

# راهکارهای نوین و موثر وصول مطالبات در بانکها

نویسنده: جعفر جبرائیلی





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# راهکارهای نوین و موثر وصول مطالبات در بانکها

تالیف:

جعفر جبرائیلی



انتشارات موجک



سرشناسه: جبرائیلی، جعفر، ۱۳۵۴-

عنوان و نام پدیدآور: راهکارهای نوین و موثر وصول مطالبات در بانکها / تالیف جعفر جبرائیلی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۹.

مشخصات ظاهری: ۱۱۶ص.

شابک: ۳-۱۷۷-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸، ۳۷۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: وام‌های بانکی -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع: Bank loans -- Iran -- Case studies

موضوع: بانک و بانکداری -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی

موضوع: Bank management -- Iran -- Case studies

رده بندی کنگره: HG۱۶۴۲

رده بندی دیویی: ۳۳۲/۱۷۵۳۰۹۵۵

شماره کتابشناسی ملی: ۶۹۵۵۸۵۳



انتشارات موجک

تلگرام: ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۲۱۸۱۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir

عنوان: راهکارهای نوین و موثر وصول مطالبات در بانکها

تالیف: جعفر جبرائیلی

مشخصات ظاهری: ۱۱۶ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: تابستان ۱۳۹۹، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۳۷۰۰۰۰ ریال، شابک: ۳-۱۷۷-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی

حق چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین

به موجب بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

تقدیم به

روح پرفتوح پدر و مادر عزیزم

به خاطر همه‌ی تلاش‌های محبت‌آمیزی که در دوران مختلف زندگی‌ام انجام داده‌اند

و با مهربانی چگونه زیستن را به من آموخته‌اند.





# فهرست مطالب

صفحه

عنوان

---

|    |  |
|----|--|
| ۱  | پیش‌گفتار  |
| ۳  | فصل اول: تاریخچه بانکداری  |
| ۳  | ۱-۱ پیدایش بانکداری  |
| ۴  | ۲-۱ تاریخچه بانکداری در ایران                                    |
| ۵  | ۳-۱ بخش اول: دوره اول بانکداری ۱۳۰۷ ۱۲۶۶                         |
| ۱۰ | ۴-۱ بخش دوم: دوره دوم بانکداری ۱۳۳۹ ۱۳۰۷                         |
| ۱۴ | ۵-۱ بخش سوم: دوره سوم بانکداری ۱۳۸۵ ۱۳۳۹                         |
| ۱۵ | فصل دوم: اعطای تسهیلات در بانکداری اسلامی                        |
| ۱۵ | ۱-۲ نظام اعتباری در ایران  |
| ۱۸ | ۲-۲ اهداف نظام بانکی و معیارهای اعطای تسهیلات در بانکداری اسلامی |
| ۲۱ | ۳-۲ انواع عقود بانکی   |
| ۲۴ | ۴-۲ مراحل اعطای تسهیلات به مشتریان در عقود بانکی                 |
| ۳۱ | فصل سوم: مطالبات معوق  |
| ۳۱ | ۱-۳ انواع مطالبات معوق از دیدگاه بانک مرکزی                      |

- ۲-۳ اصول، ارکان و روش‌های وصول مطالبات معوق و غیر معوق ..... ۳۲
- ۳-۳ عوامل مؤثر بر شکل‌گیری و افزایش مطالبات معوقه ..... ۳۴
- ۴-۳ اثرگذاری مطالبات معوقه سیستم بانکی بر کل اقتصاد ..... ۳۵

### **فصل چهارم: وصول مطالبات معوقه ..... ۳۹**

- ۱-۴ وضعیت وصول مطالبات معوقه در کشور ..... ۳۹
- ۲-۴ وصول مطالبات بانکی ..... ۴۰
- ۳-۴ انواع وصول مطالبات: بانکی یا غیربانکی ..... ۴۳
- ۴-۴ شرایط و موانع وصول مطالبات بانکی ..... ۴۵
- ۵-۴ انواع مطالبات بانکی ..... ۴۸

### **فصل پنجم: نظریه‌های مطالبات معوق ..... ۴۹**

- ۱-۵ آسیب شناسی مطالبات معوق ..... ۴۹
- ۲-۵ عوامل مؤثر بر رشد مطالبات معوق ..... ۵۰
- ۳-۵ نظریه‌های ریسک اعتباری ..... ۵۵
- ۴-۵ نظریه‌های مدیریت نقدینگی ..... ۵۷

### **فصل ششم: پیشینه مطالبات معوق بانکی ..... ۵۹**

- ۱-۶ تحقیقات خارجی ..... ۵۹
- ۲-۶ تحقیقات داخلی ..... ۶۰

### **فصل هفتم: راهکارهای وصول مطالبات معوق بانکی ..... ۶۳**

- ۱-۷ راهکارهای وصول مطالبات در کشورهای دنیا ..... ۶۳

|    |  |
|----|--|
| ۶۶ | ۲-۷ راهکارهای نوین وصول مطالبات در ایران |
| ۶۷ | ۳-۷ خدمات شرکت‌های وصول مطالبات در ایران |
| ۶۷ | ۴-۷ ایجاد موسسات رتبه‌بندی اعتباری       |
| ۷۰ | ۵-۷ تشکیل بانک‌های اطلاعاتی مشتریان      |
| ۷۱ | ۶-۷ نگاه استراتژی محور به مشتری          |

## فصل هشتم: مطالعه موردی ..... ۷۵

|    |                                  |
|----|----------------------------------|
| ۷۵ | ۱-۸ مقدمه                        |
| ۷۶ | ۲-۸ بیان مسئله                   |
| ۷۷ | ۳-۸ اهمیت موضوع                  |
| ۷۹ | ۴-۸ اهداف                        |
| ۷۹ | ۵-۸ فرضیه‌ها                     |
| ۸۰ | ۶-۸ تعاریف واژگان کلیدی          |
| ۸۱ | ۷-۸ ارائه مدل مفهومی             |
| ۸۴ | ۸-۸ روش تحقیق                    |
| ۸۵ | ۹-۸ جامعه آماری و روش نمونه‌گیری |
| ۸۵ | ۱۰-۸ روش‌های گردآوری اطلاعات     |
| ۸۷ | ۱۱-۸ روایی یا اعتبار             |
| ۸۷ | ۱۲-۸ پایایی                      |

## فصل نهم: یافته‌ها ..... ۸۹

|    |                      |
|----|----------------------|
| ۸۹ | ۱-۹ مقدمه            |
| ۸۹ | ۲-۹ یافته‌های توصیفی |

- ۳-۹ نتایج حاصل از آزمون کولموگروف اسمیرنوف..... ۹۲
- ۴-۹ بررسی معناداری سوالات خدمات شرکت‌های وصول مطالبات..... ۹۴
- ۵-۹ بررسی معناداری سوالات موسسات رتبه‌بندی اعتباری..... ۹۵
- ۶-۹ بررسی معناداری سوالات بانک‌های اطلاعاتی مشتریان..... ۹۶
- ۷-۹ بررسی معناداری سوالات نگاه استراتژی محور به مشتری..... ۹۷
- ۸-۹ بررسی فرضیه‌ها..... ۹۸
- ۹-۹ رتبه‌بندی راهکارهای نوین وصول مطالبات بانکی..... ۱۰۱

### فصل دهم: جمع‌بندی..... ۱۰۳

- ۱-۱۰ نتیجه‌گیری..... ۱۰۳
- ۲-۱۰ پیشنهادها..... ۱۰۷

### منابع..... ۱۱۳

- منابع فارسی..... ۱۱۳
- منابع انگلیسی..... ۱۱۴

## پیش‌گفتار

نظام بانکی یکی از ارکان اصلی هر نظام اقتصادی است که عملکرد صحیح و اصولی آن می‌تواند به رشد و شکوفائی نظام اقتصادی کمک کند در غیر این صورت ضربه‌های سنگینی را بر پیکره‌ی اقتصاد وارد خواهد کرد. یکی از معضله‌هایی که نظام بانکی کشورهای مختلف از جمله کشور ما با آن روبرو است، افزایش مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک‌هاست. هدف اصلی تالیف این کتاب بررسی راهکارهای نوین و موثر وصول مطالبات در بانک‌ها می‌باشد. در این کتاب ابعاد راهکارهای نوین بانکی به چهار راهکار، خدمات شرکت‌های وصول مطالبات، موسسات رتبه‌بندی اعتباری، ایجاد بانک‌های اطلاعاتی مشتریان، نگاه استراتژی محور به مشتری تقسیم گردید و سپس نقش هر راهکار بر روی کاهش وصول مطالبات بانکی مورد بررسی قرار گرفت. روش پژوهش توصیفی و کاربردی می‌باشد و برای آزمون فرضیه‌های این پژوهش از آزمون تی و برای تجزیه و تحلیل از نرم افزار SPSS استفاده شده است. جهت اجرای بررسی میدانی تعداد ۴۰ عدد پرسشنامه بین مدیران و کارشناسان ارشد بانک‌های دولتی و خصوصی توزیع شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین شرکت‌های وصول مطالبات، موسسات رتبه‌بندی اعتباری، ایجاد بانک‌های اطلاعاتی مشتریان، نگاه استراتژی محور به مشتری با کاهش وصول مطالبات رابطه معناداری وجود دارد و بر اساس رتبه‌بندی بین این راهکارها مهم‌ترین راهکار ایجاد بانک‌های اطلاعاتی مشتریان و سپس نگاه استراتژی محور به مشتری از نظر پاسخ دهندگان می‌باشد.

بر اساس تعریف، مطالبات معوق تمام مطالبات بانکی است که بیش از سه ماه از سررسید آنها گذشته است یا بدون توجه به زمان سررسید، سوخت شده‌اند و دیگر امکان وصول آنها وجود ندارد. منشأ به وجود آمدن مطالبات معوق را می‌توان به عوامل درون بانکی (درون سازمانی) و عوامل بیرون بانکی (بیرون سازمانی) و عوامل مالی و اقتصادی تقسیم بندی کرد. عوامل درون سازمانی که می‌توانند باعث ایجاد و رشد مطالبات معوق شوند، عبارتند از: عدم وجود سیستم ارزیابی دقیق

مشتریان بانک، کندی روند وصول مطالبات، عدم وجود مدیریت مؤثر بر ارقام دارایی‌ها، ضعف کیفی فرآیند و مراحل بررسی تسهیلات اعطایی، عدم دقت لازم در خصوص وضعیت مالی و اعتباری ضامن یا ضامنان، عدم وجود سیستم هدف گذاری تعهدات بانک و پایین بودن نرخ خسارت تأخیر نسبت به هزینه تحصیل پول در بازار غیررسمی است. از عوامل برون سازمانی که باعث ایجاد و رشد مطالبات معوق شوند نیز می‌توان از سیاست زدگی بانک‌ها و تسهیلات تکلیفی، عدم وجود سیستم اطلاعات یکپارچه، بروز حوادث غیرمترقبه، تغییر و تحولات در قوانین و مقررات، عدم وجود بسته‌های فرهنگی مناسب، تغییر و تحولات سیاسی اقتصادی و فوت وام گیرنده و بروز مشکلاتی در انحصار وراثت یاد کرد. (اکرامی و رهنما، ۱۳۸۸)

شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

فصل اول: تاریخچه بانکداری

فصل دوم: اعطای تسهیلات در بانکداری اسلامی

فصل سوم: مطالبات معوق

فصل چهارم: وصول مطالبات معوقه

فصل پنجم: نظریه‌های مطالبات معوق

فصل ششم: پیشینه مطالبات معوق بانکی

فصل هفتم: راهکارهای وصول مطالبات معوق بانکی

فصل هشتم: مطالعه موردی

فصل نهم: یافته‌ها

فصل دهم: جمع‌بندی

در پایان، بر خود لازم می‌دانم از همه عزیزانی که در مراحل گوناگون آماده‌سازی این کتاب من را یاری نموده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم.

جعفر جبرائیلی

تابستان ۱۳۹۹

نظام بانکی یکی از ارکان اصلی هر نظام اقتصادی است که عملکرد صحیح و اصولی آن می‌تواند به رشد و شکوفائی نظام اقتصادی کمک کند در غیر این صورت ضربه‌های سنگینی را بر پیکره‌ی اقتصاد وارد خواهد کرد. یکی از معضله‌هایی که نظام بانکی کشورهای مختلف از جمله کشور ما با آن روبرو است، افزایش مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک‌هاست.

براساس تعریف، مطالبات معوق تمام مطالبات بانکی است که بیش از سه ماه از سررسید آنها گذشته است یا بدون توجه به زمان سررسید، سوخت شده‌اند و دیگر امکان وصول آنها وجود ندارد. منشأ به وجود آمدن مطالبات معوق را می‌توان به عوامل درون بانکی (درون سازمانی) و عوامل بیرون بانکی (بیرون سازمانی) و عوامل مالی و اقتصادی تقسیم بندی کرد. عوامل درون سازمانی که می‌توانند باعث ایجاد و رشد مطالبات معوق شوند، عبارتند از: عدم وجود سیستم ارزیابی دقیق مشتریان بانک، کندی روند وصول مطالبات، عدم وجود مدیریت مؤثر بر ارقام دارایی‌ها، ضعف کیفی فرآیند و مراحل بررسی تسهیلات اعطایی، عدم دقت لازم در خصوص وضعیت مالی و اعتباری ضامن یا ضامن‌ها، عدم وجود سیستم هدف گذاری تعهدات بانک و پایین بودن نرخ خسارت تأخیر نسبت به هزینه تحصیل پول در بازار غیررسمی است. از عوامل بیرون سازمانی که باعث ایجاد و رشد مطالبات معوق شوند نیز می‌توان از سیاست زدگی بانک‌ها و تسهیلات تکلیفی، عدم وجود سیستم اطلاعات یکپارچه، بروز حوادث غیرمترقبه، تغییر و تحولات در قوانین و مقررات، عدم وجود بسته‌های فرهنگی مناسب، تغییر و تحولات سیاسی-اقتصادی و فوت وام گیرنده و بروز مشکلاتی در انحصار وراثت یاد کرد.

هدف اصلی تالیف این کتاب بررسی راهکارهای نوین و مؤثر وصول مطالبات در بانک‌ها می‌باشد. در این کتاب ابعاد راهکارهای نوین بانکی به چهار راهکار، خدمات شرکت‌های وصول مطالبات، موسسات رتبه‌بندی اعتباری، ایجاد بانک‌های اطلاعاتی مشتریان، نگاه استراتژی محور به مشتری تقسیم گردید و سپس نقش هر راهکار بر روی کاهش وصول مطالبات بانکی مورد بررسی قرار می‌گیرد.