

گلوگاه‌های بروز فساد در نظام بانکی و راهکارهای مقابله با آن

مالک بهمنش



بررسی وضعیت مطالبات معوق و سررسید گذشته شبکه بانکی کشور و استان کرمانشاه

محمدجواد رشیدی
محمدرضا نجات
اداره کل بازرسی استان کرمانشاه



فهرست مطالب

گلوگاه‌های بروز فساد در نظام بانکی و راهکارهای مقابله با آن

مقدمه	۵
تعریف فساد اداری	۷
آثار و نتایج عدم سلامت نظام اداری	۷
عوامل عام مؤثر بر ایجاد فساد در دستگاه‌های اجرائی	۸
برخی مقررات الزام‌آور کشور در مبارزه با فساد	۹
مختصری در باره بانک و کارکردهایش	۹
زمینه‌های بروز تخلف و فساد در بانک‌ها	۱۰
گذری بر علل و عوامل	۱۱
برخی راهکارها	۱۴

بررسی وضعیت مطالبات معوق و سررسیدگذشته

شبکه بانکی کشور و استان کرمانشاه

مقدمه	۲۰
تعاریف و مفاهیم	۲۰
عدم استقلال بانک‌ها در مدیریت وجوه	۲۱
واقعی نبودن سود تسهیلات	۲۳
وضعیت مطالبات معوق بانک‌ها در پایان سال ۱۳۸۸	۲۳
ریشه‌ها	۳۰
نتیجه‌گیری و ارائه راه کار	۳۱
منابع و مأخذ	۳۴

مطالب مندرج در این گزارش پژوهشی نشانگر دیدگاه نویسندگان آن بوده و لزوماً نمایانگر دیدگاه سازمان بازرسی کل کشور نمی باشد. کلیه حقوق مربوط به سند حاضر متعلق به سازمان بازرسی کل کشور بوده و هرگونه انتشار مطالب آن بدون کسب اجازه از این سازمان، غیر مجاز می باشد.

گلوگاه‌های بروز فساد در نظام بانکی و راه‌کارهای مقابله با آن

حضرت امام علی (علیه السلام):

أَدَقُوا أَقْلَامَكُمْ وَقَارِبُوا بَيْنَ سَطُورِكُمْ وَاحْذُوا مِنْ فُضُولِكُمْ فَإِنَّ أَمْوَالَ الْمُسْلِمِينَ لَا تَحْمِلُ الْأَضْرَافُ
 قلم‌هایتان را خوب بتراشید، فاصله سطرهایتان را کم کنید و هزینة‌های زائد را حذف کنید که بیت‌المال طاققت زیان را ندارد.

مقدمه

حکایت جالبی از میرزاتقی خان امیرکبیر که اهتمامش به مبارزه با مظاهر و مصادیق فساد در حکومت عصر خود، مشهور است، نقل شده که ذکر منطوق و عبارات آن خطاب به شاه، در دیباچه کلام ما خالی از فایده نیست.

«قربانت شوم الساعه که در ایوان منزل با همشیره همایونی به شکستن لبه نان مشغولم، خبر رسید که شاهزاده موثق‌الدوله حاکم قم را که به جرم رشا و ارتشاً معزول کرده بودم به توصیه عمه خود، ابقا فرموده و سخن هزل بر زبان رانده‌اید. فرستادم او را تحت‌الحفظ به تهران بیاورند تا اعلیحضرت بدانند که اداره امور مملکت با توصیه عمه و خاله نمی‌شود. زیاده جسارت است، تقی»

اندازه نگه داشتن و رعایت حد و حق خود و دیگران از دیرزمان و دور دست‌ها مطرح بوده است. بشریت نه تنها هیچ‌گاه خود را از هشدار و اندرز و سفارش اخلاق و مذهب بی‌نیاز ندانسته، بلکه همواره موضوع رعایت سهم دیگران چه در امور معنوی و چه مادی و مالی مورد توجه بوده است. آنگاه که بشر به این حد از توسعه کمی و کیفی در معاش و امکانات زندگی نرسیده بود، به گونه‌ای و امروزه به واسطه رشد جمعیت و گسترش علوم و فنون و امکانات به سبک دیگری نیازمند وجود مرزهایی بین خود و دیگران است. هرچه بشر پیشرفت کرد، هم گستره و تنوع نیازها و تقاضاهایش زیادتر شد و نیز عطش او و ناسیرایش فزونی یافت، همچنین راه‌های کنترل حد و مرزها متفاوت شد و هم به طور طبیعی شیوه‌های تعیین و تبیین و مرزبندی این حدود، پیچیده و متنوع گردید.

دوستی مال اگر نگوئیم مال پرستی، یکی از ویژگی‌های انسان است و شاید کمتر انسانی را بتوان یافت که رگه‌هایی از این میل در وجودش نباشد. چه این امر هم مبنای درونی دارد و هم عقلانی. اگر این علاقه نبود نه انسان می‌توانست تداوم حیات دهد و نه می‌توانست به این حجم از پیشرفت‌های گوناگون و رنگارنگ امروزی و ترقی و تکامل موجود برسد. بنابراین، نفس میل داشتن مال در حد اعتدالش مذموم نیست، اما شاید همین رغبت درونی بوده است که برخی به قصد خودسازی، کوس مخالف زده و راه ریاضت و عزلت از دنیا پیش گرفتند و حتی فرقه و دسته‌هایی در همین جهت، ایجاد شدند.

ادیان آسمانی نیز به فراهور حال، ابناء بشر را به رعایت اعتدال در بهره‌برداری از مواهب طبیعی توصیه نموده و آنان را از یک‌جانبه‌گرایی در این زمینه پر حذر داشته‌اند. قرآن کریم هم آیات سیروا فی الارض (طبیعت‌گردی) را دارد و هم کَلُوا وَ اشْرَبُوا را و هم اِنَّمَا اَمْوَالُكُمْ وَاَوْلَادُكُمْ فِتْنَةٌ . پیشوایان دین مبین اسلام نیز ضمن آنکه بهره‌مندی از طبیبات از رزق را سفارش کرده‌اند، حب الدنیا را رأس کل خطیئه بیان فرموده‌اند. آنان (علیهم السلام)

همچنین فرموده‌اند برای دنیایان چنان زبید که گوئی جاودانه‌اید و برای آخرت گو اینکه فردا نیستید. در همین قسمت ذکر آیه شریفه ۷۵ آل عمران که صراحتاً تفاوت رفتار و... آدمیان را بیان می‌کند واجد فوائد بسیار می‌دانم:

«وَمِنَ أَهْلِ الْكِتَابِ مَنَ إِن تَأْمَنَهُ بِقِنطَارٍ يُؤَدُّهُ إِلَيْكَ وَ مِنْهُمْ مَنَ إِن تَأْمَنَهُ بِدِينَارٍ لَا يُؤَدُّهُ إِلَيْكَ إِلَّا مَا دَمَّتْ عَلَيْهِ فَإِنَّمَا ذَلِكَ بِيَانِهِمْ قَالُوا لَيْسَ عَلَيْنَا فِي الْأَمِينِ سَبِيلٌ وَيَقُولُونَ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبُ وَ هُمْ يَعْلَمُونَ»

انگیزه‌های آدمی برای فساد نیز فراوان است. ابن خلدون اما، فساد اداری که موضوع اصلی بحث ماست را ناشی از تمایل شدید طبقات حاکم به زندگی تجملاتی و مریدپروری می‌داند. همان گونه که پدیده فساد، قدمتی به درازای قد و قدمت تمدن بشری دارد مبارزه با آن نیز فارغ از نیت مبارزه‌کنندگان از دیرزمان آغاز شده است و از زمانی که افرادی برای کسب منافع بیشتر به طمع و تهدید دیگران پرداختند، از همان هنگام و از دیرباز و هم‌زمان با طمع‌ورزی‌ها و مالدوستی‌های عده‌ای، مبارزه با این پدیده هم از سوی عده‌ای دیگر با نیت و مقاصد خوب و بد شروع گردید.

با کمی تأمل، روشن می‌شود که انسان‌ها یا به واسطه خودساختگی درونی و عمل به احکام دین و یا از طریق ابزارها و راه‌کارهای زمینی و عرفی می‌بایست در مرز تعادل باقی بمانند و گرنه هم حقوق سایرین را ضایع می‌کنند، هم جلوی ترقی و پیشرفت دیگران را می‌گیرند و هم اسباب چپاول و اختلاف و نزاع و دشمنی را فراهم می‌آورند.

هنگامی که به بررسی علل بروز فساد و تخلف در دستگاه‌های اجرائی که غالباً تحت عنوان فساد اداری یاد می‌گردد، پرداخته می‌شود به عوامل متعددی که طبقه‌بندی‌های متفاوتی هم برای آن مطرح است، برمی‌خوریم. اما در يك طبقه‌بندی اولیه و ساده از منظر عوامل و علل فساد اداری می‌توان دو گونه عامل شناسائی کرد: علل برون سازمانی و علل درون سازمانی. به عبارتی گهگاه خواسته یا ناخواسته عواملی خود را بر سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرائی تحمیل نموده و ضمن پایه‌ریزی برخی تخلفات سبب لوٹ شدن قبح عمل خلاف شده و علاوه بر اثرات مستقیم و علی در بروز فساد، به خودی خود عاملی توجیه‌گر در سایر تخلفات شده و به مرور در سازمان‌ها، نهادینه می‌شوند. عوامل دیگری هم در درون يك سازمان، ایجاد و رشد و نمو می‌کنند.

اگرچه نوشتار حاضر صرفاً در صدد پرداختن به عوامل بروز فساد و تخلف در نظام بانکی است اما از آنجا که در کشور ما، معمولاً منشاء و وضع‌کنندگان قوانین و مقررات و هم متولیان اصلی تعلیم و تربیت و هم فرایند استخدام و بسیاری از عوامل مرتبط، مشترک است، بنابراین مشترکات زیادی را می‌توان در عوامل مؤثر در بروز فساد در همه دستگاه‌ها شناسائی کرد.

تعریف فساد اداری

صاحب‌نظران و متولیان امور در کشورهای مختلف دنیا منهای گرایش‌های مذهبی، جامعه شناختی، اقتصادی، تربیتی اخلاقی و ...، پیرامون فساد اداری تعاریف متعدد و متنوعی را ارائه کرده‌اند که به قصد اختصار صرفاً به تعریف داخلی از فساد اداری می‌پردازیم. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور برای مطالعه کاربردی آسیب اداری و روش‌های مبارزه با آن در برنامه پیشنهادی خود تحت عنوان برنامه مبارزه با فساد و ارتقای سلامت نظام اداری، فساد اداری را عبارت دانسته است از:

اقدامات مأموران دولتی که با هدف انتفاع و بهره‌برداری برای خود یا اشخاص دیگر یا در قبال دریافت مال برای خود یا اشخاص دیگر از طریق راه‌های زیر انجام می‌پذیرد:

- نقض قوانین و مقررات و ضوابط اداری
- تعبیر و تفسیر قوانین و مقررات و ضوابط اداری
- تغییر در قوانین و مقررات و ضوابط اداری
- خودداری، کندکاری یا کوتاهی در انجام وظایف در قبال ارباب رجوع
- تسهیل یا تسریع غیر عادی در انجام کار برای اشخاص معین در مقایسه با دیگران

آثار و نتایج عدم سلامت نظام اداری

تردیدی نیست که تعالی انسان‌ها و ترقی جوامع، مستلزم يك نظام اداری سالم و کارآمد است و هر چه جامعه‌ای از سطح سلامت بالاتری برخوردار باشد به همان نسبت از پویایی و پیشرفت بهتری برخوردار است و بر عکس آن در يك بررسی اجمالی مهم‌ترین نتایج و عواقب يك نظام اداری فاسد را می‌توان شامل محقق نشدن اهداف سازمان، کاهش بهره‌وری و اثربخشی سازمان، نارضایتی ارباب رجوع، بی‌انگیزگی و احساس از خودبیگانگی کارکنان، بروز مسائل ناهنجاری همچون رشوه، اختلاس، سرقت، پارتی‌بازی، استفاده شخصی از اموال عمومی، چندپیشگی کارکنان، عدم مسئولیت‌پذیری کارمندان، تهی شدن سازمان از افراد سالم و توانمند و به مرور افت اعتبار سازمان، زوال مشروعیت مدیریت، بی‌اختیار و یا کم شدن اختیار مدیران، بی‌انضباطی در امور، کندی و حتی توقف امور، رواج چالپوسگی، تملق و تضاهر در سازمان، تضاد بین اهداف سازمان با فرد کارمند و کم‌کاری، دانست.

عوامل عام مؤثر بر ایجاد فساد در دستگاه‌های اجرائی

امروزه، دولت‌ها در کشورهای در حال توسعه با تمام ابعاد و لایه‌های زندگی مردم نه تنها به عنوان کارفرما، بلکه به عنوان تنظیم‌کننده جریان و توالی امور ارتباط دارند و این امر به اضافه محدودیت‌هایی که در زمینه‌های مختلف در جهت تنظیم امور اقتصادی و اجتماعی جامعه توسط دولت برقرار می‌شود، زمینه‌ساز فساد است. حال، هرچه دولت و اختیارات او بیشتر باشد و بخش خصوصی محدودتر، به همان نسبت احتمالاً، حجم فساد و تخلف بیشتر است. علاوه بر این می‌توان عوامل مؤثر بر ایجاد فساد در نظام اداری را در دسته‌بندی چهارگانه زیر مورد شناسائی قرار داد:

۱. عوامل سازمانی که خود می‌تواند ناشی از عدم شفافیت و پاسخ‌گویی در فعالیت‌های نظام اداری، عدم ثبات در مدیریت‌ها، ضعف امنیت شغلی کارکنان، نارسایی، پیچیدگی، تناقض و ابهام در قوانین و مقررات اداری، مشکلات مربوط به شایسته‌سالاری در عزل و نصب‌ها، نارسائی‌های حرفه‌ای کارکنان، باندبازی، ناکافی بودن نظام‌های انگیزشی و تشویق و تنبیه در ادارات، انحصار در فعالیت‌های اداری، ضعف ساز و کارهای نظارتی، ضعف دانش و تخصص مدیران باشد.
۲. عوامل فرهنگی و اجتماعی که خود مشتمل بر عوامل و اسباب و علل متعددی منجمله ضعف وجدان کاری و انضباط اجتماعی، ناآگاهی نسبت به قوانین و مقررات اداری، نگرش غلط نسبت به ساختار اجتماعی که مقامات رسمی دولت را برتر می‌شمارد، سطح پایین اخلاقیات در جامعه، قوی بودن پیوندهای فامیلی و قبیله‌ای، رواج مادی‌گرایی می‌باشد.
۳. عوامل سیاسی همچون میزان آزادیهای سیاسی، میزان ثبات سیاسی، نحوه تقسیم قدرت سیاسی، میزان استقلال قضایی، وجود گروه‌های فشار که منافعشان درگیر است، جریانهای اطلاع‌رسانی مستقل
۴. عوامل اقتصادی همانند درآمد ناکافی کارکنان، توزیع ناعادلانه درآمدها، ناکارآمدی نظام تأمین اجتماعی، سیاستهایی که به طور مصنوعی بین عرضه و تقاضا شکاف ایجاد می‌کنند و نیز پائین بودن نسبت درآمد کارکنان بخش عمومی نسبت به بخش خصوصی

برخی مقررات الزام‌آور کشور در مبارزه با فساد

۱. به موجب اصل ۴۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران «دولت موظف است ثروت‌های ناشی از ربا، غصب، رشوه، اختلاس، سرقت، قمار، سوء استفاده از موقوفات، سوء استفاده از مقاطعه‌کاری‌ها، معاملات دولتی، فروش زمین‌های موات، مباحات اصلی، دایر کردن اماکن فساد و سایر موارد غیر مشروع را گرفته و به صاحب حق رد کند و در صورت معلوم نبودن او به بیت‌المال بدهد. این حکم باید با رسیدگی و تحقیق و ثبوت شرعی به وسیله دولت اجرا شود.
۲. مواد ۱۹۷-۱۹۴-۱۹۳-۱۹۲-۱۹۱-۱۹۰-۱۸۹-۱۸۸-۱۸۷-۱۸۶-۱۸۵-۱۸۴-۱۸۳-۱۸۲-۱۸۱-۱۸۰-۱۷۹-۱۷۸-۱۷۷-۱۷۶-۱۷۵-۱۷۴-۱۷۳-۱۷۲-۱۷۱-۱۷۰-۱۶۹-۱۶۸-۱۶۷-۱۶۶-۱۶۵-۱۶۴-۱۶۳-۱۶۲-۱۶۱-۱۶۰-۱۵۹-۱۵۸-۱۵۷-۱۵۶-۱۵۵-۱۵۴-۱۵۳-۱۵۲-۱۵۱-۱۵۰-۱۴۹-۱۴۸-۱۴۷-۱۴۶-۱۴۵-۱۴۴-۱۴۳-۱۴۲-۱۴۱-۱۴۰-۱۳۹-۱۳۸-۱۳۷-۱۳۶-۱۳۵-۱۳۴-۱۳۳-۱۳۲-۱۳۱-۱۳۰-۱۲۹-۱۲۸-۱۲۷-۱۲۶-۱۲۵-۱۲۴-۱۲۳-۱۲۲-۱۲۱-۱۲۰-۱۱۹-۱۱۸-۱۱۷-۱۱۶-۱۱۵-۱۱۴-۱۱۳-۱۱۲-۱۱۱-۱۱۰-۱۰۹-۱۰۸-۱۰۷-۱۰۶-۱۰۵-۱۰۴-۱۰۳-۱۰۲-۱۰۱-۱۰۰-۹۹-۹۸-۹۷-۹۶-۹۵-۹۴-۹۳-۹۲-۹۱-۹۰-۸۹-۸۸-۸۷-۸۶-۸۵-۸۴-۸۳-۸۲-۸۱-۸۰-۷۹-۷۸-۷۷-۷۶-۷۵-۷۴-۷۳-۷۲-۷۱-۷۰-۶۹-۶۸-۶۷-۶۶-۶۵-۶۴-۶۳-۶۲-۶۱-۶۰-۵۹-۵۸-۵۷-۵۶-۵۵-۵۴-۵۳-۵۲-۵۱-۵۰-۴۹-۴۸-۴۷-۴۶-۴۵-۴۴-۴۳-۴۲-۴۱-۴۰-۳۹-۳۸-۳۷-۳۶-۳۵-۳۴-۳۳-۳۲-۳۱-۳۰-۲۹-۲۸-۲۷-۲۶-۲۵-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۲۰-۱۹-۱۸-۱۷-۱۶-۱۵-۱۴-۱۳-۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷-۶-۵-۴-۳-۲-۱
۳. قوانین پیشگیری از قاچاق مصوب ۱۳۱۱ و ۱۳۱۲
۴. قانون اقدامات تامینی
۵. قانون مبارزه با مواد مخدر
۶. قانون منع مداخله وزراء، نمایندگان مجلس و کارمندان دولت در معاملات دولتی
۷. قانون مجازات اسلامی
۸. قانون نحوه اعمال تعزیرات حکومتی
۹. آئین‌نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرائی موضوع مصوبه شماره ۷۲۳۷/ت/۳۰۳۷ هـ مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۲ هیئت محترم وزیران
۱۰. قانون مبارزه با پولشویی مصوب ۱۳۸۶ و آئین‌نامه‌ها و احکام مترتب بر آن

مختصری در باره بانک و کارکردهایش

نهاد بانک، ابتدا به عنوان عامل روان‌کنندگی و ساده‌سازی گردش پول در جوامع، آغاز به کار کرد و به مرور زمان کارکردها و مأموریت‌های جدیدی یافت. به گونه‌ای که امروزه بانک نه به عنوان یک بخش در کنار سایر بخش‌ها بلکه به عنوان جریانی در طول فعالیت‌های اقتصادی و حتی به عنوان میزان الحارره سلامت و سیالیت و پویایی اقتصاد کشورها ایفای نقش می‌کند. از لحاظ میزان نقاط تماس و مراجعه عمومی شاید با قاطعیت بتوان اذعان کرد که بیشترین حجم مراجعات اعم از مراجعه مستقیم و یا غیر مستقیم، مربوط به سیستم بانکی باشد.

سیستم بانکی کشور ما با دارا بودن بالغ بر ۱۷۶۵۲ شعبه در سراسر کشور و به خدمت گرفتن قریب به ۲۰۰۰۰۰ نفر نیروی انسانی، تقریباً با تمام مردم کشور به طور روزانه و مداوم در تماس است و در واقع نمی‌توان فردی را یافت که بی‌نیاز از ارتباط حداقل با یک بانک از بانک‌های کشور باشد. در این میان هر یک از مراجعین، مخاطبین، صاحبان سهام و دستگاه‌های اجرائی انتظارات خاصی از عملکرد این مجموعه دارند. برآوردن انتظارات طیف وسیعی از مردم، مشتریان، مدیران دولتی و خصوصی، صاحب‌نظران، منتقدان بویژه شریعتمداران با قوانین و مقررات موجود که بعضاً بین آنها تضاد نیز وجود دارد، کاری بس دشوار است. از سوی دیگر، کار بانک با چنان دشواری همراه است که برآوردن حداقل انتظارات کارکنان آنها نیز برای مدیریت بانک‌ها با چالش‌هایی همراه است. در یک بررسی اجمالی می‌توان مهم‌ترین گلوگاه‌های یک بانک جهت بروز تخلف را به شرح زیر برشمرد:

۱. شعبه در هنگام افتتاح حساب برای مشتریان
۲. شعبه در هنگام صدور دسته چک
۳. شعب و حسب مورد در نقل و انتقال وجوه (در فرایند پولشویی)
۴. ستاد و شعب در حین پذیرش تقاضای مشتریان جهت اعطای تسهیلات
۵. ستاد و شعب در موقع بررسی اطلاعات مشتریان جهت اعطای تسهیلات
۶. ستاد و شعب در هنگام بررسی و ارزیابی طرح‌ها
۷. ستاد و شعب در هنگام ارزیابی اعتباری مشتریان
۸. ستاد و شعب در حین بازدید از طرح در مرحله مقدماتی (ارزیابی طرح)
۹. ستاد و شعب موقع تصویب طرح یا اعتبار
۱۰. ستاد و شعب در هنگام صدور دستور پرداخت
۱۱. ستاد و شعب در موقع نظارت بر اجرای طرح‌ها
۱۲. ستاد و شعب در پیگیری‌های مربوط به وصول مطالبات
۱۳. ستاد و شعب در هنگام گشایش اعتبار و بررسی مدارک و پروفرما
۱۴. ستاد و شعب در موقع بررسی اسناد حمل
۱۵. ستاد و شعب در پرداخت مبلغ LC های نقدی توسط بانک

زمینه‌های بروز تخلف و فساد در بانک‌ها

- آن گونه که در ابتدای همین مقاله به صورت کلی و گذرا اشاره گردید انسان به صرف داشتن یک سری امیال و اغراض، تمایل فراوانی به فزونی دارائی، تنوع و منفعت‌جویی

دارد. بنابراین به طور طبیعی، زمینه‌های اولیه این گرایش هم در کارمند بانک و هم در مشتری موجود است.

- از دوردست و دیرزمان و بواسطه حاکمیت‌های استبدادی و خودکامه در ایران، مردم خود را رعیت حاکمان دانسته‌اند، گویانکه خدمتی که انجام می‌دهند نه از سر تکلیف بلکه از روی منت است. این بیماری به صورت یک فرهنگ و عادت درآمده و از دید بسیاری، دستگاه‌های اجرائی هیچ کاری را نباید و نمی‌توانند بی‌منت و توقع انجام دهند.
- بانک از این نظر که با پول به عنوان عریان‌ترین وجه ثروت و دارائی سر و کار دارد به طور خاص در معرض این پدیده است.
- مشتریان بانک‌ها عموماً افرادی بازرگان و گهگاه زیرک‌تر از افراد عادی جامعه بوده و تقاضا و انگیزه‌های درونی کارمند بانک را بهتر درک می‌کنند.
- مواجبه کارمند با طیف وسیعی از مشتریان برخی مواقع متمول و جورواجور و حس رقابت و فزون‌طلبی، خود می‌تواند کارمند را وسوسه کند.
- استاندارد نبودن و تفسیربرداری روش‌های پاسخ به مشتری و داشتن اختیار عمل لازم در اجابت درخواست مشتری
- ناآگاهی برخی از مشتریان نسبت به وظایف بانک در ارائه خدمت و فرایند امور
- شفاف نبودن رابطه بین بانک و مشتری و مأموریت هر کدام از طرفین موضوع
- توقعات بیش از حد برخی از مشتریان به جهات متعدد اعم از توصیه‌نامه‌ها، برخی تبلیغات و ...
- عدم تناسب امکانات و منابع بانک‌ها با نیاز و تقاضا و انتظار متقاضیان
- تفاوت جدی بین نرخ تسهیلات با قیمت پول در بازار آزاد و نرخ تورم

گذری بر علل و عوامل

هنگامی که بخواهیم به آثار و عواقب بروز فساد در هر دستگاهی نظیر نظام بانکی پردازیم بناچار می‌بایست ابتدا علل و عوامل اولیه بروز تخلف را شناسائی کنیم وگرنه با از بین رفتن معلول صرفاً درد را به عنوان یک مُسکن به صورت مقطعی پنهان کرده‌ایم. همین درد به مرور و زیر پوست سازمان به صورت یک دُم‌ل چرکین خودنمائی کرده و مشکلات و فجایع بزرگتری ایجاد خواهد کرد. پس پیش شرط اصلی و ابتدائی مبارزه، شناخت علل و عوامل مؤثر بر بروز فساد می‌باشد.

در بررسی عوامل تاثیرگذار بر بروز تخلف در بانک‌ها عموماً به دو عامل برون و درون سازمانی برمی‌خوریم که ذیلاً و به فراخور مجال و به تناسب اهمیت، بدان‌ها می‌پردازیم.

الف) مشکلات برون سازمانی

محدودیت منابع در مقابل حجم فراوان تقاضا

تردیدى نیست که بانک با هدف تامین مالی واحدهای تولیدی، خدماتی و بازرگانی هم نیازمند پرداخت تسهیلات و ارائه خدمت است و هم موظف است که در چارچوب ضوابط، مبادرت به اعطای تسهیلات بانکی نماید. در حالت عادی که تناسبی بین حجم منابع مالی در اختیار بانک با تقاضا وجود داشته باشد، قاعدتاً متقاضیان تسهیلات به ترتیب مراجعه و تکمیل پرونده از تسهیلات بانکی برخوردار می‌شوند اما مشکل آنگاه به وجود می‌آید که نیاز به منابع به دلایل متعددی که موضوع این مقاله نیست عدد ۱۰۰ و منیع موجود در بانک، عدد ۵۰ یا ۶۰ باشد. در این حالت علی‌القاعده باید ترجیحی به وجود بیاید که بانک بتواند مبادرت به پرداخت تسهیلات نماید در غیر آن صورت به عمد یا سهو، ممکن است مستحق تسهیلات، از حقوق خود بازماند.

در ذیل این مطلب عوامل متعددی قابل ذکر است که از مهم‌ترین آنها می‌توان به عدم بازپرداخت بدهی دولت به بانک‌ها، بدهی بانک‌ها به بانک مرکزی، انتظار تأمین مالی (غیرمرتبطاً)، فرسودگی ماشین‌آلات واحدهای تولیدی و نیاز آنها به منابع جهت نوسازی، برخی موانع تسهیل فعالیت ناشی از اقتصاد ملی و مقررات قانون کار و مشکلات ناشی از اقتصاد جهانی اشاره نمود.

۱. دخالت‌های متفاوت و بعضاً متعارض برخی دستگاه‌ها در بانک‌ها؛ بانک‌ها دائماً

با انبوهی از توصیه‌نامه‌ها، تماس‌ها و پیگیری‌های رسمی و غیر رسمی نهادها و دستگاه‌های اجرائی مبنی بر تسریع یا تسهیل اجابت درخواست متقاضیان مواجهند که به لحاظ بند ۱ برآوردن همه آن تقاضاها در جای خود محل ابهام است.

۲. اعمال نظارت‌های موازی و مکرر؛ بانک‌ها نیازمند به فرایندی سریع و سهل برای

پاسخ‌گویی به تقاضای مشتریان خود هستند و به طور طبیعی هر عاملی که این فرایند را کند یا حذف کند در درون خود سبب ایجاد حق برای عده‌ای و ترجیحی برای عده‌ای دیگر خواهد شد. بویژه اینکه این نظارت‌ها بعضی مواقع با هم متعارض باشد.

۳. تحریم و ایجاد محدودیت برای بانک‌ها؛ این مهم سبب افزایش هزینه‌های مجریان

طرح‌ها شده، که غالباً جهت جبران کسری منابع به بانک‌ها مراجعه یا ارجاع می‌شوند. از سویی دیگر گشایش اعتبارات اسنادی و محدودیت‌های مربوطه نیز می‌تواند بر این مشکلات بیفزاید.

۴. درآمد دولت و تأثیر آن بر اقتصاد کشور؛ هم اقتصاد تک‌محصولی ما با بروز برخی

مشکلات کلان می‌تواند تأثیر نامطلوب بپذیرد و هم اقتصادهای بانک‌محور در این قبیل مواقع، بانک‌ها را در اجابت تقاضای نیازمندان واقعی با مشکل مواجه می‌نمایند.

۵. عدم تناسب نرخ تورم و قیمت پول در بازار با نرخ سود تسهیلات بانکی سبب می‌شود

که رقابت برای اخذ تسهیلاتی که بدون هر گونه فعالیت دیگری سبب افزایش درآمد تسهیلات‌گیرنده می‌شود حجم تقاضا و رقابت برای اخذ تسهیلات را بالا برده و بعلاوه گهگاه با احتساب جریمه تأخیر نیز، مشتری بازپرداخت بدهی‌خود را غیر اقتصادی می‌داند.

۶. سایر عوامل متعددی هم چون فرهنگ شناخت از مأموریت و وظایف بانک، ناتوانی

مجریان در اجرای بهنگام طرح‌ها، مشکلات مربوط به وصول مطالبات و ... نیز آثار خود را خواهند داشت.

ب) مشکلات درون سازمانی

۱. **روند افزایشی حجم مطالبات:** مطالبات بانک‌ها دو اثر مهم بر عملیات بانک‌ها دارد. اول اثر مستقیم بر میزان منابع آنها جهت اجابت درخواست‌های جدید و دوم دست به عصاره حرکت کردن و احتیاط در پرداخت تسهیلات و ایجاد فرایندها و توقفگاه‌های فراوان در پرداخت تسهیلات. به عبارتی این مهم هم سبب محدودیت توان اعتباری بانک‌ها می‌شود و هم سبب ایجاد وقفه در اجابت درخواست‌ها می‌گردد.
۲. **نارسائی‌های ساختاری:** وجود برخی محدودیت‌ها در رسیدگی به تقاضاها و گاهی اوقات طولانی بودن فرایند بسیاری امور سبب بروز مشکل در رسیدگی به تقاضای تسهیلات می‌شود که این موضوع هم به مقررات وابسته است و هم به ساختار ناکارآمد و عدم تناسب اختیارات با توان و مسئولیت‌ها
۳. **شرایط ضعف انگیزه کارکنان:** نیروی انسانی توانمند و با انگیزه، از ارکان اساسی یک سازمان است. حال اگر به دلایل متعددی از جمله سطح درآمد، گردش شغلی و ارتقاء، وجود تبعیض یا هر عامل دیگری، این انگیزه از بین برود، بالطبع کارآیی مورد انتظار از کارمند از بین رفته و می‌تواند اثرات نامطلوبی ایجاد نماید.
۴. **بانک جامع اطلاعات مشتریان:** بانک‌ها نیازمند به امکان و ابزاری هستند تا بتوانند به محض مراجعه مشتری، در مورد مشخصات فردی، نشانی، تشخیص، تمکن و نیز توان تسهیلاتی و بازپرداخت او اطلاع حاصل نموده و بی‌درنگ پاسخ مثبت و یا منفی او را بدهند. در غیاب این امکان، هم مشتری متوقع میشود، هم بانک با انبوهی از تقاضای بلامرجح مواجه است و هم زمینه‌های تبعیض و تفاوت فراهم می‌گردد.
۵. **نظام سنجش اعتبار:** همانند بند ۴، بانک‌ها هم چنین نیازمند به امکان و ابزاری هستند تا بتوانند به محض مراجعه مشتری در مورد توان اعتباری، تسهیلاتی و بازپرداخت او اطلاع حاصل نموده و بی‌درنگ پاسخ اولیه مثبت و یا منفی او را بدهند. در غیبت این امکان هم مشتری متوقع می‌شود، هم بانک با انبوهی از تقاضای بلامرجح مواجه است و هم زمینه‌های تبعیض و تفاوت فراهم می‌گردد.
۶. **طبقه‌بندی مطالبات:** نامشخص بودن و گهگاه تعارض در بخشنامه‌ها و مقررات مربوط به این سرفصل‌ها می‌تواند سبب برخوردهای گهگاه سلیقه‌ای را فراهم نماید که نتیجه آن تفاوت و تبعیض در مواجهه با مشتریان است.
۷. **عدم شفافیت فرایندها و یا بی‌اطلاعی مشتری نسبت به حقوق خود اعم از زمان بندی‌ها، چارچوب‌ها، وثائق، سهم شریک و ...** سبب می‌شود تقاضای مشتری خارج از چارچوب مطرح شود و یا اینکه بخواهد تقاضای بجا و حقیقش با زمان بندی و منت اجابت گردد.
۸. **مشکلات در حوزه بانکداری اسلامی:** اجرای صحیح و دقیق بانکداری اسلامی علاوه بر ناروایی تبعیض و اهمال در رسیدگی به تقاضای نیازمندان واقعی در مورد عقود مشارکتی، سهم هر کدام از طرفین روشن و بانک نه به عنوان تسهیلات‌دهنده بلکه به عنوان شریک در همه روند کار احساس مسئولیت نموده و ترجیحی ناموجه برای خود و دیگری قائل نخواهد بود.
۹. **بی‌تجربگی کارمند، تغییر دائمی رویه‌ها، حجم بالای کار و توان کارشناس ضعیف، عدم احساس مسئولیت کارکنان، فرایندها و توقفگاه‌های کاری طولانی، عدم شفافیت دستورالعمل‌ها نیز از جمله مشکلات موجود است.**

برخی راه‌کارها

هرچند آن گونه که قبلاً نیز ذکر شد بسیاری از مشکلات نظام بانکی در زمینه بروز فساد خارج از حیطه مسئولیت و نظارت آنهاست و بالطبع تا رفع علل مزبور، نمی‌توان انتظار از بین رفتن معلول را داشت با این همه شایسته نیست که با توجه خارج از دسترس بودن عوامل بروز تخلف، بانک‌ها دست روی دست گذاشته و اقدامی پیشگیرانه و مقابله‌ای با تخلفات احتمالی به عمل نیاورند. به همین منظور به برخی از راه‌کارهای اجرایی جهت رفع و یا تعدیل مشکلات پیش گفته اشاره می‌کنیم.

۱. ایجاد بانک جامع اطلاعات مالی واحدهای اقتصادی: با یادآوری آثار و عواقب

نبودن يك اطلاعات منسجم و قابل اتکاء برای بررسی و اجابت درخواست تسهیلات مشتریان، ایجاد بانک جامع اطلاعات واحدهای تولیدی، ضمن کمک به سیاست‌گذاران کلان کشور در خصوص حجم محصول، نیاز جامعه، حجم تقاضا، کنترل بر بازار و تصمیم به توسعه این قبیل طرح‌ها و احیاناً آمایش آنها، از دیگر سو بانک‌ها با اتکاء به همین بانک اطلاعات، مبادرت به بررسی توجه‌های اقتصادی این طرح‌ها نموده و با شناخت قبلی مبادرت به رد یا تایید تقاضای آنان می‌نمایند.

۲. فعال‌سازی بانک جامع اطلاعات مشتریان: علاوه بر واحدهای تولیدی، اشخاص

حقیقی نیز که مستقلاً در ترکیب سهام‌داران يك شرکت به عنوان ذی‌نفع واحد به يك بانک مراجعه می‌نمایند، می‌بایست از حیث توان مالی، اقتصادی و اعتباری، مورد بررسی، شناخت و ارزیابی بانک قرار گیرند که با ایجاد این بانک هم از بالاتکلیفی بانک و کندی امور جلوگیری می‌شود و همچنین از برخورد سلیقه‌ای احتراز می‌گردد و در خاتمه بانک در وصول مطالبات خود با مشکلات کمتری مواجه خواهد شد.

۳. اجرایی و عملیاتی نمودن کانون مشاوران اعتباری و سرمایه‌گذاری بانک‌ها: یکی

از مشکلاتی که همواره مشتریان نظام بانکی و حتی بانک‌ها از آن رنج می‌برند وجود جو کم‌اعتمادی و نگرش غیر خودی بررسی‌کنندگان طرح‌ها بوده است. همین امر سبب می‌شود مشتری به طرق ممکن تلاش نماید که بانک را برای پذیرش طرح خویش اقناع نماید، وجود يك نهاد، واحد یا شخص خارج از بانک که امین و وکیل مشتری بوده، بانک را بخوبی شناخته و بازار و محدودیت‌های آن را بشناسد، به مشتری کمک می‌کند تا به جای توسل بجا یا نابجا به کارشناسان بانک، درخواست خود را به صورت اصولی و از مجرائی غیر از بانک که از قضا مورد تایید بانک هم هست پی‌گیری نماید. این کانون ضمن تعیین تعرفه برای مشتری و نظارت مستمر بر عملکرد مشاور در حکم يك نهاد ناظر و NGO (سمن) ایفای نقش نموده و کارکردهای متنوعی دارد که پرداختن به آن، از حوصله این مجال خارج است.

۴. اجرایی و عملیاتی نمودن نظام سنجش اعتبار: یکی از الزامات و زیرساخت‌های

اصلی شرکت‌های سرمایه‌گذاری، مالی و بانک‌ها، واحدهای سنجش اعتبار است که تسهیل‌کننده فرایند دسترسی به منابع مالی محسوب می‌شوند. تسریع در عملیات اجرایی شرکت مشاوره اعتباری ایران که اطلاعات مرتبط با سوابق و وضعیت اعتباری شرکت‌ها و اشخاص حقیقی متقاضی تسهیلات را از طریق بانک‌ها، مؤسسات مالی و اعتباری و سایر مراکز موثق گردآوری نموده و پس از تلفیق اطلاعات در قالب يك

- گزارش اعتباری جامع در اختیار اعتباردهندگان قرار می‌دهد. يك ضرورت است.
۵. **بازنگری در فرآیند اعطای تسهیلات و تدوین و طراحی رویه‌های نوین در اعطاء تسهیلات:** رویه فعلی مورد عمل در وام‌دهی شیوه‌ای ناکارآمد و منسوخ است که عمدتاً بر پایه ضمانت، وثیقه و رهن انجام می‌شود در حالی که در اکثر کشورهای پیشرفته این کار به عنوان يك صنعت و با بهره‌گیری از سیستم‌های مدیریت ریسک و اطلاعات مشتریان و ارزیابی دقیق مشتری و طرح انجام می‌گیرد.
۶. نظارت قوی، مستمر، اثربخش و تقویت واحدهای بازرسی و کنترل‌های داخلی و حمایت مدیران بالادستی از تصمیم‌ها و پیشنهادهای مربوط و نیز نظارت مستمر بر عملیات و فعالیت‌های واحدهای بانک، رفع نقایص و برخورد اثربخش با متخلفان
۷. کنترل گلوگاه‌های مهم مواجهه با مشتری و بروز تخلف و ارائه روشه‌ا و راه‌کارهای پیشگیری از تخلف که قبلاً آن گلوگاه‌ها به اختصار اشاره شد.
۸. ثبات مدیریتی در بانک‌ها و پرهیز از عزل و نصب مدیران و ویژه انتصاب افراد نا آشنا با نظام بانکی و غیرحرفه‌ای در راس امور بانک‌ها
۹. **برقراری ارتباط موثر و مفید بین بانک‌های دولتی و دولت:** تقویت منابع بانک‌ها، شناخت مشکلات آنها، ایجاد تناسب بین منابع بانک‌ها با تکالیف ارجاعی، تعیین نرخ سود، کمک به بازپرداخت مطالبات آنان از دستگاه‌های اجرائی و تأمین درخواست‌های آنها سبب می‌شود بانک‌ها بتوانند با شفافیت و توان موجود به اجابت درخواست‌ها مبادرت ورزیده و احیاناً از فراهم آوردن اسباب تعجیل یا تأخیر نا بجا در امور که عمده‌ترین ترجیح فسادآور است، احتراز نمایند.
۱۰. **نظارت بر مصرف بهینه تسهیلات:** نظارت مستمر پیش، حین و پس از اعطاء تسهیلات ضمن کمک به پرداخت بهینه در جهت توسعه کشور و ممانعت از پرداخت تسهیلات بر اساس سلايق و احیاناً روابط، به تقویت منابع بانک‌ها، برگشت منابع و از بین رفتن ترجیحات ناموجه در پرداخت تسهیلات کمک نموده و مشتری را از همان ابتدا توجیه به لزوم مصرف مناسب منابع نموده و از ایجاد توقعات نامناسب برای ایشان که خود سبب‌ساز بسیاری از ناراستی‌هاست جلوگیری مینماید.
۱۱. ایجاد و توسعه سیستم اتوماسیون اداری و کاهش و به حداقل رساندن نقاط تماس مشتری با کارمند.
۱۲. **تقویت سیستم مدیریت ریسک در بانک‌ها:** سیستم جامع مدیریت ریسک همانند دیگر ابزارهای نظارتی - کنترلی در بانک، نقش موثر و قابل توجه‌ای در سالم‌سازی محیط کاری ایفا می‌کند. برخی از کارکردها و الزامات این سیستم همانند ایجاد شفافیت و روایی در فرآیندها، رویه‌ها و بهره‌مندی از سیستم اطلاعات مدیریت، بسترهای لازم برای سلامت محیط کاری و کارکنان فراهم می‌آورد. سالم‌سازی محیط و مبارزه با فساد اداری و سایر اعمال مجرمانه درون سازمانی به طور ویژه در مباحث مدیریت ریسک عملیاتی مطرح می‌شود و در اسناد منتشره از سوی کمیته بال و همچنین بانک مرکزی ج.ا.ا. مورد توجه خاص قرار گرفته است. از جمله مواردی که موجب ریسک عملیاتی بانک‌ها می‌شوند عبارتند از: وقفه‌های عملیاتی مانند نابسامانی فیزیکی، قطع برق، آتش‌سوزی، توقف سیستم‌های رایانه‌ای، بلایای طبیعی، تروریسم، آشوب‌های سیاسی، جرایمی همچون اختلاس، سرقت، مبادلات غیر قانونی کارکنان، کلاهبرداری، جعل، هک سیستم‌های رایانه‌ای، رفتارهای مربوط

به مشتریان همانند خیانت در امانت، وجود نواقص در اداره امور مربوط به وثایق، سوء استفاده از اطلاعات محرمانه مشتری، فعالیت‌های تجاری نامناسب به حساب بانک، پولشویی و فروش محصولات مالی غیر مجاز، دعاوی مربوط به جبران خدمات کارکنان، نقض قوانین مربوط به سلامت و ایمنی کارکنان، دعاوی ناشی از وجود تبعیض، در رهنمود بانک مرکزی، عوامل درون سازمانی که باعث بروز ریسک عملیاتی می‌شوند، به شرح زیر آورده شده است که همگی به محیط و سالم‌سازی آن و مبارزه با انواع فسادهای اداری و سازمانی اشاره دارد:

- نقض دستورالعمل‌های داخلی، سیاست‌ها و رویه‌ها
- عدول از اختیارات واگذار شده
- سوء استفاده کارکنان سازمان

به عبارت دیگر، مدیریت ریسک عملیاتی منجر به سالم‌سازی محیط و فراهم نمودن بستر مناسب فعالیت بانکی می‌شود.

۱۳. بانکداری الکترونیک: توسعه بانکداری الکترونیک سبب کاهش حجم مراجعات، تسریع در گردش کارها، تعدیل فرایندها و شفافیت بیشتر امور شده و به طور طبیعی به کاهش بسیاری از مشکلات کمک میکند.

۱۴. مشتری مداری: چنانچه بانک، مشتری را ذی حق دانسته، خود را موظف به برآوردن تقاضای او و رسیدگی به مشکلاتش بداند و آن گونه که باید، مشتری را ولی نعمت و محور و مدار کار خود دانسته، به این باور برسد که از هر جهت بدون وجود مشتری فاقد ارزش و اعتبار است، کارمند خود را مقید به تسهیل فرایندها، صداقت در برخورد، امانت‌داری و تسریع در اجابت درخواست مشتری دانسته و نه تنها منتی بر مشتری نداشته باشد بلکه به طور طبیعی حقوق قانونی مشتری را برآورده نماید. بعلاوه تحقق اصل مشتری مداری می‌تواند با افزایش سرعت ارائه خدمات بانکی به مشتریان، افزایش ابزارهای بانکداری الکترونیکی به منظور کاهش تعداد مراجعات مشتریان به شعب بانک، مکان‌یابی صحیح و موثر برای ایجاد شعب جدید و یا جابه‌جایی شعب قدیم و پشتیبانی به موقع دستگاه‌های خودپرداز چه از لحاظ فنی و چه از لحاظ پول‌گذاری، افزایش مهارت و سرعت عمل کارمندان، ایجاد باجه‌هایی که به صورت کامل جوابگوی نیاز و درخواست مشتریان از هر قبیل باشد، استفاده کامل از تجهیزات کامپیوتری برای کلیه کارهای خدماتی و بانکی همچون تهیه چک بانکی، برگه‌های دریافت و پرداخت حساب‌های جاری، قرض الحسنه پس‌انداز، کوتاه‌مدت و غیره، ساده‌سازی فرایندهای ارائه خدمات با انجام زمان‌سنجی هر خدمت کاهش و تجمع فرم‌های اداری به هنگام ارائه خدمات به مشتریان، بسیاری از مشکلات فعلی را مرتفع و به سالم‌سازی محیط کمک می‌نماید.

۱۵. مستندسازی و روزآمدی رویه‌های بانکی و دسترسی همگان به آنها، سبب می‌شود که مشتری با آگاهی وارد چرخه دریافت خدمت از بانک شده و با علم و اطلاع از زمان بندی و توقفگاه‌ها، نه درخواست نامعقولی داشته باشد و نه احیاناً کارمند و بانک انتظار و منتی بر مشتری داشته باشند.

۱۶. ایجاد مراکز خاص رسیدگی به تخلفات کارکنان نظام بانکی به جهت تفاوت ماهیت کار آنان و اعطاء اختیار به مدیران بانک‌ها در جا به جایی و جذب

- پرسئل:** یکی از مشکلات فعلی نظام بانکی خارج بودن واحدهای رسیدگی به تخلفات کارکنان از حیطه نظارت و دسترسی آنان می باشد. از سوی دیگر به جهت طولانی بودن فرایند رسیدگی به تخلفات کارکنان، نداشتن اختیار لازم در برخورد یا جا به جایی کارمندی که در موقعیت و جایگاه بروز فساد قرار گرفته و گهگاه شائبه‌هائی از تخلف در مورد او وجود دارد، به سالم‌سازی محیط کار کمک شایان توجهی می کند. داشتن اختیار در جذب افراد توانمند و به کارگیری آنان در پست‌های حساس با لحاظ ظرائف کار نیز از دیگر نکات مهم مربوط به این بخش می باشد.
۱۷. آموزش کارکنان اعم از آموزش رفتار حرفه‌ای و فرایندها و نیز آگاهی دادن نسبت به قوانین و مقررات در جهت احتراز از انجام تخلف عمد یا سهوی
۱۸. تامین امکانات رفاهی، بهداشت روانی و ایمنی کارکنان در جهت افزایش حس همکاری، عرق سازمانی و تعلق خاطر به سازمان به عنوان مکان امن و دارای احترام و قداست برای کارمند. اعمال این مهم به شیوه‌های علمی و انگیزشی، سبب حس هم افزائی و افزایش راندمان کار و پیشگیری از بروز تخلف می گردد.
۱۹. ایجاد نظام سنجش ادواری رضایت مشتریان و تعیین شاخص رضایت مشتریان در کل نظام بانکی برای واحدهای بانک و کارمندان به طور خاص
۲۰. تبلیغات سریع، موثر و کارآ در معرفی خدمات بانک
۲۱. ترویج تعهد اخلاقی، اجتماعی، فرهنگی بین کارکنان (صف، ستاد و مدیران)

بررسی وضعیت مطالبات معوق و سررسیدگذشته شبکه بانکی کشور و استان کرمانشاه

مقدمه

بدون شك تلاش برای وصول مطالبات معوق علاوه بر این که کمک مؤثری به بهبود وضعیت منابع و مصارف بانکهاست، بر رشد اقتصادی کشور و رونق بازارهای ملی تأثیر بسزایی دارد. وصول مطالبات معوق از آن جهت که بهبود وضعیت منابع بانک و امکان اعطای تسهیلات مجدد را فراهم می‌کند، عاملی برای رشد و پویایی اقتصاد کشور است. از سوی دیگر وصول مطالبات معوق، جمع‌آوری نقدینگی از سطوح جامعه را نیز در پی خواهد داشت و با توجه به سیاست‌های انقباضی دولت و تلاش برای مهار تورم، می‌تواند کمک مؤثری برای تحقق اهداف اقتصادی دولت باشد. علاوه بر این، بهبود نسبت منابع و مصارف خود از جمله معیارهای مهم و حیاتی است که در رتبه‌بندی و درجه‌بندی بانک‌ها مورد توجه قرار می‌گیرد. به موارد فوق می‌توان وظایف ذاتی بانک‌ها در حفظ و نگهداری از منابع مردم را نیز اضافه کرد. بر اساس موازین و اصول بانکداری بدون ربا رابطه بانک با مشتری در حساب‌های قرض الحسنه رابطه داین و مدیون است و سیاست‌گذاری بانک‌ها باید به گونه‌ای باشد که مانع تضییع سپرده‌های مردم شود. در همین حال بانک به عنوان وکیل سپرده‌گذار در سپرده‌های سرمایه‌گذاری موظف است ضمن حفاظت از سرمایه‌ها و سپرده‌های موکلان خود، در به‌کارگیری، توزیع صحیح و منطقی این منابع حداکثر تلاش خود را معمول نماید.

در همین حال دقت در انجام مراحل اعطای تسهیلات از جمله بررسی طرح‌ها، اخذ وثایق معتبر و پیگیری مستمر و مجدانه برای وصول اقساط معوق از جمله راه‌کارهایی است که همواره برای اجتناب از افزایش مطالبات معوق پیشنهاد می‌شود. ترکیب تسهیلات اعطایی بانک‌نشان از افزایش سهم عقود مشارکتی در سید تسهیلات اعطایی بانک دارد و این واقعیت، لزوم بررسی دقیق طرح‌ها و اعتبارسنجی کارآمد را بیش از پیش یادآور می‌شود.

تعاریف و مفاهیم

به موجب ماده يك آئين نامه وصول مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک‌الوصول مؤسسات اعتباری (ریالی و ارزی) مصوب ۱۳۸۶/۱۰/۳۰ هیأت دولت برخی اصطلاحات و عبارات طرح ساماندهی مطالبات معوق بانک‌ها به صورت زیر تعریف شده است:

- **مطالبات:** اعم از مطالبات ریالی (شامل تسهیلات اعطایی به اشخاص حقیقی و حقوقی، بدهی مشتریان در حساب بدهکاران موقت و بدهی مشتریان در خصوص اعتبارات اسنادی و ضمانت‌نامه‌های پرداخت شده و بروات ارزی مدت‌دار پرداخت شده

و پیش پرداخت 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 به شرح تعریف شده در بند (ح) و تمامی تسهیلاتی که دریافت کننده متعهد به بازپرداخت آن به ارز می باشد).

- **مطالبات جاری:** مطالباتی که از سررسید آن بیش از دو ماه نگذشته باشد.
- **مطالبات غیر جاری:** شامل مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول
- **مطالبات سررسید گذشته:** مطالباتی که از تاریخ سررسید بدهی و یا تاریخ قطعی بازپرداخت اقساط آن بیش از دو ماه گذشته و از شش ماه تجاوز ننموده است.
- **مطالبات معوق:** مطالباتی که بیش از شش ماه و کمتر از هیجده ماه از تاریخ سررسید و یا تاریخ قطع بازپرداخت اقساط آن سپری شده است.
- **مطالبات مشکوک الوصول:** مطالباتی که بیش از هجده ماه از تاریخ سررسید و یا از تاریخ قطع بازپرداخت اقساط آن سپری شده است.
- **مطالبات سوخت شده:** آن بخش از مطالبات موسسه 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 آیین نامه وصول مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول موسسات اعتباری (ریالی و ارزی)

عدم استقلال بانکها در مدیریت وجوه

بانکها به عنوان مجاری اصلی اقتصاد که شریان های پولی در آن جاری می باشد، بر اساس تعاریف اقتصادی به عنوان واسطه وجوه و در بانکداری بدون ربا به عنوان وکیل سپرده گذار و شریک تسهیلات گیرنده قلمداد می گردد، یعنی از طرفی وجوه مازاد را از سپرده گذار دریافت و به سرمایه گذار تحت شرایطی اعطا می نماید بر این اساس در زمان اعطا باید از برگشت تسهیلات با تفصیل زیر اطمینان حاصل نماید:

الف) برای رسیدن به چنین اطمینانی می‌بایست بانک از حسن شهرت و اهلیت، مدیریت، استحقاق، دانش و احاطه تسهیلات گیرنده به امر سرمایه‌گذاری یقین حاصل نماید.

ب) توان شخصی در سرمایه‌گذاری سهم متقاضی، می‌تواند این اطمینان را در بانک فراهم نماید که در اجرای طرح و مدیریت آن مصمم باشد و در صورت هر گونه اشتباه در مراحل مختلف مطالعه، تحقیق، طراحی، اجرا و نظارت سهم‌الشرکه سرمایه‌گذار در مخاطره جدی قرار می‌گیرد.

ج) اطمینان حاصل شود، تسهیلات بانک و سهم‌الشرکه متقاضی به مصرفی می‌رسد که از نظر اقتصادی، مالی، فنی و حقوقی دارای توجیه است.

د) تسهیلات گیرنده وثایق و تضامین کافی به بانک ارایه نماید تا در صورت وجود هر گونه مخاطره‌ای بانک بتواند نسبت به وصول طلب خود از بدهکار اقدام و بازپرداخت سپرده سپرده‌گذار را تضمین نماید.

در چنین شرایطی بانک باید اختیار داشته باشد که سپرده سپرده‌گذاران را به مجاری صحیح مصرف هدایت نموده و در انتخاب سرمایه‌گذار نیز کاملاً مختار باشد.

در نظام‌های بانکداری کشورهای صنعتی همواره نظام پولی و بانکی دارای استقلال تام و تمام بوده و دولت در این نظام مداخله‌ای نمی‌نماید. زیرا هرگونه مداخله در نظام بانکی باعث ایجاد بحران‌های پولی و بانکی می‌گردد. دولت‌ها همواره تمایل داشته‌اند به اختیار خود بسیاری از مسایل و مشکلات را با دخالت در نظام پولی و بانکی مرتفع نمایند، در حالی که همواره این مداخلات نتیجه معکوس داشته است.

تعیین سهم تسهیلات تکلیفی، تبصره ای و ... برای بانک‌ها از این گونه دخالت‌ها تلقی می‌گردد که نتیجه‌ای جز وخامت اوضاع بانک‌ها و تزریق بی‌حاصل پول به جامعه نداشته است.

تعیین دستوری نرخ سود که قاعدتاً می‌بایست عرضه و تقاضای پول تعیین‌کننده این نرخ باشد از دیگر موارد دخالت دولت در نظام پولی و بانکی می‌باشد.

در چنین شرایطی مسئولین دولتی به خود اجازه می‌دهند از مرحله پرداخت تسهیلات تا وصول مطالبات در امور بانک‌ها مداخله نمایند و حتی در خصوص اخذ وثایق و نحوه نظارت بر مصرف تسهیلات نیز اختیار را از بانک‌ها سلب می‌نمایند.

واقعی نبودن سود تسهیلات

بهای تمام شده پول در برخی موارد هیچ‌گونه تناسبی با نرخ سود تسهیلات پرداختی نداشته است. در نتیجه با تشکیل بازار سیاه پول از طریق بازارهای غیر متشکل پولی میل پول به فرار از عرصه‌های واقعی تولید به این بازارها با ایجاد مصارف توری می‌فراهم می‌گردد. متقاضیان با هجوم به بانک‌ها و ایجاد صف برای اخذ تسهیلات و عدم صرف آن در حوزه‌های مرتبط و هدایت آن به سمت سایر حوزه‌ها (در سال‌های گذشته بازار مسکن) منجر به گرانی و تورم ناشی از افزایش عرضه پول در این عرصه‌ها می‌شوند.

این حوزه‌ها نیز به دلیل بالا بودن نرخ بازده سرمایه‌گذاری در آن زمان تمایلی به از دست دادن این پول‌ها ندارند. زیرا در صورت عدم بازپرداخت تسهیلات در نهایت بانک ۶ درصد جریمه تأخیر را به نرخ پیمان افزوده و از بدهکاران مطالبه می‌نماید و تا زمانی که بانک موفق به وصول این بدهی‌ها بشود حداکثر استفاده توسط سرمایه‌گذار در سایر سرمایه‌گذاری‌ها انجام می‌گیرد.

با توجه به رکورد پیش آمده متعاقب شرایط توری اگر بدهکار قصد داشته باشد نسبت به بازپرداخت تسهیلات موعد گذشته خود به بانک اقدام بنماید به دلیل رکود ایجاد شده در این بازارها، دارایی‌های غیر پولی قادر به تبدیل به وجه نقد نمی‌باشند. در نتیجه بانک‌ها نیز در نهایت اقدام به تملیک و حراج وثایق بدهکاران می‌نمایند. در چنین شرایطی همان‌گونه که گفته شد به دلیل فقدان دارایی‌های پولی و عدم فروش آنها، بدهکاران قادر به تسویه بدهی خود به بانک نمی‌گردند و مطالبات غیر جاری بانک‌ها کماکان رو به افزایش خواهد بود.

وضعیت مطالبات معوق بانک‌ها

در پایان سال ۱۳۸۸

بررسی‌های به عمل آمده در پایان سال ۸۸ حاکی از وجود ۱۸ درصد ریسک اعتباری در فعالیت بانک‌های دولتی می‌باشد. یعنی ۱۸ درصد احتمال سوخت تسهیلات پرداختی بانک‌ها به مشتریان.

با توجه به این که نسبت کفایت سرمایه بانک‌های ایرانی بین ۸ تا ۱۰ درصد تعیین گردیده ریسک اعتباری ۱۸ درصد می‌تواند نشانه‌ای از سوخت تمام سرمایه بانک‌ها (که حدود آن ۸ تا ۱۰ درصد مشخص شده) و حدود ۹ درصد از سپرده‌های مردم نزد بانک‌ها باشد.

اخيراً مقرر گردیده دادستانی به عنوان مدعی العموم وارد موضوع با اهمیت وصول مطالبات بانك‌ها گردد. این ورود زمانی می‌تواند اثرگذار باشد که بدهکاران از نظر دارایی‌های پولی در مضيقه نباشند. در حالی که اگر بدهکاران فاقد دارایی‌های پولی باشند بانك‌ها برای وصول مطالبات خود اقدام به تملیک و مزایده وثایق بدهکاران می‌نمایند و با توجه به اینکه در حال حاضر وثایق نمی‌تواند جایگزین فوری دارایی‌های پولی شوند لذا در این شرایط تملیک وثایق نمی‌تواند مشکلات وصول مطالبات بانك‌ها را حل نماید زیرا در این صورت بانك‌ها به جای پول به دارایی‌های غیر پولی دست پیدا می‌نمایند. که تا زمان فروش و مستهلک کردن بدهی بدهکاران، ملزم به نگهداری و پرداخت هزینه‌های مرتبط با آن خواهند شد.

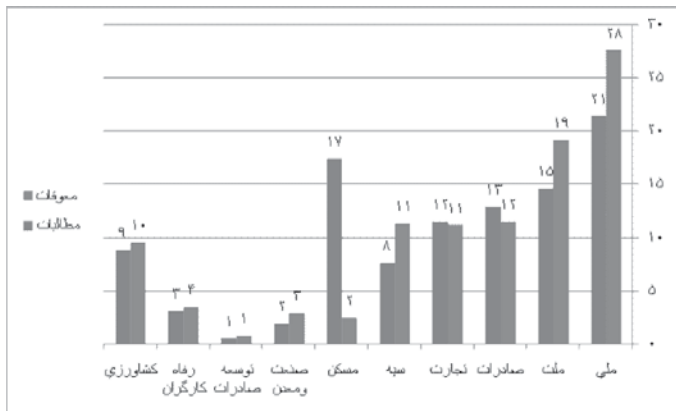
البته ورود دادستانی، ممنوع الخروج و زندانی کردن بدهکاران و متعهدین تسهیلات در این عرصه بی اثر نبوده ولی با شرایطی که قبلاً مورد اشاره قرار گرفت تأثیر زیادی نمی‌تواند داشته باشد.

جدول شماره ۱: سهم بانك‌ها از معوقات در مقایسه با مطالبات در کشور (ارقام به میلیارد ریال)

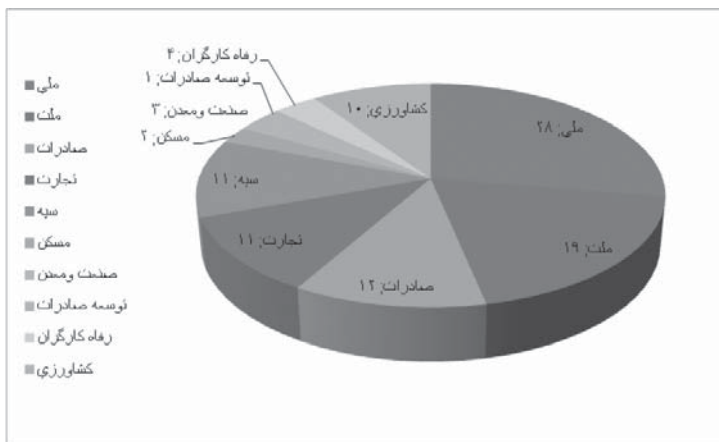
بانك	معوقات	درصد	مطالبات	درصد
ملی	۸۷.۰۴۸	۲۸	۳۶۹.۵۲۵	۲۱
ملت	۶۰.۵۰۳	۱۹	۲۵۲.۴۳۵	۱۵
صادرات	۳۶.۴۶۴	۱۲	۲۲۲.۱۰۴	۱۳
تجارت	۳۵.۳۱۹	۱۱	۱۹۸.۵۹۷	۱۲
سپه	۳۵.۷۹۹	۱۱	۱۳۲.۴۲۷	۸
مسکن	۷.۷۲۴	۲	۳۰۰.۸۷۸	۱۷
صنعت و معدن	۹.۱۶۱	۳	۳۳.۶۵۸	۲
توسعه صادرات	۲.۴۸۴	۱	۹.۶۲۳	۱
رفاه کارگران	۱۱.۰۸۵	۴	۵۳.۴۶۸	۳
کشاورزی	۳۰.۲۳۳	۱۰	۱۵۳.۲۳۷	۹
جمع کل سیستم بانکی	۳۱۵.۸۱۳	۱۰۰	۱.۷۲۵.۹۴۰	۱۰۰

اطلاعات مربوط به بانك صنعت و معدن فقط به صورت کشوری ارائه گردیده است.

نمودار مقایسه ای سهم از مطالبات و معوقات کشوری



نمودار سهم بانک ها از مطالبات در کشور



بانک ملی به عنوان پرداخت کننده ۲۱ درصد از تسهیلات کل سیستم بانکی دولتی کشور دارای ۲۸ درصد از مطالبات معوق کشوری نیز می باشد که نشان از عدم کنترل رشد مطالبات معوق به نسبت پرداخت تسهیلات می باشد. بعد از بانک ملی، بانک های مسکن و ملت با ۱۷ درصد و ۱۵ درصد در ریف های بعدی از نظر تأمین تسهیلات پرداختی بوده اند که سهم این بانک ها از مطالبات معوق در شبکه بانکی کشور به ترتیب ۲ درصد و ۱۹ درصد ارزیابی گردیده است. همان گونه که ملاحظه می گردد بانک ملت نیز از نظر مطالبات معوق در وضعیت مناسبی به سر نمی برد.

با ملاحظه جدول شماره ۱ متوجه می شویم بیشترین ریسک اعتباری متوجه بانک سپه و صنعت و معدن (۲۷ درصد)، توسعه صادرات (۲۶ درصد)، ملی و ملت (۲۴ درصد)، رفاه کارگران (۲۱ درصد) و کشاورزی (۲۰ درصد) می باشد و بانک تجارت با ۱۸ درصد ریسک اعتباری در متوسط کشوری قرار دارد.

تحلیل فعالیتی بانک ها در استان با وضعیت کشور تفاوت دارد. همان گونه که از جدول شماره ۱ استنباط می گردد استان کرمانشاه با داشتن ۵۸۱۸ میلیارد ریال مطالبات معوق که حدود ۱/۸ درصد از کل مطالبات معوق کشور را تشکیل می دهد دارای تسهیلات پرداختی به مبلغ ۳۲۰۱۸ ریال و ۱/۹ درصد از تسهیلات کل کشور می باشد که تا حدی می توان نتیجه گرفت سهم استان از مطالبات معوق متناسب با سهم او تسهیلات کل کشور است. ریسک اعتباری استان نیز ۱۸ درصد و در حد متوسط کشوری قرار دارد.

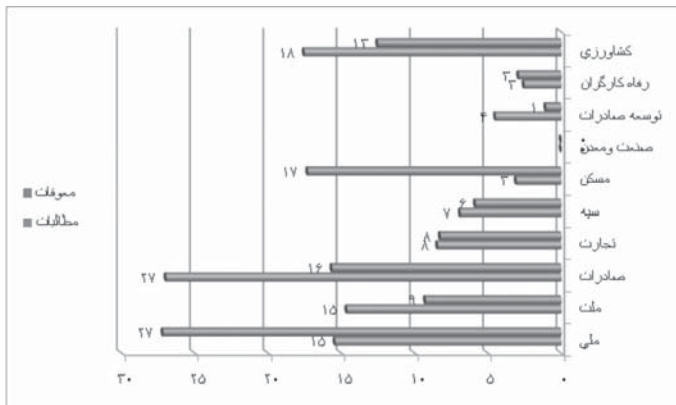
جدول شماره ۲ نشانگر وضعیت فعالیتی بانک ها در داخل استان می باشد.

جدول شماره ۲: سهم بانک ها از معوقات در مقایسه با مطالبات در استان کرمانشاه (ارقام به میلیارد ریال)

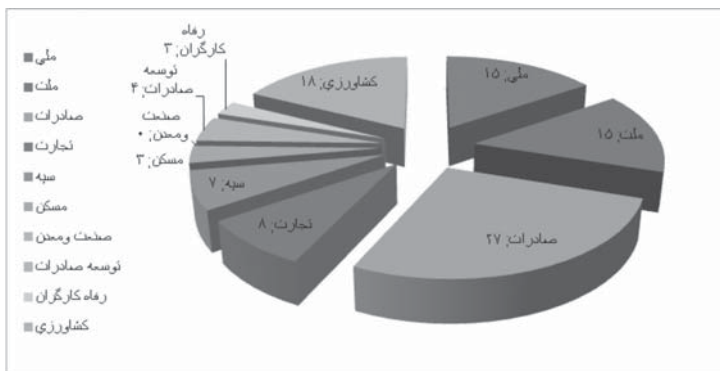
بانک	معوقات	درصد	مطالبات	درصد
ملی	۸۹۸	۱۵	۸.۹۷۴	۲۷
ملت	۸۵۱	۱۵	۳.۰۶۰	۹
صادرات	۱.۵۶۹	۲۷	۵.۱۶۸	۱۶
تجارت	۴۹۱	۸	۲.۷۲۴	۸
سپه	۴۰۱	۷	۱.۹۲۴	۶
مسکن	۱۷۹	۳	۵.۷۱۳	۱۷
صنعت و معدن	۰	۰	۰	۰
توسعه صادرات	۲۶۱	۴	۳۴۸	۱
رفاه کارگران	۱۴۸	۳	۹۶۰	۳
کشاورزی	۱.۰۲۱	۱۸	۴.۱۳۷	۱۳
جمع کل سیستم بانکی	۵.۸۱۸	۱۰۰	۲۳.۰۱۸	۱۰۰

اطلاعات مربوط به بانک صنعت و معدن فقط به صورت کشوری ارائه گردیده است.

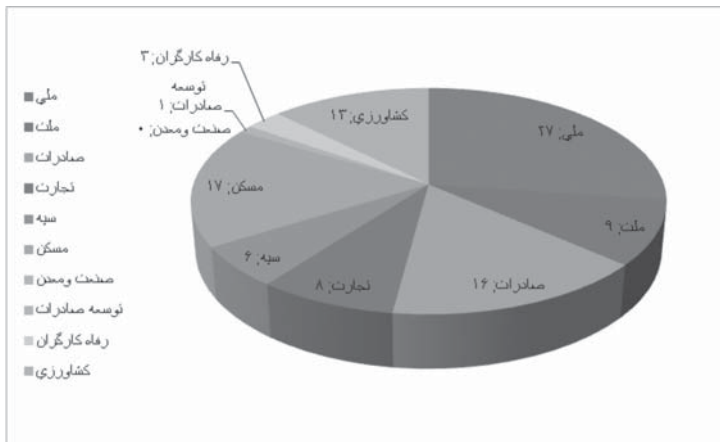
نمودار وضعیت بانک های استانی از نظر سهم از مطالبات و معوقات



نمودار سهم بانک ها از مطالبات استان



نمودار سهم بانک هازز معوقات استان



بانک ملی با داشتن ۲۷ درصد از تسهیلات پرداختی و دارای ۱۵ درصد از مطالبات معوق استانی می باشد. بعد از این بانک، بانک مسکن ۱۷ درصد از پرداخت ها و ۳ درصد از معوقات را به خود اختصاص داده است. بانک صادرات با داشتن ۱۶ درصد از تسهیلات پرداختی دارای ۲۷ درصد از مطالبات معوق می باشد که در قیاس با سایر بانک ها وضعیت نامطلوب تری دارد. بانک کشاورزی با ۱۳ درصد سهم از پرداخت ها ۱۸ درصد از مطالبات معوق را نیز دارا بوده که از وضعیت مطلوبی برخوردار نمی باشد.

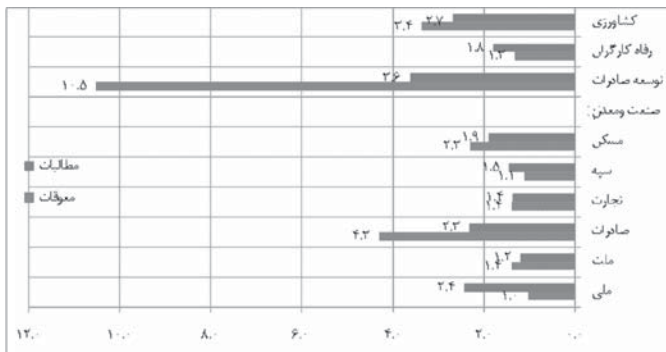
با ملاحظه جدول شماره ۱ متوجه می شویم بانک های توسعه صادرات با ۷۵ درصد، صادرات با ۳۰ درصد، ملت با ۲۸ درصد، کشاورزی با ۲۵ درصد، سپه با ۲۱ درصد، در پایان سال ۱۳۸۸ دارای بالاترین ریسک اعتباری بوده اند. بانک تجارت با ۱۸ درصد در متوسط استانی، بانک ملی با ۱۰ درصد و بانک مسکن با ۲ درصد وضعیت بهتری را به خود اختصاص داده اند. زاویه نگاه جدول شماره ۲ از داخل سازمان همان بانک به فعالیت ها می باشد.

جدول شماره ۳: مقایسه داخلی بانکها از نظر معوقات و مطالبات در پایان سال ۱۳۸۸ (ارقام به میلیارد ریال)

بانک	استان		کشور	
	معوقات	درصد	مطالبات	درصد
ملی	۸۹۸	۸۷.۰۴۸	۳۶۹.۵۲۵	۸.۹۷۴
ملت	۸۵۱	۶۰.۵۰۳	۲۵۲.۴۳۵	۳.۰۶۰
صادرات	۱.۵۶۹	۳۶.۴۶۴	۲۲۲.۱۰۴	۵.۱۶۸
تجارت	۴۹۱	۳۵.۳۱۹	۱۹۸.۵۹۷	۲.۷۲۴
سپه	۴۰۱	۳۵.۷۹۹	۱۳۲.۴۲۷	۱.۹۳۴
مسکن	۱۷۹	۷.۷۲۴	۳۰۰.۸۷۸	۵.۷۱۳
صنعت و معدن	۰	۹.۱۶۱	۳۳.۶۵۸	۰
توسعه صادرات	۲۶۱	۲.۴۸۴	۹.۶۲۳	۳۴۸
رفاه کارگران	۱۴۸	۱۱.۰۸۵	۵۲.۴۶۸	۹۶۰
کشاورزی	۱۰۰۲۱	۳۰.۲۳۳	۱۵۲.۲۲۷	۴.۱۳۷
جمع کل سیستم بانکی	۵.۸۱۸	۳۱۵.۸۲۲	۱.۷۲۵.۹۴۰	۳۳.۰۱۸

اطلاعات مربوط به بانک صنعت و معدن فقط به صورت کشوری ارائه گردیده است.

نمودار مقایسه ای داخلی مطالبات و معوقات هر بانک در استان باکشور



سهام بانك ملی استان از مطالبات معوق بانك ملی کشور ۱ درصد و از پرداخت‌ها ۲/۴ درصد می‌باشد. مقایسه این نسبت در بانك سپه ۱/۱ درصد از معوقات و ۱/۵ درصد از پرداخت‌های سازمانی بوده است، بانك رفاه نیز با اختصاص ۱/۳ درصد از معوقات کل بانك، ۱/۸ درصد از پرداخت‌های بانك را به خود اختصاص داده است. تجارت با داشتن ۱/۴ درصد از معوقات ۱/۴ درصد از پرداخت‌ها را نیز دارا بوده و در حالت تعادلی به سر می‌برد.

ملت ۱/۴ درصد از معوقات و ۱/۲ درصد از پرداخت‌ها
صادرات ۴/۳ درصد از معوقات و ۲/۳ درصد از پرداخت‌ها
مسکن ۲/۳ درصد از معوقات و ۱/۹ درصد از پرداخت‌ها
توسعه صادرات ۱۰/۵ درصد از معوقات و ۳/۱ درصد از پرداخت‌ها
کشاورزی ۳/۴ درصد از معوقات و ۲/۷ درصد از پرداخت‌های داخل سازمانی بوده است.

ریشه‌ها

يك بررسی اجمالی نشان می‌دهد که علت ایجاد و انباشت مطالبات معوق بانك‌ها دو عامل مهم زیر است:

- عامل اول: عدم لحاظ نظریه‌های کارشناسی در تسهیلات پرداختی و احیاناً وجود رابطه در پرداخت تسهیلات
- عامل دوم: ناکارآمد بودن مکانیسم‌های نظارت بر هزینه‌کرد و بازپس‌گیری تسهیلات

به این دو دسته عواملی چون فشارهای نامعقول به بانك‌ها برای پرداخت بدون ضابطه تسهیلات به پاره‌ای مصارف غیر قابل بازگشت و شرایط نامطلوب فعالیت در بخش‌های اقتصادی که منجر به عدم بازپرداخت تسهیلات بانکی می‌شود نیز قابل افزودن است. از سویی این پدیده را می‌توان در طرح‌هایی چون بنگاه‌های زودبازده یا طرح‌هایی که از سوی کارگروه‌های استانداری‌ها مصوب و به بانك معرفی می‌شود، جستجو کرد.

پدیده معوقات بانکی ریشه‌های متعددی دارد که یکی از مهم‌ترین آنها رفتار بانك با مشتری هنگام پرداخت تسهیلات است. یعنی شیوه گرفتن تضمین‌ها. بانك‌ها باید از زمان پرداخت تسهیلات مقررات اخذ وثیقه را دقیقاً رعایت کنند تا در زمان بازپس‌گیری با مشکل کمتری مواجه شوند و در این خصوص یکی از بهترین راه‌ها گرفتن وثیقه مالی و ملکی است؛ چرا که بانك می‌تواند بدون نیاز به طی مراحل رایج قضایی، از طریق ثبت اسناد اقدام کرده و علاوه بر آن که صاحب وثیقه را از نقل و انتقال ملك بدون اجازه بانك محروم می‌کند، امکان نقد

شوندگی وام را نیز بالا می‌برد.

راه دیگر، تضمین بازپرداخت وام‌ها از طریق اسناد تجاری است که بازپس‌گیری از این طریق سهل‌تر و سریع‌تر است. اگر بانک‌ها به جای گرفتن استعلاماتی که هیچ‌گونه فایده حقوقی ندارند و فقط تهیه مدارک آن سرگردانی‌های زیادی برای وام‌گیرنده ایجاد می‌کند، وثیقه صحیح اخذ کنند، کمی از حجم مطالبات معوق سیستم بانکی کم یا دست‌کم جلورشد آن گرفته می‌شود. (طهماسبی، جواد.)

نتیجه‌گیری و ارائه راهکار

تحلیل وضعیت بانک‌ها

۱. ریسک اعتباری شبکه بانکی استان ۱۸ درصد و دقیقاً در متوسط کشوری واقع است. (جدول شماره ۱)
۲. از نظر ریسک اعتباری در شبکه بانکی استان، بانک مسکن با ۳ درصد و بانک ملی با ۱۰ درصد در وضعیت بهتری نسبت به سایرین قرار داشته و بانک توسعه صادرات با ۷۵ درصد و بانک صادرات با ۳۰ درصد از وضعیت نامناسب‌تری نسبت به سایر بانک‌ها برخوردار می‌باشند. (جدول شماره ۱)
۳. از نظر ریسک اعتباری در شبکه بانکی کشور، بانک مسکن با ۳ درصد بهترین وضعیت و بانک‌های سپه و صنعت و معدن با ۲۷ درصد بدترین وضعیت را به خود اختصاص داده‌اند. (جدول شماره ۱)
۴. سهم شبکه بانکی استان از مطالبات کشور ۱/۹ درصد و از معوقات ۱/۸ درصد می‌باشد.
۵. بانک ملی استان با ۱ درصد از معوقات کشور ۲/۴ درصد از مطالبات را دارا می‌باشد که از این نظر نسبت به سایرین از وضعیت بهتری برخوردار است. (جدول شماره ۴)
۶. بانک توسعه صادرات استان با ۱۰/۵ درصد از معوقات کشوری و ۳/۶ درصد از مطالبات در وضعیت نامناسب‌تری نسبت به سایرین قرار دارد. بعد از این بانک، بانک صادرات با ۴/۳ درصد از معوقات و ۲/۳ درصد از مطالبات وضعیت نامناسبی دارد. (جدول شماره ۴)

در یک تقسیم‌بندی می‌توان بدهکاران بانکی را به سه گروه دسته‌بندی کرد:

گروه اول کسانی هستند که ورشکسته و دچار تنگنای مالی شده‌اند لذا توان بازپرداخت بدهی خود را ندارند.

گروه دوم ورشکسته و ناتوان از پرداخت نیستند بلکه به دلیل وضع نابسامان اقتصاد و

ایجاد رکود در بازار، برنامه اقتصادی آنها به تعویق افتاده است. سرانجام، گروه سوم متخلفین و بدهکارانی هستند که نه مشکل اقتصادی دارند و نه از نظر مالی ناتوانند بلکه به عمد بدهی خود را به تعویق انداخته و پرداخت نمی‌کنند. عدم وجود بانک اطلاعاتی کارآمد، به روز و مناسب در خصوص تعهدات مشتریان و فقدان نظام ارزیابی و اعتبارسنجی مناسب از مشتریان که این خلا باعث می‌گردد ذینفع واحد، از چند بانک تسهیلات گرفته و در بازپرداخت آن تعلل نماید. دودسته عوامل (درون سازمانی و برون سازمانی) باعث معوق شدن تسهیلات پرداختی می‌گردد که عبارتند از:

۱. عوامل «درون سازمانی» که باعث معوق شدن مطالبات می‌شود:

نبود مدیریت موثر بر اقلام دارایی، ضعف مراحل بررسی تسهیلات اعطایی، فقدان دقت لازم در بررسی اعتبار ضامنین و پایین بودن نرخ خسارت تأخیر نمونه‌هایی از عوامل درونی هست که باعث ایجاد مطالبات معوق می‌شود.

۲. عوامل برون سازمانی معوق شدن مطالبات:

مصوبات استمهال، الزام بانک‌ها به تسهیلات تکلیفی، عدم اخذ وثایق ملکی، شفاف نبودن بخشنامه بخشودگی جرایم و کندی رسیدگی در محاکم قضایی. (حجت الاسلام پورمحمدی، مصطفی.)

در مجموع به منظور کاهش یا جلوگیری از ایجاد و افزایش مطالبات معوق، راهکارهای زیر پیشنهاد می‌گردد:

- دولت می‌بایست به بانک‌ها با نگاهی کارشناسی و حرفه‌ای نگاه کنند و از اعمال تکالیف غیرحرفه‌ای که نظام بانکی و مالی را مختل می‌کند خودداری نمایند.
- بهتر است ارکان اعتباری و فیلترهای نظارتی تقویت شوند تا دقت بیشتری در پرداخت اقساط و پیشگیری از اقساط معوق صورت پذیرد.
- بهتر است با افزایش کیفیت بازرسی و نظارت پس از پرداخت، زمینه پاسخگو بودن مشتری در قبال دینی که به بانک دارد فراهم گردد.
- سیستم تعهدات مشتریان در بانک مرکزی به روز رسانی شود تا ضمن اطلاع دقیق از تعهدات متقاضیان دریافت تسهیلات ضمن جلوگیری از تکراری برای یک مصرف از ارائه خدمات به بدهکاران معوق شبکه بانکی ممانعت گردد.
- بهتر است با ارزیابی و اعتبارسنجی مناسب و تخصیص رتبه اعتباری مشتری از بازپرداخت اقساط اطمینان بیشتری حاصل گردد. همچنین می‌توان با استفاده از رتبه اعتباری مشتریان به تعریف تسهیلاتی با نرخ‌های متفاوت بپردازیم.
- در تمدید تسهیلات بخش بازرگانی می‌توان ترکیب وثایق را تغییر داد تا ضریب اطمینان بانک از بازپرداخت وام‌ها افزایش یابد.
- بهتر است آمار مطالبات معوق نقش پررنگ‌تری در محاسبه کارانه شعبه داشته باشد. همچنین تدبیری اندیشیده شود تا کارکنانی که درگیر وصول مطالبات هستند (در ستاد و شعبه) با انگیزه بیشتری به کار بپردازند، برای مثال ارتباطی منطقی بین دریافتی حقوق آنان و میزان وصول مطالبات برقرار شود.
- با مکانیزمی خاص و تعریف شده می‌توان وصول معوقات بانک‌ها را به صورت متمرکز

- به واحدی خارج از بانک واگذار نمود.
- استفاده از روش های بازدارنده و تشبیهی از قبیل ممنوع المعامله یا ممنوع الخروج نمودن بدهکاران معوق.
- آموزش کارکنان بویژه نیروهای مرتبط با اعطای تسهیلات و وصول مطالبات.
- برگزاری آموزشی و کارگاه های تواناسازی در راستای افزایش تخصص کارشناسان و مدیران کمیته های اعتباری؛
- لحاظ کردن سوابق آموزشی و کاری در انتصابات کادر اعتباری بانک ها؛
- عدم به کارگیری کارکنانی که سال های آخر خدمت خود را سپری می نمایند در امور اجرایی اعطای تسهیلات و استفاده بیشتر از آنها در سیاست گذاری تسهیلات اعتباری؛
- ایجاد سیستم مکانیزه براساس مستندات واقعی مشتری در اعطای تسهیلات به منظور جلوگیری از دخالت گروه های ذی نفوذ؛
- تعیین نرخ سود در بانک ها نه به صورت دستوری بلکه باید تابعی از نرخ تورم و نرخ سود سپرده ها و بهای تمام شده پول و نرخ بازده سرمایه گذاری باشد. که تسهیلات در آنجا به مصرف می رسد.
- افزایش سهم درآمدی بانک ها و موسسات پولی از کارمزدهای ارائه خدمات بانکی به جای افزایش درآمدهای حاصل از تفاوت نرخ تسهیلات و سپرده ها. (افزایش نرخ خدمات و تعدیل حاشیه بانکی)
- ایجاد مکانیزم نظارت و کنترل سلامت موسسات حسابرسی و حسابداری با عنایت به قسم نامه آنها در راستای قوانین سازمان حسابرسی کل کشور و جامعه حسابداران رسمی و سازمان امور مالیاتی؛
- ایجاد فرایندهای نظارتی الکترونیکی خارج از حدود اختیارات کادر کمیته های اعتباری بانک ها و تاثیرگذاری قوانین حاکم بر مطالبات معوق بر حدود تصمیم گیری های اعتباری؛
- مهندسی مجدد فرایندها در جهت شفافیت بیشتر و یکنواختی قوانین در راستای سرعت بخشی به فرآیند رسیدگی به پرونده های قضایی؛
- تسریع در خصوصی سازی بانک ها با هدف تقویت نظارت بر عملکرد نظام بانکی و نحوه اعطای اعتبارات.

منابع و مأخذ

- ۱- آئین نامه وصول مطالبات سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول مؤسسات اعتباری (ریالی و ارزی) مصوب ۱۳۸۶/۱۰/۳۰ هیأت دولت
- ۲- اسدی، منصور. (۱۳۸۸) بحران بدهکاران بانکی. <<<http://www.knowclub.com/papermailto:mansour.asadi@gmail.com?subject>
- تاریخ خبر: چهارشنبه، ۲۰ آبان ۱۳۸۸
- ۳- نجف، مرتضی (۱۳۸۷)، شناسایی عوامل موثر بر ایجاد مطالبات معوق. سایت دنیای اقتصاد ۸۷/۱/۲۹
- ۴- گزارش سازمان بازرسی کل کشور، (۱۳۸۶)، سایت روزنامه همشهری ۲۴ مرداد ماه.
- ۵- مستانی، شیرازی، ناصر (۱۳۸۷)، بررسی عوامل موثر بر افزایش مطالبات معوق بانک سپه مازندران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر.
- ۶- هاشمی نوده ای، میر مجتبی (۱۳۷۷)، بررسی علل ایجاد مطالبات معوق و سررسید گذشته تسهیلات بانک مسکن طی دوره ۶۵ تا ۷۶، پایان نامه کارشناسی ارشد موسسه عالی بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- ۷- عبداللهیان، احمد (۱۳۷۵)، بررسی تجزیه و تحلیل علل و ایجاد مطالبات سررسید گذشته و معوق در بانک صادرات استان مازندران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائم شهر.
- ۸- فرح بخش محمدی، محمد علی (۱۳۸۰)، بررسی ارتباط بین اطلاعات اعتباری و مطالبات معوق بانک ملی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه عالی بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- ۹- زکی زاده طبری، زهرا، (۱۳۸۳)، بررسی عوامل موثر بر مطالبات معوق بانک تجارت. مطالعه موردی استان مازندران.
- ۱۰- سلطانی، محمدرضا (۱۳۷۹)، بررسی عوامل موثر بر افزایش مطالبات معوق بانک ملی استان مازندران، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگان از دانشگاه مازندران.
- ۱۱- طهماسبی، جواد مدیر کل تدوین لوایح و برنامه‌های قوه قضاییه (۱۳۸۸)-ریشه‌های مطالبات بانکی ۲۳ آبان
- ۱۲- نورا، عباسعلی عضو کمیسیون برنامه و بودجه مجلس (۱۳۸۸) باشگاه خبری فارس «توانا»، ۱۳. حجت الاسلام پورمحمدی، مصطفی (۱۳۸۸) بخشی از سخنان ایشان در ۲۴ آبان ۱۳۸۸ سایت خبری سحر ۸۸/۱۱/۲
- ۱۴- سایت بانک؛ بانکداری، اقتصاد، و مدیریت تداوم سردرگمی سیستم بانکی برای وصول مطالبات معوق ۸۸/۸/۱۸
- ۱۵- منبع اطلاعات خام جداول ونمودارها قبل ازتحلیل های به عمل آمده بانک مرکزی جمهوری اسلامی است که صرفاً در اختیار مدیران بانکی قرار می گیرد.

