



## Extracting and Ranking the Factors behind the Banking System's Deferred Claims and Proposing Solutions (2011-2019)

Research Paper

Reza Karimi Vardanjani<sup>1</sup>, Hossein Hassanzadeh<sup>2</sup>

Received: 2020/02/02

Accepted: 2020/17/06

### Abstract

As the statistics show, in the past two decades the volume of deferred claims of the banking system has been growing. This volume of deferred claims can pose many risks to the country's banking system. Deferred claims of banks can be the source of many monetary and financial crises and have many adverse effects on banks, various economic sectors, and on a wider scale for the people of each country. As a result, identifying and providing a solution to this dilemma is extremely important. In this study, it was attempted to comprehensively study all the available sources, causes and causes of this phenomenon. Subsequently, these factors were ranked based on expert opinion in the field by modeling structural equations (partial least squares) using Smart-pls software and the effect of hidden factors on this phenomenon was identified. Based on the model presented, five hidden macroeconomic actors, the money market structure, the way banks operate, environmental factors and the system of supervision and punishment were determined. Then, after reviewing the causal factor loadings and determining their ranking, according to the factors, operational solutions to solve this problem were presented that hopefully could contribute to the banking system managers to solve this problem.

**Keywords:** Deferred Banking Receipts, Default, Banking System, Facilities

**JEL Classification:** G21, G32, C12, E58

1. M.A Student of Islamic Studies and Financial Management, Imam Sadegh University, Tehran, Iran, reza.karimi@isu.ac.ir (Corresponding Author)

2. Assistant Professor, Faculty of Islamic Education and Financial Management, Imam Sadegh University, Tehran, Iran, h.hasanzadeh@isu.ac.ir





## استخراج و رتبه‌بندی عوامل ایجاد مطالبات معوق نظام بانکی و ارائه راهکارهای پیشنهادی (۱۳۹۸-۱۳۹۰)

رضا کریمی وردنجانی<sup>۱</sup>، حسین حسن‌زاده<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۱۳

### چکیده

مطالبات معوق بانکها می‌تواند منشأ بسیاری از بحران‌های پولی و مالی باشد و آثار سوء بسیاری بر بانکها، بخش‌های مختلف اقتصادی و در ابعاد وسیع‌تر برای مردم هر کشور ایجاد کند. در این بین، آمارهای منتشره نشان می‌دهد حجم مطالبات معوق نظام بانکی از روند رو به رشدی در دو دهه گذشته برخوردار بوده که می‌تواند خطرات فراوانی را برای نظام بانکی کشور به دنبال داشته باشد. از این رو، شناخت این معضل و ارائه راهکار برای حل آن حائز اهمیت فراوانی است. در این راستا، پژوهش حاضر با مطالعه جامع تمام منابع موجود به بررسی و استخراج علل ایجاد و گسترش این پدیده پرداخته است. سپس، بر اساس نظر خبرگان حوزه مورد مطالعه، این علل را از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری (کمترین مربعات جزئی) و استفاده از نرم‌افزار Smart-pls رتبه‌بندی کند و میزان تأثیر بازیگران پنهان این پدیده را شناسایی نماید. بر اساس مدل ارائه شده، پنج بازیگر پنهان فضای اقتصاد کلان، ساختار بازار پول، نحوه عملکردهای بانکها، عوامل محیطی و نظام نظارت و مجازات به عنوان علل ایجاد آن تعیین شد. لذا، پس از بررسی بار عاملی علل و تعیین رتبه‌بندی آنها، راهکارهای عملیاتی متناسب با این علل برای حل معضل مطالبات معوق بانکها ارائه شد تا شاید کاربست آنها بتواند به مدیران نظام بانکی در رفع این پدیده کمک نماید.

واژگان کلیدی: مطالبات معوق بانکی، نکول، نظام بانکی، تسهیلات.

طبقه‌بندی موضوعی: G21, G32, C12, E58.

<sup>۱</sup>. دانشجوی کارشناسی ارشد معارف اسلامی و مدیریت مالی، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).

reza.karimi@isu.ac.ir

<sup>۲</sup>. استادیار دانشکده معارف اسلامی و مدیریت مالی، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران، ایران.

h.hasanzadeh@isu.ac.ir

## مقدمه

یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی نظام بانکی کشور، سیر فزاینده مطالبات معوق است که بر عملکرد بازار پول و نظام بانکی تأثیر منفی گذاشته و توان وام‌دهی بانک‌ها را تضعیف نموده است. لذا، بررسی این پدیده و شناسایی عوامل موثر بر آن از دو دیدگاه داخل و خارج سازمان حائز اهمیت است. زیرا، از دیدگاه داخل سازمانی؛ افزایش مطالبات معوق بر هزینه‌های عملیاتی، بازده کاری، سودآوری، میزان خدمت به مشتریان، درجه‌بندی شعب، حقوق و مزایای کارکنان و سایر شاخص‌های بانکی را به شدت تأثیر می‌گذارد. از دیدگاه بیرون سازمانی نیز سبب‌کننده چرخش نقدینگی در اقتصاد کشور، عدم اختصاص به موقع وبهینه منابع به شبکه تولید و صنعت، عدم رونق اشتغال و در نهایت رکود اقتصادی می‌شود. بنابراین، از آنجا که بیشتر بار نظام مالی کشور بر دوش بخش بانکی است، ریشه‌یابی این مشکل با هدف برنامه‌ریزی جهت جلوگیری از افزایش بیش از پیش آن و وصول مطالبات معوق قبلی مهم و ضروری می‌نماید و امکان ایجاد درآمد جدید و افزایش توان برنامه‌ریزی برای بانک‌ها در مصرف منابع و کسب درآمد بالاتر را به دنبال خواهد داشت (سعیدی کلیشمی، ۱۳۹۳). با توجه به مطالب بیان شده، مقاله حاضر سعی نمود علل و عوامل ایجاد و تشدید مطالبات معوق در نظام بانکی را شناسایی و رتبه‌بندی کند و ضمن بیان برخی چالش‌ها، راهکارهای پیشنهادی جهت رفع این معضل را در قالب توصیه‌های سیاستی ارائه نماید.

## مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

- بر اساس آیین‌نامه وصول مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول مؤسسات اعتباری (ریالی و ارزی) مصوب ۱۳۸۸/۷/۱ هیأت وزیران، مطالبات معوق به شرح ذیل تعریف می‌گردد:
- مطالبات: اعم از مطالبات ریالی (شامل تسهیلات اعطایی به اشخاص حقیقی و حقوقی، بدهی مشتریان در حساب بدهکاران موقت، بدهی مشتریان در خصوص اعتبارات اسنادی و ضمانت‌نامه‌های پرداخت شده و بروات ارزی مدت‌دار پرداخت شده و پیش‌پرداخت در خصوص خرید اموال معاملات، اموال خریداری شده در خصوص عقود، کالاهای معاملات سلف، کار در جریان جعاله و خرید دین) و مطالبات ارزی (شامل تسهیلات از محل حساب ذخیره ارزی، ارز تنخواه صادراتی و تمامی تسهیلاتی که دریافت‌کننده متعهد به بازپرداخت آن به ارز می‌باشد.
  - مطالبات جاری: مطالباتی که از سررسید آن بیش از ۲ ماه گذشته باشد.
  - مطالبات غیرجاری: شامل مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک‌الوصول است.
  - مطالبات سررسید گذشته: مطالباتی که از تاریخ سررسید بدهی و یا تاریخ قطع بازپرداخت اقساط آن بیش از ۲ ماه گذشته و از ۶ ماه تجاوز ننموده است.
  - مطالبات معوق: مطالباتی که بیش از ۶ ماه و کمتر از ۱۸ ماه از تاریخ سررسید و یا تاریخ قطع بازپرداخت اقساط آن سپری شده است.
  - مطالبات مشکوک‌الوصول: مطالباتی که بیش از ۱۸ ماه از تاریخ سررسید و یا از تاریخ قطع بازپرداخت اقساط آن سپری شده است.

- مطالبات سوخت شده: آن بخش از مطالبات مؤسسه اعتباری که صرف نظر از تاریخ سررسید به دلایل متقن از قبیل فوت یا ورشکستگی بدهکار و یا علل دیگر قابل وصول نبوده و با رعایت ضوابط مربوط، به عنوان مطالبات سوخت شده تلقی شده است.
- امهال: مهلت دادن به بدهکاران برای بازپرداخت بدهی در چارچوب قوانین و مقررات موضوعه است.
- تقسیط: قسطبندی بدهی بدهکارانی که مطالبات آنها در طبقات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول قرار دارد.

در بررسی علل و عوامل ایجاد و تشدید مطالبات معوق بانکی، پژوهش‌های متعددی در داخل و خارج از کشور انجام شده است. در بسیاری از این پژوهش‌ها، پدیده مطالبات معوق به صورت موردی بررسی شده و در برخی دیگر با استفاده از مدل‌سازی روند اثرپذیری مطالبات معوق بانکی از متغیرهای کلان اقتصادی مورد مطالعه قرار گرفته است. در ادامه به تعدادی از این پژوهش‌ها اشاره می‌شود.

رزینا و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) تأثیر حالت‌های عملیاتی دو سیستم بانکداری اسلامی و متعارف را در ایجاد و گسترش مطالبات معوق در بنگلادش بررسی کرده‌اند. برای این منظور، متغیرهایی مانند حاکمیت، ساختار اداری و اندازه بانک‌ها، تفاوت در نسبت ذخیره، نسبت کفایت سرمایه و نرخ بهره در هر دو الگو منظور شد و نتایج نشان داد سیستم بانکداری اسلامی و متعارف تأثیرات متفاوتی بر میزان مطالبات معوق دارند.

کارتیکاساریا و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) تأثیر متغیرهای خرد و کلان اقتصادی بر ایجاد مطالبات معوق در نظام بانکی اندونزی را در دوره ۲۰۱۷-۲۰۱۴ مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج نشان داد نسبت سرمایه به دارایی بانک، نسبت وام به سپرده، نسبت بازده به دارایی‌ها و نسبت بازده به سهام به‌عنوان متغیرهای خرد و نسبت بدهی بخش دولتی به تولید ناخالص داخلی، مازاد یا کسری بودجه دولت به نسبت تولید ناخالص داخلی، درصد افزایش تولید ناخالص داخلی و نرخ تورم سالانه به‌عنوان متغیرهای کلان اقتصادی بر ایجاد مطالبات معوق تأثیر دارند.

امین و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) روند میزان مطالبات معوق بانکی در دوره زمانی ۱۹۹۹ تا ۲۰۱۲ را بررسی کرده‌اند که نتایج نشان داد میزان مطالبات معوق در دوره مورد مطالعه از ۴۱ درصد به ۱۰ درصد کاهش یافته که بسیار چشم‌گیر است. در این بین، کیفیت مدیریت و حاکمیت داخلی در کنار رشد اقتصادی مناسب به همراه نظارت مستمر عوامل موثر در این موفقیت بوده‌اند.

فیل و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) با اعلام خطرات ایجاد و افزایش روزافزون مطالبات معوق در اتحادیه اروپا، نقش شرکت‌های مدیریت دارایی سیستماتیک را در حل این مشکل بررسی و برای این منظور راهکارهایی پیشنهاد داده‌اند. نتایج نشان داد شرکت‌های مدیریت دارایی با قیمت‌گذاری موقتی برای طبقات دارایی

<sup>۱</sup>. Rezina et al

<sup>۲</sup>. Kartikasarya et al

<sup>۳</sup>. Amin et al

<sup>۴</sup>. Fell et al

معوق بانک‌ها همانند وام‌های تجاری در املاک و مستغلات می‌توانند در حل معضل مطالبات معوق نقش سازنده‌ای داشته باشند.

ابراهیم‌زاده (۱۳۹۸) با بررسی عوامل مؤثر بر وصول مطالبات سررسید شده و معوق بانک‌ها به این نتیجه رسید که با به‌کارگیری کارکنان با تجربه در بخش اعتبارات که از مشتریان کلیدی و خوش‌حساب اطلاعات کافی و وافی دارند و ارائه آموزش مناسب به آنها می‌توان مطالبات سررسید شده و معوق را با موفقیت وصول نمود.

صمصامی و کریمی (۱۳۹۶) با روش تحلیلی توصیفی به بررسی ماهیت معوقه در نظام بانکی بدون ربا پرداخته و وضع موجود را آسیب‌شناسی نموده‌اند و به این نتیجه رسیدند که عبارت «معوقه» مرتبط با بحث دین است که در برخی از عقود اسلامی از جمله عقد مشارکت، با تحقق شرایط خاص جایگاهی ندارد. در عقد فروش اقساطی نیز کاربرد آن در نظام بانکی در مقایسه با شرکت‌های لیزینگ بیانگر آن است که ساختار بانک کارایی لازم برای اجرای صحیح عقد فروش اقساطی را ندارد. همچنین، نتایج حاصله نشان داد که دلیل اصلی ایجاد معوقه، عدم اجرای دقیق عقود اسلامی است.

آقایی و رضاقلی‌زاده (۱۳۹۵) عوامل بانکی و اقتصادی مؤثر بر حجم مطالبات معوق و سررسید شده شعب منتخب بانک سپه طی دوره زمانی ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ را در قالب الگوهای داده‌های ترکیبی بررسی کرده‌اند. نتایج به‌دست آمده نشان داد متغیرهای بانکی شامل کل تسهیلات اعطایی، شاخص ریسک، اندازه شعب و متغیرهای اقتصادی شامل نرخ سود تسهیلات و نرخ تورم تأثیر مثبت و معنی‌داری بر افزایش مطالبات معوق شعب بانک سپه دارند. اما، نرخ رشد اقتصادی بر حجم مطالبات معوق بانک سپه تأثیر منفی و معنی‌داری داشته است.

ختایی و همکاران (۱۳۹۵) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت پرتفوی اعتباری دوره گذشته، سهم بازار بانک‌های خصوصی، نرخ رشد اقتصادی دوره قبل و نسبت وام به دارایی بر نسبت مطالبات غیرجاری تأثیر مثبت و معنی‌دار داشته‌اند. به این معنی که باعث افزایش تسهیلات اعطایی معوق شده‌اند. اما، نرخ سود حقیقی تسهیلات، نرخ رشد تسهیلات و اندازه بانک بر نسبت مطالبات غیرجاری تأثیر منفی و معناداری داشته و باعث کاهش تسهیلات اعطایی معوق بانک‌ها شده‌اند.

خیرخواه و همکاران (۱۳۹۵) با استفاده از رویکرد پویایی سیستم، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر مطالبات معوق بانک‌ها را در یک دوره بلندمدت مدل‌سازی کرده‌اند. نتایج حاصل از اجرای سناریوها در پایان دوره مورد مطالعه نشان داد کاهش نرخ تورم انتظاری، کاهش نرخ بیکاری و کاهش نرخ سود تسهیلات بانکی تأثیر معناداری بر کاهش میزان مطالبات معوق بانکی خواهد گذاشت.

فاضلیان و همکاران (۱۳۹۳) عوامل مؤثر بر مطالبات معوق را در قالب ۸ دسته عوامل سیستماتیک و ۷ دسته عوامل غیرسیستماتیک دسته‌بندی کرده‌اند. سپس، جهت سنجش اثرگذاری هر عامل بر مطالبات معوق بانکی و سنجش ارتباطات درون‌گروهی از روش تصمیم‌گیری چندمتغیره استفاده نموده‌اند. نتایج نشان داد که افزایش نرخ تورم، کاهش ارزش پول ملی، ضعف در فرآیند کارشناسی اعطای تسهیلات و ... به ترتیب بیشترین تأثیر را در افزایش مطالبات معوق دارند.

بررسی و مرور تحقیقات پیشین نشان داد شناسایی تمام علل و عوامل ایجاد و تشدید پدیده مطالبات معوق با یک نگاه جامع در مطالعات انجام شده سابقه ندارد. بنابراین، پژوهش حاضر برخلاف سایر پژوهش‌ها که معمولاً بخشی از عوامل را استخراج کرده‌اند؛ تلاش نمود تمامی عوامل کلان و خرد، سیستماتیک و غیرسیستماتیک، فنی و انسانی، قانونی و عملگری و ... موثر بر مطالبات معوق را شناسایی نماید. در مرحله بعد، با استفاده از نظر خبرگان این عوامل را تقسیم‌بندی و در دسته‌های موضوعی جداگانه قرار دهد. همچنین، برای رتبه‌بندی بهتر عوامل از روش معادلات ساختاری بهره گرفته شد که در پژوهش‌های پیشین مسبوق به سابقه نبود. این در صورتی است که روش مدل‌سازی با نرم افزار Smart-pls مزیت‌های فراوانی از قبیل تخمین روابط چندگانه، قابلیت سنجش متغیرهای پنهان، محاسبه خطای اندازه‌گیری، قابلیت بررسی تأثیر هم‌خطی، آزمون روابط جعلی و غیرواقعی و ... را دارد. نوآوری دیگر پژوهش، ارائه بازیگران پنهان بر اساس مدل ارائه شده در Smart-pls است. در نهایت نیز سعی شد بر اساس رتبه‌بندی مدل، راهکارهای پیشنهادی اولویت‌بندی شود تا مدیران و مسئولان نظام بانکی بتوانند اهمیت عملکردی راهکارها را بهتر درک نمایند.

### پرسش‌های پژوهش

پرسش اول: عوامل ایجاد و تشدید مطالبات معوق بانکی چیست؟

پرسش دوم: اولویت‌بندی تأثیرگذاری این عوامل بر اساس نظر خبرگان چگونه است؟

پرسش سوم: راهکارهای مناسب برای رفع این عوامل چیست؟

### روش‌شناسی

این پژوهش از منظر هدف کاربردی و از جهت گردآوری داده‌ها، توصیفی است. عوامل پدیده مطالبات از طریق مطالعه منابع کتابخانه‌ای و مصاحبه‌های مکتوب خبرگان شامل مدیران بانکی، اعضای هیأت علمی گروه مالی دانشکده مدیریت، کارشناسان پژوهشکده‌های پولی و مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی استخراج شده است. پس از آن مجموع عوامل جمع‌آوری شده که بیش از ۱۰۰ عامل بود، در گروه کانونی جمع‌بندی و عوامل مشابه در دسته‌هایی تقسیم‌بندی گردید. در ادامه نیز منتخب چالش‌های دسته‌بندی شده در قالب پرسشنامه طیف لیکرت ۷ نقطه‌ای در اختیار خبرگان قرار داده شد. جامعه آماری پژوهش شامل کارشناسان و محققان حوزه نظام بانکی بود. پرسشنامه مذکور در میان جامعه آمار توزیع و در نهایت ۳۱ پاسخ پرسشنامه دریافت و مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفت. از این ۳۱ پاسخ‌دهنده ۱۴ نفر دارای تحصیلات دکتری و ۱۷ نفر دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و تمامی آنان مرد بودند. اکثر پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات دانشگاهی در دو رشته اقتصاد و مدیریت مالی بودند. سپس، به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری بهره گرفته شد. با این توضیح که دو روش برای تحلیل داده‌ها با استفاده از معادلات ساختاری وجود دارد. روش اول با استفاده از نرم‌افزارهای Amos و Lisrel و در مواردی کاربرد دارد که حجم نمونه بالا و متغیرها حالت نرمال داشته باشند. این روش بر ساختارهای کوواریانس میان

متغیرها مبتنی است و هنگام محاسبات خطاهایی را برای هر یک از متغیرهای مشاهده شده در نظر می‌گیرد. همچنین، از دقت بالاتری نسبت به روش حداقل مربعات جزئی برخوردار است. اما روش حداقل مربعات جزئی<sup>۱</sup> (PLS) که بر ساختارهای واریانسی مبتنی است در مواقعی کاربرد دارد که حجم نمونه پایین و مدل ساختاری نسبت به مدل اندازه‌گیری از اهمیت بالاتری برخوردار باشد. با توجه به موارد فوق و شرایط حاکم بر نمونه و مدل مفروض مطالعه حاضر و اهمیتی که مدل ساختاری برای مطالعه حاضر داشت، از روش حداقل مربعات جزئی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. البته، برای بررسی مدل مفهومی با نرم‌افزار Smart PLS، دو نکته را باید در نظر داشت. نخست، مدل اندازه‌گیری و دوم، مدل ساختاری. برای بررسی برازش مدل اندازه‌گیری باید به ضرایبی چون ضریب آلفای کرونباخ و ضریب اشتراک توجه نمود و اگر میزان آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ و میزان ضریب اشتراک بالاتر از ۰/۵ باشد، مدل اندازه‌گیری از برازش مطلوبی برخوردار است (مصلح و همکاران، ۱۳۹۲).

### عوامل مؤثر بر مطالبات معوق بانکی

گسترده‌گی بحث مطالبات معوق بانکی باعث شده تبیین علل و عوامل ایجاد آن پیچیده و سخت باشد. لذا، تقسیم‌بندی‌های متنوع و متعددی از علل شکل‌گیری آن توسط محققان و پژوهشگران حوزه بانکی بیان شده است. اما، به‌طور کلی می‌توان گفت مطالبات معوق زاینده دو دسته عوامل است. نخست، عوامل کلان که کنترل و نظارت آنها از حیطه اختیار بانک و وام‌گیرندگان خارج است. از آن جمله می‌توان به متغیرهای کلان اقتصادی و مالی نظیر تورم، نرخ ارز، نرخ سود و ... اشاره کرد. دسته دوم، عوامل خرد است که کنترل و نظارت آنها مستقیماً در اختیار بانک یا وام‌گیرندگان است و کیفیت اعتبارسنجی مشتریان و بررسی دقیق توجیه فنی و اقتصادی طرح‌ها از آن جمله است. از سوی دیگر، عوامل ایجاد مطالبات معوق باید طی سه مرحله پیش از اعطای تسهیلات، عوامل حین اعطای تسهیلات و عوامل پس از اعطای تسهیلات مورد بررسی قرار گیرد تا امکان زمینه فهم دقیق علل آن و ارائه راهکارهای لازم فراهم شود. بنابراین، در مطالعه حاضر سعی شده عوامل موجود در هر بخش دسته‌بندی و زیرشاخه‌های آنها مشخص گردد.

### نرخ ارز

افزایش نرخ ارز و کاهش ارزش پول ملی از دو مجرا سبب رشد مطالبات معوق بانکی می‌شود. نخست، افزایش نرخ ارز باعث افزایش سطح عمومی قیمت‌ها، کاهش تقاضای کل و کاهش تولید کالاها و خدمات شده و امکان برنامه‌ریزی برای بخش تولید را ناممکن و ورشکستگی تولیدکنندگان و ناتوانی آنها در بازپرداخت تسهیلات گیرندگان را در پی دارد. دیگر این که افزایش نرخ ارز سبب تشدید ناتوانی گیرندگان تسهیلات ارزی در بازپرداخت تسهیلات می‌شود (مداحی، ۱۳۸۶).

<sup>۱</sup>. Partial Least Squares



## نرخ تورم

افزایش نرخ تورم از یک سو سبب افزایش ارزش وثیقه‌ها و کاهش مطالبات معوق بانکی می‌شود. از سوی دیگر، افزایش تورم باعث کاهش ارزش مبلغ تسهیلات دریافتی شده و برای وام‌گیرندگان به صرفه می‌شود که نکول کنند و مبلغ تسهیلات را بازپرداخت نمایند تا با آن در بازارهای اقتصادی سود کسب نموده و جریمه دیرکرد را بپردازند. همچنین افزایش نرخ تورم از طریق کاهش توان مالی گیرندگان تسهیلات و افزایش احتمال نکول آنها سبب رشد مطالبات معوق می‌شود (اولیایی، ۱۳۹۷).

## بازدهی بازارهای موازی

افزایش بازدهی بازارهای موازی نظیر بازار سرمایه، مسکن، طلا سبب افزایش فرصت‌های سرمایه‌گذاری سودآور و جایگزین شده و انگیزه استفاده از وجوه ارزان‌قیمت بانکی برای کسب سود بیشتر در بازارهای موازی را تحریک می‌کند و در نهایت ایفای تعهدات افراد در قبال بانک‌ها را کاهش و مطالبات معوق بانکی را افزایش می‌دهد (فاضلیان و همکاران، ۱۳۹۳).

## نرخ سود تسهیلات

پایین بودن سود تسهیلات بانکی باعث کاهش تمایل افراد برای اجرای تعهدات بانکی و سرمایه‌گذاری در بازارهای غیررسمی شود.

## رکود اقتصادی

کمبود شدید نقدینگی، کاهش تولیدات، کاهش رشد اقتصادی و ... زنجیره‌ای از مطالبات و بدهی‌های تسویه نشده را پدید می‌آورد که خود به تعمیق رکود و افزایش ورشکستگی‌ها دامن می‌زند. بنابراین، زمانی که اقتصاد دچار رکود است، مطالبات طلبکاران و به خصوص تولیدکنندگان به حیطه وصول نمی‌رسد و این امر موجب عدم پرداخت آنها و افزایش مطالبات معوق بانکی می‌شود (فاضلیان و همکاران، ۱۳۹۳).

## بروز و افزایش ریسک‌های سیاسی و اقتصادی

تحولات سیاسی و اقتصادی کشور - اختلالات مالی به وجود آمده از ناحیه تحریم‌ها - نبود ثبات اقتصادی دولت در برنامه و اجرا  
به طور کلی تحولات سیاسی و اقتصادی کشور می‌توانند باعث ناتوانی بدهکاران و افزایش مطالبات معوق بانکی شوند (ذوالنوریان، ۱۳۸۹)

## عدم استقلال بانک مرکزی

عدم استقلال بانک مرکزی، حجم تسهیلات تکلیفی، برخورد سلیقه‌ای، تکلیفی و دستوری با بانک‌ها مبنی بر تقسیط و استمهال مطالبات، نبود سیستم نظارتی مستقل باعث افزایش مطالبات معوق بانک‌ها می‌شود. این در صورتی است که استقلال مسئولان نظارتی باعث می‌شود سلامت سیستم بانکی افزایش یابد. همان‌گونه که مداخله سیاسی در سیاست‌های پولی باعث ایجاد نتایج سیاسی غیرمنتظره می‌شود. عدم استقلال بانک مرکزی و رشد بی‌رویه حجم تسهیلات تکلیفی و برخورد دستوری با مطالبات معوق مبنی بر تقسیط و استمهال می‌تواند باعث افزایش مطالبات معوق بانکی شود (اولیایی، ۱۳۹۷).

### مشکلات نظارتی و موانع قانونی و قضایی پیگیری مطالبات

خلاً و کمبود در قوانین و بخشنامه‌ها، کمبود قضات متخصص امور بانکی، تشریفات قضایی زاید در اجرای وثایق، ضعف امور قضایی در فرآیند وصول مطالبات بانکی، طولانی بودن روند قضایی و ... باعث شده پرونده‌های ارسالی به محاکم قضایی معمولاً به نتیجه نرسد و مطالبات معوق بانکی افزایش پیدا کند.

### نبود سازوکار و زیرساخت‌های موردنیاز نظام بانکی کشور

عدم وجود زیرساخت‌های اخذ اطلاعات جامع و دقیق مشتریان در کشور - نبود اتصال بین شبکه بانکی، ثبت اسناد، قوه قضاییه و سایر سازمان‌های مرتبط، نبود سامانه‌های اطلاعاتی و زیرساخت‌های منسجم ارتباطی بین نهادهای مسئول در زمینه مطالبات معوق باعث شده اعتبارسنجی مشتریان، ارزیابی وثایق و ضامنین، پیگیری پرونده‌های قضایی و ... دچار مشکلات متعدد شوند.

### حوادث غیرمترقبه‌ای و بلایای طبیعی

حوادث غیرمترقبه و بلایای طبیعی باعث می‌شود توان بازپرداخت تسهیلات در مناطق جغرافیایی آسیب‌دیده به شدت کاهش یابد و بسیاری از گیرندگان تسهیلات نتوانند تعهدات خود را نسبت به بانک‌ها عملی کنند (اولیایی، ۱۳۹۷).

### ضعف در فرآیند کارشناسی اعطای تسهیلات

نبود شیوه‌های صحیح و مطمئن اعتبارسنجی، برخوردهای سلیقه‌ای و اعمال نظرهای شخصی در اعطای تسهیلات، فقدان تخصص علمی کارکنان و ناتوانی در بررسی طرح توجیهی فعالیت متقاضیان باعث می‌شود روند اعطای تسهیلات صحیح و هدفمند نباشد (فاضلیان و همکاران، ۱۳۹۳).

### مشکلات مربوط به وثایق و تضامین

عدم بررسی دقیق ضامن‌ها و وثیقه‌ها، مشاع بودن وثیقه‌ها و نبود امکان تصرف یا فروش آنها در برخی موارد، نبود مکانیسم مشخص وصول وثایق و استفاده درست از آنها در سیستم بانکی، عدم تنوع وثایق و

تضامین، وجود قوانین متعدد و متعارض در این زمینه باعث شده بانکها در وصول مطالبات معوق خود یا ناکام بمانند یا با گذشت مدت زمان طولانی موفق به این کار شوند (قنبری، ۱۳۹۲).

### ویژگی‌های اعتباری مشتریان و ضعف در فرآیند ارزیابی مشتری

عدم بررسی دقیق و واقع‌بینانه توجیه فنی، اعتباری و مالی مشتری، عدم رتبه‌بندی اعتباری مشتریان، عدم بررسی گردش مالی متقاضی، عدم توجه به اهلیت تسهیلات‌گیرنده و نبود نیروی ارزیاب متخصص عامل دیگری است که در اجرای به‌موقع تعهدات و بازپرداخت بدهی‌ها نقش دارد و باعث افزایش مطالبات معوق بانکی می‌گردد (اکرامی و رهنما، ۱۳۸۸).

### ضعف فرآیند نظارت بر فعالیت تسهیلات‌گیرنده و بازپرداخت تسهیلات

ضعف فرآیند نظارت بر فعالیت تسهیلات‌گیرنده، عدم نظارت بر بازپرداخت تسهیلات پس از اعطای تسهیلات و عدم مصرف تسهیلات در محل واقعی خود سبب افزایش مطالبات معوق می‌شود.

### ویژگی‌های ساختاری بانک

ویژگی‌های ساختاری بانک مانند نوع مالکیت (دولتی یا خصوصی)، نخله مدیریتی، ساختار نظارتی (نفوذ یا عدم گروه‌های فساد اداری در ساختار) در نحوه تصمیم‌گیری مدیریت بانک و حجم مطالبات معوق تأثیر بسزایی دارد.

### افزایش رفتار ریسک‌پذیرانه بانک

عدم توجه به نسبت نقدینگی بانک، عدم توجه به نسبت وام به دارایی، عدم توجه به نسبت ذخیره وام‌های سوخت شده به کل وام‌ها، عدم توجه به نسبت کفایت سرمایه و عدم توجه به رشد حجم تسهیلات پرداختی مجموعه عواملی هستند که بر رفتار ریسک‌پذیرانه بانک دلالت دارد و باعث افزایش مطالبات معوق می‌شود (بارث و همکاران، ۲۰۰۴).

### نوع و شرایط قرارداد ناظر بر تسهیلات

نوع و شرایط قرارداد ناظر بر تسهیلات بر افزایش مطالبات معوق مانند متناسب نبودن سررسید تسهیلات و مبلغ آن از جمله عواملی است که می‌تواند باعث نکول شود (فاضلیان و همکاران، ۱۳۹۳).

### فشارهای گروه‌های ذینفع بانکی

مجموعه سیستم بانکی در مواردی تحت فشار سهامداران عمده، مقامات دولتی و یا سپرده‌گذاران کلان به اعطای تسهیلات کلان بدون ارزشیابی صحیح اقدام نموده که این تسهیلات معمولاً معوق شده‌اند (اولیایی، ۱۳۹۷).

### عدم کفایت جریمه‌های در نظر گرفته شده

پایین بودن جریمه‌های در نظر گرفته شده برای بدهکاران بانکی و نبود سازوکار تنبیهی بازدارنده باعث شده که بسیاری از بدهکاران تمایلی به بازگرداندن مطالبات معوق نداشته باشند.

### عدم استفاده از ابزارهای نوین وصول مطالبات

امروزه، استفاده از نهادها و ابزارهای نوین مانند شرکت مدیریت دارایی، سیستم یکپارچه حسابرسی و بازرسی، سیستم قطع خدمات مالی و ... به یک ضرورت برای پیشگیری از مطالبات معوق و کاهش آنها تبدیل شده و فقدان چنین ابزارهایی در ایران باعث افزایش مطالبات معوق شده است (اولیایی، ۱۳۹۷).

### مدل پژوهش

در جدول ۱ بار عاملی هر یک از عوامل مؤثر و نتیجه ارزیابی فرضیه مربوط به آنها ارائه شده است.

جدول ۱. بارهای عاملی عوامل مؤثر بر مطالبات معوق (متغیرهای آشکار)

نتیجه	رتبه برحسب بار عاملی	بار عاملی	متغیرهای آشکار	کد سؤال	متغیر پنهان
تأیید	۲	۰/۹۷۱	نبود سازوکار و زیرساخت‌های موردنیاز نظام بانکی کشور	۹۸.	ساختار بازار پول
تأیید	۳	۰/۹۶۷	عدم استفاده از ابزارهای نوین وصول مطالبات	۲۰.	
تأیید	۴	۰/۹۶۰	ویژگی‌های ساختاری بانک	۱۵.	
تأیید	۱۶	۰/۷۰۶	عدم استقلال بانک مرکزی و بروز ریسک‌های بانکی	۷.	
رد	۱۹	۰/۵۶۱	نوع و شرایط قرارداد ناظر بر تسهیلات	۱۷.	
رد	۲۰	۰/۵۳۱	نرخ سود تسهیلات	۴.	
تأیید	۱۲	۰/۸۶۵	افزایش رفتار ریسک پذیرانه بانک	۱۶.	عملکرد بانک‌ها
تأیید	۱۴	۰/۷۹۸	عدم اطمینان کافی به بازگشت تسهیلات قبل از اعطا	۱۲.	
تأیید	۱۵	۰/۷۳۴	ویژگی‌های اعتباری مشتریان و ضعف فرآیند ارزیابی مشتری	۱۳.	
رد	۱۷	۰/۶۸۰	ضعف در فرآیند کارشناسی اعطای تسهیلات	۱۱.	عوامل محیطی
تأیید	۱۰	۰/۹۰۴	بروز و افزایش ریسک‌های سیاسی	۶.	
تأیید	۱۱	۰/۸۹۱	حوادث غیرمترقبه‌ای و بلایای طبیعی	۱۰.	فضای اقتصاد کلان
تأیید	۱	۰/۹۸۰	افزایش تورم	۲.	
تأیید	۵	۰/۹۵۶	رکود اقتصادی	۵.	
تأیید	۶	۰/۹۲۴	رشد بازدهی بازارهای موازی	۳.	نظارت و مجازات
رد	۷	۰/۹۲۳	افزایش نرخ ارز	۱.	
رد	۸	۰/۹۱۷	فشارهای گروه‌های ذینفع بانکی	۱۸.	نظارت و مجازات
تأیید	۹	۰/۹۱۶	عدم کفایت جریمه‌های در نظر گرفته شده	۱۹.	
تأیید	۱۳	۰/۸۵۱	مشکلات نظارتی و موانع قانونی و قضایی پیگیری مطالبات	۸.	
رد	۱۸	۰/۶۷۹	ضعف فرآیند نظارت بر فعالیت وام‌گیرنده و بازپرداخت تسهیلات	۱۴.	

منبع: محاسبات پژوهش

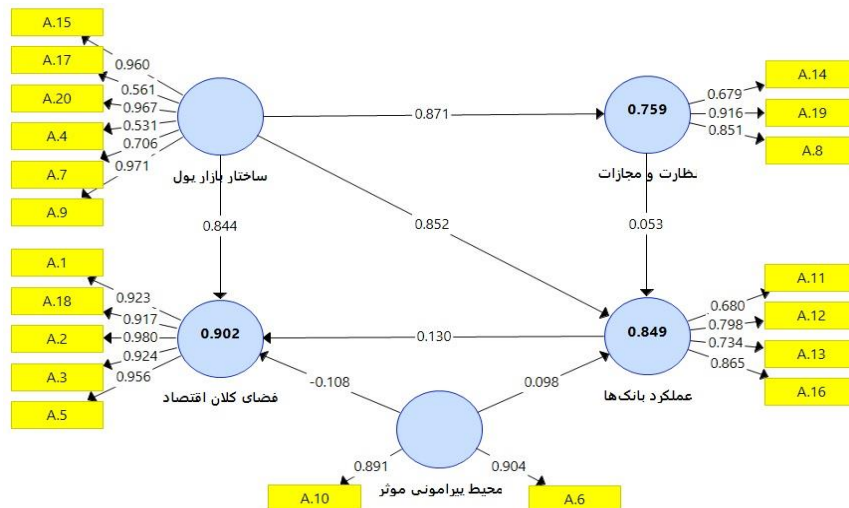
همان گونه که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود ۲۰ عاملی که بر ایجاد و تشدید پدیده مطالبات معوق بانکی تأثیر دارند در ۵ بخش شامل عملکردهای بانک‌ها، ساختار بازار پول، فضای اقتصاد کلان، نظارت و مجازات و عوامل محیطی تقسیم‌بندی شده‌اند که از این بین، ۱۶ عامل مورد تأیید خبرگان قرار گرفته است.

جدول ۲. رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر مطالبات معوق (متغیرهای آشکار)

رتبه برحسب بار عاملی	متغیرهای آشکار	بار عاملی
۱	افزایش تورم	۰/۹۸۰
۲	نبود سازوکار و زیرساخت‌های مورد نیاز نظام بانکی کشور	۰/۹۷۱
۳	عدم استفاده از ابزارهای نوین وصول مطالبات	۰/۹۶۷
۴	ویژگی‌های ساختاری بانک	۰/۹۶۰
۵	رکود اقتصادی	۰/۹۵۶
۶	رشد بازدهی بازارهای موازی	۰/۹۲۴
۷	افزایش نرخ ارز	۰/۹۲۳
۸	فشارهای گروه‌های ذینفع بانکی	۰/۹۱۷
۹	عدم کفایت جریمه‌های در نظر گرفته شده	۰/۹۱۶
۱۰	بروز و افزایش ریسک‌های سیاسی	۰/۹۰۴
۱۱	حوادث غیرمترقبه‌ای و بلایای طبیعی	۰/۸۹۱
۱۲	افزایش رفتار ریسک پذیرانه بانک	۰/۸۶۵
۱۳	مشکلات نظارتی و موانع قانونی و قضایی پیگیری مطالبات	۰/۸۵۱
۱۴	عدم ایجاد اطمینان کافی نسبت به بازگشت تسهیلات قبل از اعطا	۰/۷۹۸
۱۵	ویژگی‌های اعتباری مشتریان و ضعف در فرآیند ارزیابی مشتری	۰/۷۳۴
۱۶	عدم استقلال بانک مرکزی و بروز ریسک‌های بانکی	۰/۷۰۶
۱۷	ضعف در فرآیند کارشناسی اعطای تسهیلات	۰/۶۸۰
۱۸	ضعف در فرآیند نظارت بر فعالیت تسهیلات گیرنده و بازپرداخت تسهیلات	۰/۶۷۹
۱۹	نوع و شرایط قرارداد ناظر بر تسهیلات	۰/۵۶۱
۲۰	نرخ سود تسهیلات	۰/۵۳۱

منبع: محاسبات پژوهش

در شکل ۱ خروجی نرم‌افزار smart-pls که نشان‌دهنده بارهای عاملی به همراه ضرایب مسیر بین متغیرهای پنهان است، آمده است:



شکل ۱. ضرایب مسیر متغیرهای پنهان و بارهای عاملی متغیرهای آشکار  
منبع: محاسبات پژوهش

### ارزیابی مدل و روش پژوهش

#### روایی و اعتبار پرسشنامه

برای بررسی پایایی سؤالات پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار آن برای کل پرسشنامه برابر ۰/۸۵ بود که پایایی مناسب آن را نشان می‌دهد. برای بررسی اعتبار پرسشنامه نیز پس از ورود داده‌ها به نرم‌افزار Smart pls، با توجه به بار عاملی هر یک از عوامل برسازه مدنظر خود (حوزه مفهومی)، اعتبار آنها بررسی و مواردی که بارهای عاملی آنها بزرگ‌تر از ۰/۷ بود، مورد پذیرش قرار گرفت.

#### ضریب تعیین

ضریب تعیین هر متغیر پنهان نشان می‌دهد که چند درصد از واریانس‌های موجود آن متغیر پنهان قابل تبیین است (سبحانی فرد، ۱۳۹۵).

جدول ۳. ضریب تعیین متغیرهای پنهان

حوزه عوامل	R Square
نظارت و مجازات	۰/۷۵۹
فضای اقتصاد کلان	۰/۹۰۲
عملکردهای بانکها	۰/۸۴۹

منبع: محاسبات پژوهش

با توجه به جدول ۳، سه حوزه اقتصاد کلان، نظارت و مجازات و عملکرد بانکها میزانی از ضریب  $R^2$  را به خود اختصاص داده‌اند.

### بررسی پایایی و روایی متغیرهای پنهان

نتایج محاسبات روایی و پایایی مدل به شرح جدول زیر می‌باشد:

جدول ۳. روایی و پایایی متغیرهای پنهان

متوسط واریانس استخراج شده <sup>۳</sup>	پایایی ترکیبی <sup>۲</sup>	آلفای کرونباخ <sup>۱</sup>	
۰/۵۹۶	۰/۸۵۴	۰/۷۷۸	عملکردهای بانکها
۰/۶۷۵	۰/۸۶۰	۰/۷۵۰	نظارت و مجازات
۰/۸۸۴	۰/۹۷۴	۰/۹۶۷	فضای اقتصاد کلان
۰/۶۴۹	۰/۹۱۳	۰/۸۷۹	ساختار بازار پول
۰/۸۰۵	۰/۸۹۲	۰/۷۵۸	عوامل محیطی مؤثر

منبع: محاسبات پژوهش

آلفای کرونباخ ضریبی است که سازگاری درونی متغیرهای پنهان را نشان می‌دهد. سازگاری درونی یک متغیر پنهان نشان‌دهنده میزان همبستگی بین متغیر پنهان مربوطه و متغیرهای آشکار مربوط به آن است. شاخص CR نیز میزان پایایی هر متغیر پنهان را نشان می‌دهد و تفاوت آن با آلفای کرونباخ این است که در آلفای کرونباخ تمامی شاخص‌ها با اهمیت مساوی در محاسبات وارد می‌شوند. ولی در شاخص دوم هر شاخص با بار عاملی بیشتر اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. بنابراین شاخصی قوی‌تر و منطقی‌تر از آلفای کرونباخ است (سبحانی فرد، ۱۳۹۵). بار عاملی بیش از ۰/۷ شاخص پایایی ترکیبی متغیرهای پنهان این پژوهش گواه پایایی مناسب متغیرهای پنهان (سازه‌ها) است.

منظور از شاخص روایی همگرا، میانگین واریانس به اشتراک گذاشته هر متغیر پنهان با متغیرهای آشکار مربوط به خود است. هرچه میزان این میانگین بیشتر باشد، یعنی متغیر پنهان مدنظر در تبیین تغییرات (واریانس‌های) متغیرهای آشکار خود قوت بیشتری دارد. شرط مناسب بودن این شاخص، بالای ۰/۵ بودن میزان آن برای هر متغیر پنهان است (سبحانی فرد، ۱۳۹۵). با توجه به اطلاعات جدول فوق، مقادیر این شاخص برای ۷ متغیر پنهان مشخص شده در مدل، حد کفایت لازم را برآورده ساخته است.

### راهکارها

مطالبات معوق بانکها منشأ بسیاری از بحران‌های پولی و مالی دنیا است و بر بانکها، بخش‌های مختلف اقتصادی و در ابعاد وسیع‌تر برای مردم یک کشور آثار سوء بسیاری ایجاد می‌کند. با توجه به علل

1. Cronbach's Alpha

2. Composite Reliability

3. Average Variance Extracted

مطالبات معوق بانک‌ها که بعضاً ریشه در ضعف‌های درونی بانک‌ها و در بسیاری ریشه در عوامل بیرونی (حتی بین‌المللی) دارد، در ادامه سعی شده راهکارهایی برای پیشگیری و کاهش میزان مطالبات معوق ارائه شود. با این توضیح که راهکارهای پیشنهادی بر اساس اولویت حاصل از برآورد مدل به روش معادلات ساختاری آورده شده تا مدیران و مسئولان نظام اقتصادی و مالی کشور با اعمال تغییرات و ایجاد اصلاحات بتوانند فضا را برای کاهش حجم مطالبات معوق فراهم نمایند. بدیهی است این موارد تمام راهکارهای لازم را پوشش نداده و با ابتکار و خلاقیت بانک‌ها شیوه‌های مؤثرتری نیز وجود دارد.

۱. اتخاذ وحدت رویه در برخورد با بدهکاران، اصلاح نظام‌های تسهیلاتی، مبادله تجارب و ... می‌تواند به کنترل و نظارت و کاهش مطالبات معوق منجر شود.
۲. نبود نظام اطلاعاتی شفاف و سهل‌الوصول در نظام بانکی برای بهره‌گیری از آن در بخش اعتبارسنجی مشتریان و تأیید صحت مدارک و اسناد آنان باعث شده متصدیان بانکی ملاک و میزان دقیقی برای قضاوت درباره متقاضیان تسهیلات نداشته باشند. لذا، بانک‌ها باید پایگاه اطلاعاتی جامعی از وضعیت اعتباری مشتریان و وضعیت حساب‌ها و بدهی‌های مشتریان بانک‌های مختلف فراهم آورند تا فرآیند اعتبارسنجی بهتر صورت گیرد. همچنین با قرار دادن مشتریان بدحساب در لیست سیاه و جلوگیری از دریافت تسهیلات آتی توسط آنها انگیزه نکول کاهش یابد.
۳. بانک اطلاعات و سیستم وصول مطالبات بایستی به نحوی عمل کند که قابلیت طبقه‌بندی تسهیلات و به‌تبع آن امکان شناسایی مطالبات معوق و سررسید گذشته واقعی و محاسبه ذخیره مطالبات مشکوک الوصول وجود داشته باشد.
۴. مدیران بانک‌ها با به‌کارگیری فناوری اطلاعات به طور روزآمد و تقویت مؤلفه‌های خدمات فناوری اطلاعات مانند افزایش سرعت پردازش داده‌ها، سرعت انتقال اطلاعات، سرعت ارائه بازخورد به کاربران، حذف تشریفات غیرضروری کاری، سرعت تهیه گزارش عملکرد، ذخیره‌سازی و پردازش و طبقه‌بندی دقیق داده‌ها، فضا را برای ارتقاء روش اعطای تسهیلات و نحوه وصول آنها مهیا سازند.
۵. بر اساس بررسی‌های انجام شده در سایر کشورها، مؤسساتی خصوصی وجود دارد که کار آنها وصول مطالبات معوق قبل از اقدامات قانونی است. به‌طور کلی فعالیت مدیریت دارایی به فرآیندی گفته می‌شود که طی آن تسهیلات غیرجاری در وهله اول شناسایی و سپس با توجه به خصوصیات تسهیلات در یکی از چهار دسته فروش، احیا، تغییر ساختار و حذف طبقه‌بندی می‌شوند.
۶. در وضعیتی که ترازنامه بانک‌های کشور آکنده از مطالبات غیرجاری و دارایی‌های نقد نشونده شده است، با استمداد از تجربه جهانی و مختصات داخلی کشور می‌توان برای به‌گردش آوردن نقدینگی محبوس شده استفاده کرد. از این طریق می‌توان بخش قابل‌ملاحظه‌ای از مطالبات بانک‌ها را با اوراق بهادارسازی قابل عرضه در بازار کرد. سازوکار این شیوه به این صورت است که تسهیلات ارائه شده در ابتدا بسته‌بندی و با نرخ مناسبی به مشتریان آن فروخته می‌شود. از مزایای دیگر این سازوکار، کشف نرخ سود انتظاری و انگیزه یافتن بنگاه‌های اقتصادی برای ارتقای اعتبار و جایگاه خود است.



۷. استفاده از این روش، به این صورت است که زمان مشخص شدن عدم توانایی مشتری (حقوقی یا حقیقی) برای بازپرداخت وام، بلافاصله بانک اقدام می‌کند و قبل از این که مشتری ورشکسته شود، با وی مذاکره می‌کند و قسمتی از سهام یا دارایی‌های آن را به تملک بانک در می‌آورد و از این طریق، بدهی فرد حقیقی و حقوقی مربوطه تسویه می‌گردد. البته این راهکارها می‌تواند ریسک‌های زیادی را به بانک منتقل کند. از جمله می‌تواند باعث تشدید پدیده بنگاهداری بانک‌ها شود. پس با کاربرد این راهکار باید دقت‌نظری لازم نیز در نظر گرفته شود.
۸. یکی از دلایل ایجاد و گسترش مطالبات معوق بانکی عدم عمل بانک‌ها به قوانین و مقررات نظام بانکی است که گاهی ناشی از رابطه‌گرایی و روابط کاری ناسالم و گاهی ناشی از نبود عزم جدی در پیگیری قوانین و مقررات به دلیل نبود نظارت کافی و عدم تعهد شغلی است.
۹. در اعطای اعتبارات باید رویه‌های رسمی رعایت و از اعطای تسهیلات بر مبنای رابطه و سلیقه جلوگیری شود. در واقع با ایجاد سیستم مکانیزه بر اساس مستندات واقعی مشتری می‌توان از دخالت گروه‌های ذی‌نفع در روند اعطای تسهیلات جلوگیری کرد.
۱۰. در این الگو می‌توان برخی از محدودیت‌های خاص اعتباری و بانکی برای بدحساب‌ها طراحی نمود که عدم صدور انواع کارت بانکی، منع عملیات بانکی مانند دریافت و پرداخت، انتقال وجه، منع استفاده از سایر ابزارهای پرداخت الکترونیکی، منع قبول ضمانت‌نامه برای سایر اشخاص، منع افتتاح حساب، منع خرید و فروش ارز و خرید و فروش چک‌های بانکی رمزدار، عدم صدور گواهی حساب و ... از آن جمله است.
۱۱. یکی از مهم‌ترین قوانینی که می‌تواند بانک‌ها را در نیل به هدف مهم فوق یاری کند، اجرای دقیق آیین‌نامه تسهیلات و تعهدات کلان بانک مرکزی است که در سال ۱۳۸۲ به بانک‌ها ابلاغ شده است. بر اساس آیین‌نامه مذکور، منظور از تسهیلات و تعهدات کلان، مجموع مانده تسهیلات و تعهدات مربوط به هر ذینفع واحد است که از ۱۰ درصد سرمایه پایه در بانک‌های غیردولتی و مؤسسات اعتباری و ۵ درصد سرمایه پایه در بانک‌های دولتی تجاوز می‌کند. اعطای تسهیلات کلان توسط بانک‌ها باید تحت نظارت بانک مرکزی و با گرفتن وثایق معتبر باشد.
۱۲. در روند اعطای تسهیلات باید یک روند نظارتی دقیق برای اطمینان از اجرایی شدن صحیح این امر وجود داشته باشد که انتخاب قرارداد مناسب، توجیه کامل متقاضی نسبت به قرارداد، تعیین صحیح وثایق و تضامین، اعتبارسنجی دقیق مشتریان و ... از جمله این اقدامات لازم است. به طور مثال در هنگام بررسی تقاضای دریافت تسهیلات سعی گردد وثیقه‌هایی گرفته شود که نقد شوندگی بالا داشته باشند و نقد کردن آنها با کمترین موانع قانونی و قضایی همراه باشد.
۱۳. به طور مثال تلقی جرم از نکول می‌تواند به بهبود شرایط کمک کند. در واقع یکی از مشکلات موجود، هنگام تصویب قوانین مربوط به عدم بازپرداخت بدهی بانک‌ها این است که قانون‌گذاران کشور، تلقی صحیحی درباره میزان اثرگذاری منفی نکول بر سلامت نظام بانکی کشور ندارند. از این رو، تغییر نگرش نسبت به نکول و انتصاب عنوان جرم و بزه بر نکول عمدی بین قانون‌گذاران،

- می‌تواند به بهبود شرایط کنونی کمک کند. مثال دیگر، بازبینی در قوانین مربوط به ورشکستگی برای جلوگیری از سوءاستفاده است. در این میان باید با تدقیق تعاریف معسرین و تفکیک آنها با افراد مدعی اعسار، از سوءاستفاده از قوانین جلوی شود.
۱۴. تخصیص شدن دادگاه‌های حوزه‌ی مطالبات معوق بانکی باعث تسریع فرآیند کسب نتیجه می‌شود.
۱۵. رتبه‌سنجی مشتریان منجر به شناخت بهتر از متقاضی، کاهش ریسک سرمایه‌گذاری و تأمین میزان مناسب اعتبار اعطایی به هر متقاضی می‌گردد. بانک‌ها باید سقف اعتباری مناسب برای هر وام‌گیرنده را تعیین کنند؛ به نحوی که به کمک یک روش مقایسه معنادار مجموع انواع مختلف ریسک‌های اعتباری بانک قابل محاسبه و در اعطای تسهیلات به آن توجه شود.
۱۶. بانک‌ها باید از معیارهای مناسب و تعریف شده مانند شخصیت اقتصادی<sup>۱</sup>، ظرفیت<sup>۲</sup>، سرمایه<sup>۳</sup>، وثیقه<sup>۴</sup>، کنترل<sup>۵</sup>، شرایط اقتصادی<sup>۶</sup>، گردش وجوه<sup>۷</sup> و شفافیت<sup>۸</sup> در اعطای اعتبار استفاده کنند و تسهیلات با شناخت کامل از بازار هدف بانک و وام‌گیرنده پرداخت شود.
۱۷. دولت نقش خود را از دخالت‌کننده به نظارت‌کننده تغییر دهد و به‌جای استفاده از ابزارهای مستقیم برای تأمین منابع مالی بخش‌های مولد، با بهبود شرایط ساختار تولید، تنگناهای تولید را کاهش دهد و با سودآور کردن آنها، تخصیص منابع بانکی را به سمت آن بخش‌ها تسهیل کند.
۱۸. استقلال بانک مرکزی باید در نظام قانونی کشور به رسمیت شناخته شود و جز در موارد بسیار ضروری مخدوش نشود. در واقع نباید بانک مرکزی و بانک‌ها به قلم‌های پولی دولت تبدیل شوند.
۱۹. از آنجا که معمولاً نظام اعطای تسهیلات با فقدان اطلاعات مشتریان سر و کار دارد، اهمیت توان کارشناسی مسئولان مربوطه و قابلیت آنان در تشخیص فنی، مالی و اقتصادی طرح، انکارناپذیر است. از این‌رو، اعزام کارشناسان برای بررسی مجدد یک طرح و مقایسه گزارش‌های اصله، هرچند مستلزم صرف وقت و هزینه بیشتری است، لیکن با توجه به مبالغ کلان این طرح‌ها و ریسک افزایش مطالبات معوق، می‌تواند از ایجاد مطالبات سنگین جلوگیری کند. همچنین، الزام مجریان طرح‌ها در هنگام دریافت تسهیلات به تکمیل و ارائه برگه‌های اطلاعاتی، شامل پیشرفت مراحل اجرایی و همکاری لازم برای بازدید کارشناسان از چگونگی پیشرفت طرح، در پایان مقاطع زمانی مشخص (مثلاً سه یا شش ماهه) این امکان را فراهم می‌کند که از بروز هرگونه انحراف در مرحله اجرا با بهره‌برداری طرح جلوگیری گردد. به‌علاوه، در زمان ارزیابی اعتبارات فردی و مجموع اعتبارات اعطایی، بانک‌ها باید احتمال تغییر در شرایط اقتصادی نیز مدنظر قرار گیرد و ریسک اعتباری خود

1. Character Economy

2. Capacity

3. Capital

4. Collateral

5. Control

6. Currency Economy

7. Cash Flow

8. Clarification

- را در شرایط بحرانی ارزیابی کنند. در نهایت این که تسهیلات متناسب با پیشرفت طرح‌ها مرحله به مرحله اعطا شود.
۲۰. گستره نیازمندی‌های متقاضیان تسهیلات با توجه به نوع نیاز و حرفه آنان متفاوت است. این تفاوت باعث شده ریسک تسهیلات‌دهی به افراد متنوع گردد. این تنوع نیازمند تخصص‌گرایی در بانک‌ها، شعب آنان و کارشناسان بخش اعطای تسهیلات هر بانک است. لازم است متناسب با نیاز متقاضیان بانک‌ها و شعب آنان تقسیم‌بندی شوند تا هر متقاضی بداند ناظر به حوزه فعالیت خود به کدام شعبه کدام بانک مراجعه کند. این کار اعتبارسنجی را نیز برای بانک آسان می‌گرداند.
۲۱. از قرارداد استمهال برای مشتریان خوش حساب و همچنین افرادی که بررسی‌های کارشناسی نشان می‌دهد تنگنای مالی آنها از شرایط کلی اقتصاد و موقتی ناشی می‌شود، استفاده گردد.
۲۲. باید قراردادهایی که بانک‌ها در معاملات مختلف استفاده می‌کنند بازبینی اساسی شود و نکات حقوقی که بهانه و دست‌آویز بدهکاران قرار می‌گیرد متناسب‌سازی و به روز شود.
۲۳. تهاتربدهی‌های معوق یکی از بهترین راهکارهای کاهش حجم مطالبات معوق و باز شدن گره‌های بزرگ اقتصادی است. برای این منظور باید تعیین شود چه اشخاصی به بانک بدهکارند و بانک به چه اشخاصی بدهکار است تا بتوان به تهاتر بدهی‌ها اقدام نمود.
۲۴. هر یک از شعب بانک‌ها باید همه مطالبات معوق خود را به‌طور واقعی (نه صوری و آماری) شناسایی و ریسک مربوط به هر یک را مشخص کنند. برای این کار باید کمیته‌هایی در مراکز پژوهشی هر یک از بانک‌ها، تشکیل و نحوه ساماندهی مجدد مطالبات معوق با جزئیات تمام به صورت یک بسته آموزشی تهیه گردد و سپس در اختیار سرپرستی‌ها قرار گیرد.
۲۵. فقدان نیروی انسانی مجرب، کارآزموده، مطمئن و متعهد، نه تنها به تحقق اهداف نمی‌انجامد. بلکه، سبب هدر رفت منابع و در نهایت، تضعیف توان مالی و اعتباری سازمان می‌شود. بعضی از اقداماتی که می‌تواند سرمایه انسانی را ارتقاء دهد: ارتقای سطح علمی کارکنان از طریق دوره‌های آموزشی درون‌سازمانی یا تحصیل در مراکز آموزش عالی و آشنا نمودن آنها با مسائل و موضوعات اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، مالی و حتی سیاسی به‌عنوان مهم‌ترین عوامل تضمین صحت ارزیابی آنان، توزیع مناسب کارکنان تحصیل کرده در شعب و واحدهای ستادی که در بلندمدت موجب رفع بخش مهمی از مشکلات و نارسایی‌های موجود در نظام بانکی از جمله نظام اعطای تسهیلات می‌شود. کاردانی و لیاقت، به عنوان اولین و مهم‌ترین ضابطه برای احراز مسئولیت‌های مختلف قرار گیرد.
۲۶. به منظور ترغیب بدهکاران بانکی به برگرداندن مطالبات معوق، لازم است طرح‌های تشویقی بخشودگی بر جریمه تأخیر طراحی گردد. البته این طرح‌ها نباید به گونه‌ای باشد که زمینه سوءاستفاده برخی را فراهم کند و عده‌ای مطمئن شوند که در صورت تأخیر عمدی در بازپرداخت دیون می‌توانند به سادگی از این طرح‌های تشویقی و بخشیدگی جرایم استفاده کنند.

### الگوی لندنی کشور ایسلند

چارچوبی که دولت ایسلند در خروج از وضعیت تنگنای اعتباری در نظر گرفت بیشتر مبتنی بر بازسازی فرآیند اعتبارسنجی، شناسایی وضعیت بنگاه‌ها و تعیین تکلیف آنها به‌خصوص خارج از فرآیندهای رسمی حقوقی و دادگاهی بود که به «الگوی لندن» نیز شهرت دارد. در این الگو، پرونده‌های اعتباری و بنگاه‌های مورد به مورد بررسی و شرکت‌ها به دو گروه مبنایی با جریان نقدی مثبت یا منفی تقسیم می‌شوند. در صورتی که جریان نقدی شرکت مثبت باشد، چارچوبی توافقی برای بازپرداخت تسهیلات با وی توافق و تعیین می‌شود که ضمن آن امکان دارد در نرخ بهره، دوره زمانی وام یا سایر بندهای قرارداد بین بانک و شرکت تجدیدنظر شود. اما در غیر این صورت، اساس عملیاتی شرکت بازبینی شده و امکان احیای آن بررسی می‌شود. در صورتی که قابل احیا باشد، فرآیند بازسازی ساختاری در آن با کمک بانک و دیگر نهادها پی گرفته می‌شود. اما در شرایطی که کسب‌وکار بنگاه اقتصادی با شرایط حال توجیه‌پذیر نباشد، اقدامات تسویه‌ای نظیر فروش دارایی‌ها، افزایش و تزریق سرمایه توسط صاحبان سهام شرکت یا ساختار ریزی مجدد آن در نظر گرفته می‌شود.

### الگوی شرکت سیکوروم<sup>۱</sup> سوئد

مسئولان اقتصادی کشور سوئد در رویارویی با این چالش، اقدام به ایجاد نهادی به نام سیکوروم کردند که وظیفه آن شناسایی تسهیلات غیرجاری قابل احیا از غیر آن، یعنی وام‌های «بد» و نیز اقدامات اجرایی در پی آن تعریف شد. این نهاد با در اختیار گرفتن ۳ هزار پرونده اعتباری مربوط به ۱۲۷۴ شرکت به تعیین تکلیف این پرونده‌ها پرداخت که در پی آن ۷۰ درصد این شرکت‌ها غیرقابل احیا شناخته شد و ملزم به اعلام ورشکستگی و پیمودن مسیر انحلال یا ادغام شدند. برای مابقی شرکت‌ها، برنامه‌ای برای تغییر ساختار و بازسازی طراحی شد که عبارت بود از سازمان‌دهی مجدد شرکت‌ها، تغییر مدیریت، کاهش هزینه‌ها، فروش دارایی‌ها یا تغییر بدهی‌های ایشان به سرمایه به نحوی که بتواند سودآوری را مجدداً به این بنگاه‌های اقتصادی بازگرداند. برای انگیزه‌بخشی به شرکت‌ها برای اقدامات اصلاحی، سیکوروم مشوق‌هایی نظیر ارائه سهام‌های با قابلیت بیع متقابل در نظر گرفت (محبی مجد و محمدی، ۱۳۹۶).

### ایجاد بازار تسهیلات غیر در گردش

در این بازار، بانک‌ها از دارایی‌های غیرمولد در قالب تسهیلات غیر در گردش رهایی یافته و به منابعی برای ارائه مجدد تسهیلات دست پیدا می‌کنند. صندوق بین‌المللی پول در گزارشی تأیید نموده که وجود چنین بازاری می‌تواند فرآیند بازیابی وام‌ها را با طی نکردن مسیرهای پرهزینه و وقت‌گیر حقوقی و دادگاهی به طور قابل ملاحظه‌ای بهینه و تسریع کند. همچنین، با وجود چنین بستری برای بانک‌ها برای نقدکردن تسهیلات، ریسک این نهادها کاسته شده و سرمایه‌گذاران بیشتری به سمت آنها جذب می‌شوند. از طرف دیگر، این بازار می‌تواند به مثابه غربالی برای جداسازی بنگاه‌های کارآمد و پویا از بنگاه‌هایی باشد که قادر

<sup>۱</sup>. Securum

به ادامه فعالیت نیستند و در درازمدت منابع را به سوی بنگاه‌هایی هدایت کند که می‌توانند حیات کسب‌وکار خود را تداوم بخشند.

### صندوق بیمه سپرده‌های پس‌انداز ترکیه

صندوق بیمه سپرده‌های پس‌انداز در سال ۱۹۸۳ تأسیس شد. هدف اولیه این شرکت، بیمه سپرده بود. اما پس از بحران ۱۹۹۴ این هدف گسترش یافت. تجربه ترکیه نشان می‌دهد که عملیات مدیریت دارایی می‌تواند توسط نهادهای موجود انجام شود. در مواردی که یک نهاد موجود، مانند یک صندوق بیمه سپرده، مامور حل و فصل امور بانک‌ها و دارایی آنان می‌شود، این مزیت وجود دارد که نهاد مذکور به صورت مؤثری مستقل و دور از مداخلات سیاسی فعالیت کند. ترکیه در زمان بحران، قانون بانکی به روز شده‌ای داشت که با معرفی فرآیند حل و فصل دارایی‌های مسموم با حداقل هزینه، ابزارهای مؤثری را برای تحت کنترل درآوردن نهادهای ورشکسته و حل و فصل ورشکستگی آنها ارائه می‌داد. استفاده کارا از این ابزارهای قدرت در کنار نوآوری‌هایی مانند فروش دارایی‌های غیرگردشی و توانایی جمع‌آوری مطالبات تحت قانون جمع‌آوری دارایی‌های عمومی به صندوق در بازیابی هزینه‌های بحران بانکی کمک کرد. در واقع تجربه ترکیه نشان می‌دهد که مدیریت مطالبات معوق را می‌توان به یک نهاد موجود سپرد و از ایجاد نهاد مدیریت دارایی جدید پرهیز کرد (محبی مجد و محمدی، ۱۳۹۶).

### تجربه مونته‌نگرو

مقامات پولی و مالی مونته‌نگرو با کمک معاونت بخش مالی بانک جهانی یک مجموعه از شاخص‌ها را برای کاهش نسبت مطالبات معوق نظام بانکی مونته‌نگرو طراحی کردند. این طرح به ثبات مالی نظام بانکی و افزایش قدرت ارائه تسهیلات به بنگاه‌های قابل تداوم از نظر عملکردی کمک زیادی می‌کند. این پروژه براساس تجدید ساختار مالی و شرکتی شرايطی ایجاد می‌کند که براساس آن، بازپرداخت بدهی‌ها به موسسات مالی تسهیل می‌گردد. تجدید ساختار مالی بر محور طراحی یک برنامه برای هر وام فردی (حقیقی) قرار دارد و شامل ارزیابی عملکرد مالی قرض‌گیرنده، تعیین بدهی کل قرض‌گیرنده و میزان کشش و ظرفیت او در فرایند تجدید ساختار و ارائه یک وام جدید تحت یک ترتیبات تجدید ساختاری می‌باشد. تجدید ساختار شرکتی که به منظور بهبود عملکرد بنگاه‌ها صورت می‌پذیرد و شامل برخی تغییرات ساختاری بنگاه‌ها مانند تغییر دارایی، سرمایه، مدیریت، هزینه و سازماندهی است. مثلاً ممکن است شرکت‌هایی که از عملکرد ضعیفی برخوردارند از طریق تجدید ساختار هزینه‌های تولید به کارایی و سودآوری ناقل شوند. یا از طریق عزل مدیریت ساختار مدیریتی خود را تغییر دهند. همچنین، دارایی خود را جهت بازپرداخت تعهدات خود فروخته و یا در فعالیت‌های جدید سرمایه‌گذاری کنند (دایی و چوبینه، ۱۳۹۵).

### نتیجه‌گیری و بحث

پژوهش حاضر به شناسایی و رتبه‌بندی دلایل ایجاد و تشدید مطالبات معوق بانکی به عنوان معضل بزرگ نظام بانکی کشور اقدام نموده است. در این راستا، ۲۰ عامل در ۵ بخش دسته‌بندی گردید. پس از اعتبارسنجی چالش‌ها و تأیید پایایی و سازگاری درونی دسته‌بندی ارائه شده با در نظر گرفتن ۵ متغیر پنهان، ۱۶ مورد از چالش‌های مطرح‌شده تأیید شد. سپس، با استفاده از روش معادلات ساختاری ترتیب اثرگذاری این عوامل حسب نظر خبرگان حوزه بانکی مشخص شد. نتایج نشان داد عوامل مربوط به دو بازیگر پنهان ساختار نظام بانکی و فضای کلان اقتصاد مهم‌ترین عوامل مؤثر بر حجم مطالبات معوق هستند. همچنین، میزان بار عاملی عوامل نشان داد افزایش تورم، نبود سازوکار و زیرساخت‌های موردنیاز نظام بانکی، عدم استفاده از ابزارهای نوین وصول مطالبات، ویژگی‌های ساختاری بانک، رکود اقتصادی، رشد بازدهی بازارهای موازی، افزایش نرخ ارز، فشارهای گروه‌های ذینفع بانکی، عدم کفایت جریمه‌های در نظر گرفته شده و بروز و افزایش ریسک‌های سیاسی ۱۰ عامل اصلی ایجاد و گسترش معوقات بانکی هستند. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت بیشتر مطالبات معوق از بازیگران خارج از فضای بانک ناشی شده و برای بهبود این وضعیت باید اصلاحات ساختاری پایه‌ای در دو فضای اقتصادی در دستور کار قرار گیرد. زیرا، ثبات اقتصادی از شرایط اساسی پیشرفت کشور است. اما، نااطمینانی فضای اقتصاد کلان با تأثیر منفی بر تصمیمات عوامل اقتصادی و عدم تخصیص بهینه منابع سبب اختلال در هرگونه فعالیت اقتصادی در کوتاه‌مدت و بلندمدت می‌شود و عوامل اقتصادی را وا می‌دارد تا تصمیمات خود را پیوسته تعدیل کنند. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود سیاست‌گذاران اقتصادی تثبیت سیاست‌های اقتصادی و حاکمیت اطمینان در فضای کسب‌وکار را در اولویت برنامه‌های خود قرار دهند تا مطالبات معوق بانکی کاهش یابد.

#### ملاحظات اخلاقی:

**حامی مالی:** این پژوهش با حمایت مرکز رشد دانشگاه امام صادق (ع) تهیه گردیده است.

**مشارکت نویسندگان:** تمام نویسندگان در آماده‌سازی مقاله مشارکت داشته‌اند.

**تعارض منافع:** بنابر اظهار نویسندگان در این مقاله هیچگونه تعارض منافی وجود ندارد.

**تعهد کپی رایت:** طبق تعهد نویسندگان حق کپی رایت رعایت شده است.

## منابع

- آقایی، مجید و رضاقلی‌زاده، مهدیه. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر حجم مطالبات معوق و سررسید شده شعب منتخب بانک سپه. *مطالعات مالی و بانکداری اسلامی*؛ ۲(۳)، ۹۵-۱۱۱.
- ابراهیم‌زاده، مهدی. (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر در وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک‌ها (مطالعه موردی: شعب بانک مهر اقتصاد غرب استان مازندران). *مطالعات نوین بانکی*، ۲(۲)، ۲۸۹-۳۱۲.
- امینی، علیرضا، حقیقت، علی و همتی، فاطمه. (۱۳۸۹). بررسی و تحلیل مطالبات معوق شبکه بانکی استان قزوین (چالش‌ها و راهکارها). *مجله اقتصادی*، ۱۰(۹-۱۰)، ۷۱-۸۶.
- اولیایی، علی و هدایتی، صادق. (۱۳۹۷). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر مطالبات غیرجاری در سیستم بانکی. کنفرانس بین‌المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در علوم انسانی و مطالعات اجتماعی و فرهنگی، کرج، دانشگاه جامع علمی کاربردی سازمان همیاری شهرداری‌ها، ۱۷ خردادماه.
- ختایی، محمود، محمدی، تیمور و میرزایی، اسماعیل. (۱۳۹۵). عوامل تعیین‌کننده کیفیت پورتفوی وام در نظام بانکی ایران: رویکرد پانل پویا. *مطالعات اقتصادی کاربردی ایران*، ۵(۱۷)، ۸۱-۱۰۸.
- خیرخواه، محبوبه، برزگری خانقاه، جمال و مروتی شریف‌آبادی، علی. (۱۳۹۵). مدل‌سازی عوامل مؤثر بر مطالبات معوق بانک‌ها با استفاده از رویکرد پویایی سیستم. *پژوهش‌ها و سیاست‌های اقتصادی*؛ ۲۴(۷۹)، ۲۹-۵۴.
- دایی، بابک و چوبینه، بابک. (۱۳۹۵). بازیابی و کاهش مطالبات معوق بانکی. *مجله اقتصادی*، ۱۶(۱۱-۱۲)، ۶۵-۸۱.
- ذوالنوریان، مهدی. (۱۳۸۹). آسیب‌شناسی علل و عوامل ایجاد و افزایش مطالبات معوق بانک‌ها. *بانک و اقتصاد*، ۱۱۲، ۵۲-۵۰.
- سبحانی فرد، یاسر. (۱۳۹۵). مبانی و کاربرد تحلیل عاملی و مدل‌سازی معادلات ساختاری. تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق علیه‌السلام، چاپ اول.
- سعیدی کلیشمی، اعظم. (۱۳۹۳). بررسی و تحلیل مطالبات معوق شبکه بانکی استان گیلان طی سال‌های (۱۳۹۲-۱۳۹۱): چالش‌ها و راهکارها. *مجله اقتصادی*، ۱۴(۱۱-۱۲)، ۷۶-۵۹.
- صمصامی، حسین و کریمی، سعید. (۱۳۹۶). بررسی امکان تحقق مطالبات معوق در بانکداری بدون ربا. *معرفت اقتصاد اسلامی*، ۸(۲)، ۳۹-۶۰.

- فاضلیان، سیدمحسن، پرویزیان، کوروش و ذاکرنیا، احسان. (۱۳۹۳). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل سیستماتیک و غیرسیستماتیک مؤثر بر افزایش مطالبات معوق در نظام بانکداری بدون ربای ایران مطالعه موردی: بانک سپه. *جستارهای اقتصادی ایران*، ۱۱(۲۲)، ۴۳-۹.
- مداحی، جواد. (۱۳۸۶). آسیب‌شناسی مطالبات معوق؛ بانک صادرات، ۴۲، ۴۲-۳۶.
- مصلح، عبدالمجید، بحرینی‌زاده، منیجه و یاری بوزنجانی، احمداله. (۱۳۹۲). تأثیر بازاریابی درونی بر هوش سازمانی در مؤسسات فناوری. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۵(۲)، ۵۲-۳۱.
- Aghaei, M. & Rezagholizadeh, M. (2016). The factors affecting on non-performing loans in selected branches of Sepah Bank. *Quarterly Journal of Islamic Finance and Banking Studies*, 2(3), 95-111. (In Persian).
- Amin, A. S., Imam, M. O. & Malik, M. (2019). Regulations, governance, and resolution of non-performing loan: Evidence from an emerging economy. *Emerging Markets Finance and Trade*, 55(10), 2275-2297.
- Amini, A., Haghghat, A. & Hemmati, F. (2010). Investigation and analysis of overdue receivables of Qazvin banking network (Challenges and solutions). *Economic Journal*, 10(9-10), 71-86. (In Persian).
- Barth, J. R., Caprio, J. G. & Levine, R. (2004). Bank regulation and supervision what works best?. *Journal of Financial Intermediation*, 13(2), 205-248
- Daei, B. & Choobineh, B. (2014). Recovery and reduction of overdue bank receivables. *Economic Journal*, 16(11-12), 65-81. (In Persian).
- Ebrahimzadeh, M. (2019). Investigating the effective factors in collecting past and overdue bank receivables (Case study: Mehr Eghtesad Bank branches in the west of Mazandaran province). *Quarterly Journal of Advanced Banking Studies*, 2(2), 289-312. (In Persian).
- Fazelian, S. M., Parvizian, K. & Zakernia, E. (2014). Identifying and prioritizing systematic and unsystematic factors increasing non-performing loans in Iran's interest-free (riba-free) banking system; the case study of Sepah bank. *Journal of Iran's Economic Essays*, 11(22), 9-44. (In Persian).
- Fell, J., Grodzicki, M., Martin, R. & O'Brien, . (2017). A role for systemic asset management companies in solving Europe's nonperforming loan problems. *European economy*, 1, 71-85.
- Kartikasarya, M., Marsintaulia, F., Serlawatia, E. & Laurensa, S. (2020). Factors affecting the non-performing loans in Indonesia. *Growing ScienceTM*, 6(2), 97-106.
- Khairkhah, M., Barzegari Khaneghah, J. & Morouti Sharifabadi, A. (2016). Modeling effective factors on banks non-performing loans by using system dynamics approaches. *Journal of Economic Research and Policies*, 24(79), 29-54. (In Persian).



- Khataie, M., Mohammadi, T. & Mirzaei, I. (2016). Determinants of loan portfolio quality in banking system of Iran: Dynamic panel data, *Applied Economic Studies*, 5(17), 81-108. (In Persian).
- Modahi, J. (2007). The pathology of deferred claims. *Bank*, 42, 36-42. (In Persian).
- Mosleh, A., Bahreini Zadeh, M. & Yari Buzanjani, A. (2014). The effect of internal marketing on organizational intelligence in technological institutions. *Journal of Research in Human Resources Management*, 5(2), 31-52. (In Persian).
- Oliaei, A. & Hedayati, S. (1397). Prioritization of factors affecting non-current receivables in the banking system. *International Conference on New Research Achievements in Humanities and Social and Cultural Studies*, Karaj, University of Applied Science and Technology, 17 June. (In Persian).
- Rezina, S., Chowdhury, R. S. & Jahan, N. (2020). Non-performing loan in Bangladesh: A comparative study on the Islamic banks and conventional banks. *Indian Journal of Finance and Banking*, 4(1), 76-83.
- Saeedi Kelishmi, A. (2014). Investigation and analysis of overdue receivables of Guilan province banking network during the years (2012-2013): Challenges and solutions. *Economic Journal*, 14(11-12), 59-76. (In Persian).
- Samsami, H. & Karimi, S. (2017). Investigating the feasibility of reducing deferred loans in an interest-free banking system. *Ma'rifat-e Eghtesad-e Islami*, 8(16), 39-60. (In Persian).
- Sobhani Fard, Y. (2016). Fundamentals and application of factor analysis and structural equation modeling. Tehran: Imam Sadiq University Press, (In Persian).
- Zolanoorian, M. (2010). Pathology causes and factors of creating and increasing deferred claims of banks. *Banking and Economics*, 112, 50-52. (In Persian).