز روش پژوهش، جامعه آماری تحقیق، نمونه مورد نیاز و قلمرو موضوعی، مکانی و زمانی تحقیق تشریح شد. در پایان کلیه متغیرهایی که در این تحقیق مد نظر بوده‌اند، تعریف شده و مفهوم آنها ارائه گردیده است.

## فصل دوم

# ادبیات تحقیق و معرفی موضوع