

بررسی و اولویت بندی عوامل موثر در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی بانک شهر

ریحانه احمدی مقدم^۱ و تورج صادقی^{۲*}

۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی نیشابور، ایران
۲ استادیار گروه مدیریت بازرگانی، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران (نویسنده مسئول)

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل مؤثر بر بدهکاری اعتبار اسنادی است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، جزء تحقیقات توصیفی و از شاخه‌ی پیمایشی است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شامل کارشناسان، کارشناسان ارشد، رؤسا، معاونین و متصدیان باجه‌های ارزی و دواير تسهیلات بانک شهر در استان خراسان رضوی هستند. در پژوهش حاضر با توجه به کم بودن تعداد شعبات و دواير ارزی بانک شهر در استان و کم بودن شمار افراد جامعه‌ی آماری، نمونه‌گیری به شیوه‌ی سرشماری انجام می‌شود و تمامی اعضای جامعه‌ی آماری که ۷۴ نفر هستند به عنوان نمونه و جهت نظرخواهی انتخاب شده است. جهت تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده کردیم. یافته‌ها نشان می‌دهد ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر نیست. اما ضعف مدیریت در اجرای قراردادهای، فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق، مدیریت اجرایی غیر متمرکز، نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده، عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر هستند.

واژگان کلیدی: اعتبار اسنادی، سرمایه اجتماعی، ضعف مدیریت، ارزیابی، مدیریت اجرایی غیر متمرکز، تیم تخصصی ارزیابی، CRM.

مقدمه

در سال‌های اخیر، نظام بانکی کشور شاهد رشد چشمگیر نرخ مطالبات سررسید گذشته و معوق بوده است. بر اساس مقررات حاکم و ناظر بر نظام بانکی کشور میزان مطالبات سررسید گذشته و بدهکاری‌ها نباید از ۵ درصد کل مانده تسهیلات هر بانک بیشتر باشد. زیرا در غیر این صورت وضعیت اعتباری بانک‌ها بحرانی تلقی می‌شود. با توجه به نرخ بالای مطالبات سررسید گذشته و بدهکاری‌های بانک ضروری است، شبکه بانکی ضمن چاره‌اندیشی مقتضی، وصول مطالبات سررسید گذشته و بدهکاری‌های اعتبار اسنادی را یکی از محوری‌ترین فعالیت‌های ضروری خود قرار دهد، به طوری که بانک‌ها قادر شوند از محل وصول مطالبات مجدداً مبادرت به اعطای تسهیلات جدید نمایند تا در نتیجه تحقق چنین امری، نقش آفرینی نظام بانکی کشور در توسعه اقتصاد، اشتغال‌زایی و رشد تولید ناخالص، پررنگ‌تر گردد و وضعیت مالی و اعتباری بانک‌ها به نحوی که در ترازنامه و حساب سود و زیان منعکس می‌شود، بهبود یابد (کراسووسکا^۱، ۲۰۰۹).

اعتبارات اسنادی، به دلیل ویژگی‌های خاص خود، از میان روش‌های متعدد و متنوع پرداخت در معاملات بین‌المللی، به عنوان مطمئن‌ترین و عمده‌ترین روش پرداخت در تجارت بین‌الملل شناخته شده است. در این روش پرداخت، بدین ترتیب عمل می‌شود که طرفین معامله به پرداخت ما به ازاء قراردادی خود، از طریق اعتبار اسنادی توافق کرده، سپس خریدار (متقاضی)^۲ از بانکی که معمولاً در کشور محل اقامت خود واقع است، (بانک گشاینده)^۳ تقاضای گشایش اعتبار به نفع فروشنده را می‌نماید. بانک مذکور در صورت موافقت با تقاضای گشایش اعتبار متعهد است که اعتبار اسنادی را منطبق با دستورات متقاضی اعتبار گشایش نموده و آن را راساً یا از طریق نماینده‌ی خود (بانک ابلاغ‌کننده)^۴، به فروشنده ذینفع^۵ ابلاغ نماید. چنانچه ذینفع، اسناد مندرج در اعتبار را در مهلت قراردادی به بانک گشاینده‌ی اعتبار و یا هر بانکی که از طرف این بانک تعیین می‌شود ارائه دهد، بانک اسناد ارائه شده را بررسی، در صورت مطابقت ظاهری اسناد با شروط مندرج در اعتبار، وجه اعتبار را به ذینفع پرداخت نموده یا تعهد پرداخت مدت‌دار را قبول خواهد کرد. یکی از دلایل موفقیت این روش پرداخت در میان سایر روش‌های پرداخت «اصل استقلال»^۶ است. (گیس و همکاران^۷، ۲۰۰۴).

مطابق این اصل، اعتبار اسنادی از قرارداد پایه‌ی منعقد شده میان متقاضی و ذینفع اعتبار، مستقل و متمایز است؛ بانک گشاینده‌ی اعتبار و یا هر بانک دیگری که بر مبنای قرارداد اعتبار اسنادی متعهد به پرداخت وجه اعتبار است، باید بدون در نظر گرفتن مسائل و مشکلات ناشی از روابط قراردادی مبنای اعتبار اسنادی، وجه اعتبار را به ذینفع پرداخت نماید، مگر آن که تقلب اثبات شود. به همین سبب گفته می‌شود که موضوع اعتبار اسنادی «معامله‌ی اسناد» است و این امر که قرارداد اصلی راجع به فروش الوار، نفت، ماشین‌آلات و یا مربوط به معامله‌ی دیگری است، به بانک ارتباطی ندارد (سینگ^۸، ۲۰۰۶).

بنابراین با توجه به اینکه صادرات و واردات هر کشور رابطه مستقیم با رشد اقتصادی آن کشور دارد، لذا عواملی که منجر به خدشه‌دار شدن و کاهش فعالیت‌های اقتصادی و مبادلات تجارت بین‌المللی می‌گردند می‌بایست مورد بازنگری قرار گیرند. کاهش منابع بانک در بخش ارز و ریال منجر به کاهش فعالیت‌های اقتصادی کشور خواهد گردید. لذا هدف این تحقیق جلوگیری و کاهش بدهکاران اعتبارات اسنادی در بانک‌ها بصورت مطالعه موردی بانک شهر می‌باشد. با بررسی و مطالعه حجم بدهکاران اعتبارات

1. Krazovska, D
2. Applicant
3. Opening Bank ; Issuing Bank
4. Advising Bank; Notifying Bank
5. Beneficiary
6. Independence Principle
7. Gillies & et al
8. Singh

اسنادی عوامل گوناگونی که در این امر ایفای نقش می‌نمایند بررسی و درجه و میزان اهمیت هر یک از آنها تعیین و بهترین راهکارها، جهت کاهش و جلوگیری از بدهکاران اعتبارات اسنادی در این تحقیق ارائه خواهد شد.

فرضیه‌های پژوهش

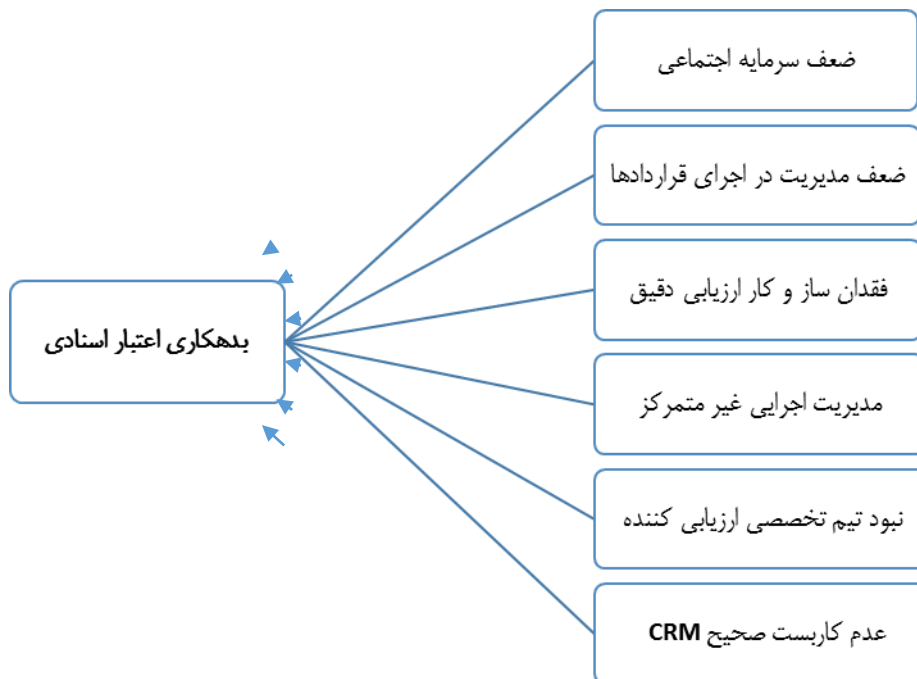
فرضیه اصلی:

ضعف سرمایه اجتماعی، ضعف مدیریت در اجرای قراردادها، فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق، مدیریت اجرایی غیر متمرکز، نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده و عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر هستند.

فرضیه‌های فرعی:

۱. ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.
۲. ضعف مدیریت در اجرای قراردادها در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.
۳. فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.
۴. مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.
۵. نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.
۶. عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

مدل مفهومی پژوهش



مدل مفهومی پژوهش. (منبع: عزیز زاده، ۱۳۹۴)

۴-۴ تحلیل‌های استنباطی و آزمون فرضیات

فرضیه ۱: ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

H₀ ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر نیست.

H₁ ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

جدول شماره ۱: آماره توصیفی دیدگاه کارکنان در مورد تأثیر ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری

| تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای معیار |
|-------|---------|--------------|------------|
| ۷۴ | ۱۸/۳۰ | ۴/۶۱۹ | ۰/۵۳۷ |

جدول شماره ۴-۵، مقدار آماره‌های توصیفی مربوط به آزمون فرض را نشان می‌دهد که بر اساس آن میانگین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی برابر با ۱۸/۳۰ و انحراف معیار آن ۴/۶۱۹ می‌باشد.

جدول شماره ۲: نتایج آزمون t تک گروهی برای تعیین دیدگاه کارکنان در مورد تأثیر ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری

| ارزش مورد آزمون = 12 | | | | | |
|----------------------|------------|---------------|----------------|----------|---------|
| t | درجه آزادی | سطح معنی داری | اختلاف میانگین | حد پایین | حد بالا |
| 0/۵۵۴ | ۷۳ | ۰/۵۸۱ | 0/297 | -۰/۷۷ | 1/37 |

با توجه به جدول فوق میانگین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی، بر اساس پرسشنامه‌های بدست آمده برابر ۱۸/۳۰ است و چنانچه در جدول شماره ۴-۸ ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری دو دامنه‌ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی ۰/۵۸۱ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ بزرگتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که 0/554 می‌باشد و این مقدار از ۱/۹۸ مقدار بحرانی t در سطح اطمینان ۰/۹۵ و درجه آزادی ۷۳ بزرگتر می‌باشد، پس فرض H₀ تأیید و فرض H₁ رد می‌گردد. بنابراین ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر نیست.

فرضیه ۲: ضعف مدیریت در اجرای قراردادها در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

H₀ ضعف مدیریت در اجرای قراردادها در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر نیست.

H₁ ضعف مدیریت در اجرای قراردادها در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

جدول شماره ۳: آماره توصیفی دیدگاه کارکنان در مورد تأثیر ضعف مدیریت در اجرای قراردادهای ایجاد بدهکاری مشتریان

| تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای معیار |
|-------|---------|--------------|------------|
| ۷۴ | ۱۳/۴۱ | ۳/۲۶۴ | ۰/۳۹۷ |

جدول شماره ۳، مقدار آماره‌های توصیفی مربوط به آزمون فرض را نشان می‌دهد که بر اساس آن میانگین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی برابر با ۱۳/۴۱ و انحراف معیار آن ۳/۲۶۴ می‌باشد.

جدول شماره ۴- نتایج آزمون t تک گروهی برای تعیین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر مدیریت در اجرای قراردادهای ایجاد بدهکاری مشتریان

| ارزش مورد آزمون = ۱۲ | | | | | |
|----------------------|------------|---------------|----------------|----------|---------|
| t | درجه آزادی | سطح معنی داری | اختلاف میانگین | حد پایین | حد بالا |
| ۳/۴۰۷ | ۷۳ | ۰/۰۰۰ | ۱/۴۰۵ | ۰/۶۵ | ۲/۱۶ |

با توجه به جدول فوق میانگین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر ضعف مدیریت در اجرای قراردادهای ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی، بر اساس پرسشنامه‌های بدست آمده برابر ۱۳/۴۱ است و چنانچه در جدول شماره ۴ ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری دو دامنه‌ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی ۰/۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ بزرگتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که ۳/۴۰۷ می‌باشد و این مقدار از ۱/۹۸ مقدار بحرانی t در سطح اطمینان ۰/۹۵ و درجه آزادی ۷۳ کوچکتر می‌باشد، پس فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می‌گردد. بنابراین ضعف مدیریت در اجرای قراردادهای ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

فرضیه ۳: فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر نیست.

H_0

فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

H_1

جدول شماره ۵: آماره توصیفی دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق در ایجاد بدهکاری مشتریان

| تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای معیار |
|-------|---------|--------------|------------|
| ۷۴ | ۱۳/۵۷ | ۲/۳۷۸ | ۰/۲۸۰ |

جدول شماره ۵، مقدار آماره‌های توصیفی مربوط به آزمون فرض را نشان می‌دهد که بر اساس آن میانگین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق در ایجاد بدهکاری مشتریان برابر با ۱۳/۵۷ و انحراف معیار آن ۲/۳۷۸ می‌باشد.

جدول شماره ۶: نتایج آزمون t تک گروهی برای تعیین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر آموزش بر توسعه مسئولیت پذیری

| ارزش مورد آزمون = ۱۲ | | | | | | |
|----------------------|----------|----------------|---------------|------------|-------|---------------------|
| حد بالا | حد پایین | اختلاف میانگین | سطح معنی داری | درجه آزادی | t | |
| ۳/۷۰ | ۳/۰۸ | ۳/۳۸۹ | ۰/۰۰۰ | ۷۳ | ۵/۵۹۹ | توسعه مسئولیت پذیری |

با توجه به جدول فوق میانگین دیدگاه کارکنان در مورد تأثیر فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق در ایجاد بدهکاری مشتریان، بر اساس پرسشنامه‌های بدست آمده برابر ۱۳/۵۷ است و چنانچه در جدول شماره ۶ ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری دو دامنه‌ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که ۵/۵۹۹ می‌باشد و این مقدار از ۱/۹۸ مقدار بحرانی t در سطح اطمینان ۰/۹۵ و درجه آزادی ۷۳ بزرگتر می‌باشد، پس فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می‌گردد. بنابراین فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

فرضیه ۴: مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

H_0 مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر نیست.

H_1 مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

جدول شماره ۷: آماره توصیفی دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری مشتریان

| خطای معیار | انحراف معیار | میانگین | تعداد | مدیریت اجرایی غیر متمرکز |
|------------|--------------|---------|-------|--------------------------|
| ۰/۳۳۶ | ۲/۸۸۸ | ۱۲/۹۳ | ۷۴ | |

جدول شماره ۷، مقدار آماره‌های توصیفی مربوط به آزمون فرض را نشان می‌دهد که بر اساس آن میانگین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری در مشتریان برابر با ۱۲/۹۳ و انحراف معیار آن ۲/۸۸۸ می‌باشد.

جدول شماره ۸: نتایج آزمون t تک گروهی برای تعیین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری مشتریان

| ارزش مورد آزمون = ۱۲ | | | | | |
|----------------------|----------|----------------|---------------|------------|-------|
| حد بالا | حد پایین | اختلاف میانگین | سطح معنی داری | درجه آزادی | t |
| 1/۶۰ | 0/26 | ۰/932 | ۰/۰07 | ۷۳ | ۲/۷۷۸ |

با توجه به جدول فوق میانگین دیدگاه کارکنان در مورد مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری در مشتریان، بر اساس پرسشنامه‌های بدست آمده برابر ۱۲/۹۳ است و چنانچه در جدول شماره ۸ ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری دو دامنه‌ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی ۰/۰0۷ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که ۲/۷۷۸ می‌باشد و این مقدار از ۱/۹۸ مقدار بحرانی t در سطح اطمینان ۰/۹۵ و درجه آزادی ۷۳ بزرگتر می‌باشد، پس فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می‌گردد. بنابراین مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

فرضیه ۵: نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر H_0 مؤثر نیست.

نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر H_1 مؤثر است.

جدول شماره ۹: آماره توصیفی دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده در ایجاد بدهکاری مشتریان

| تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای معیار |
|-------|---------|--------------|------------|
| ۷۴ | 13/57 | 2/378 | ۰/280 |

جدول شماره ۹، مقدار آماره‌های توصیفی مربوط به آزمون فرض را نشان می‌دهد که بر اساس آن میانگین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده در ایجاد بدهکاری در مشتریان برابر با 13/57 و انحراف معیار آن 2/۳۷۸ می‌باشد.

جدول شماره ۱۰: نتایج آزمون t تک گروهی برای تعیین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده در ایجاد بدهکاری مشتریان

| ارزش مورد آزمون = ۱۲ | | | | | |
|----------------------|----------|----------------|---------------|------------|-------|
| حد بالا | حد پایین | اختلاف میانگین | سطح معنی داری | درجه آزادی | t |
| 2/۱۳ | 1/01 | 1/569 | ۰/0۰۰ | ۷۳ | 5/599 |

با توجه به اینکه میانگین دیدگاه کارکنان در مورد تأثیر نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده در ایجاد بدهکاری مشتریان، بر اساس پرسشنامه‌های بدست آمده برابر 13/57 است و چنانچه در جدول شماره ۱۰ ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری دو دامنه‌ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که ۵/599 می‌باشد و این مقدار از ۱/۹۸ مقدار بحرانی t در سطح اطمینان ۰/۹۵ و درجه آزادی 73 بزرگتر می‌باشد، پس فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می‌گردد. بنابراین نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده در ایجاد بدهکاری در مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

فرضیه ۶: عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر H_0 نیست.

عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر H_1 است.

جدول شماره ۱۱: آماره توصیفی دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر عدم کاربست صحیح CRM

| توسعه سالم سازی روابط | تعداد | میانگین | انحراف معیار | خطای معیار |
|-----------------------|-------|---------|--------------|------------|
| | ۷۴ | ۲۰/۲۸ | ۴/۰۳۹ | ۰/470 |

جدول شماره ۱۱، مقدار آماره‌های توصیفی مربوط به آزمون فرض را نشان می‌دهد که بر اساس آن میانگین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان روابط برابر با 20/۲۸ و انحراف معیار آن ۴/۰۳۹ می‌باشد.

جدول شماره ۱۲: نتایج آزمون t تک گروهی برای تعیین دیدگاه کارکنان بانک شهر در استان خراسان رضوی در مورد تأثیر عدم کاربست صحیح CRM

| ارزش مورد آزمون = ۱۲ | | | | | | عدم کاربست صحیح CRM |
|----------------------|----------|----------------|---------------|------------|-------|---------------------|
| حد بالا | حد پایین | اختلاف میانگین | سطح معنی داری | درجه آزادی | t | |
| ۳/22 | 1/35 | 2/284 | ۰/0۰۰ | ۷۳ | 4/864 | |

با توجه به اینکه میانگین دیدگاه کارکنان در مورد تأثیر عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان، بر اساس پرسشنامه‌های بدست آمده برابر ۲۰/۲۸ است و چنانچه در جدول شماره ۱۲ ملاحظه می‌گردد در سطح معنی داری دو دامنه‌ای، سطح معنی داری آزمون t تک گروهی ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به مقدار t محاسبه شده که ۴/۸۶۴ می‌باشد و این مقدار از ۱/۹۸ مقدار بحرانی t در سطح اطمینان ۰/۹۵ و درجه آزادی ۷۳ بزرگتر می‌باشد، پس فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید می‌گردد. بنابراین عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر است.

۴-۵ - اولویت بندی متغیرها :

جهت رتبه بندی عوامل و متغیرها از آزمون فریدمن استفاده شده است. گزاره این آزمون به صورت زیر می‌باشد.

H0 میانگین رتبه ها با یکدیگر تفاوت معنی داری ندارند .

H1 میانگین رتبه ها بطور معنی داری با یکدیگر تفاوت دارند .

جدول ۱۳ آزمون فرید من

| | |
|-------|---------------|
| ۷۴ | تعداد |
| ۴۲/۷۲ | آماره خی دو |
| ۵ | درجه آزادی |
| ۰/۰۰۱ | سطح معنی داری |

همانطور که مشاهده می شود با توجه به مقدار Sig جدول ۱۳ که برابر ۰/۰۰۱ بدست آمده و از سطح خطای آزمون یعنی مقدار ۰/۰۵ کمتر است ، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می توان نتیجه گرفت که فرض صفر رد می شود و آزمون فرید من معنی دار می باشد . بنابراین اولویت ها و رتبه های عوامل مورد تأیید قرار می گیرد.

جدول ۱۴ میانگین رتبه برای متغیرهای پژوهش

| رتبه | میانگین رتبه | متغیر |
|------|--------------|-------------------------------|
| ۲ | ۳/۳۶ | ضعف سرمایه اجتماعی |
| ۵ | ۲/۱۰ | ضعف مدیریت در اجرای قراردادها |
| ۴ | ۲/۴۳ | فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق |
| ۶ | ۱/۹۳ | مدیریت اجرایی غیر متمرکز |
| ۳ | ۲/۵۱ | نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده |
| ۱ | ۳/۴۵ | عدم کاربست صحیح CRM |

نتایج جدول ۱۴ نشان میدهد که به ترتیب متغیرهای عدم کاربست صحیح ، ضعف سرمایه اجتماعی ، نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده ، فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق ، ضعف مدیریت در اجرای قراردادها ، مدیریت اجرایی غیر متمرکز در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر ، به ترتیب از رتبه های ۱ تا ۶ برخوردارند . به عبارت دیگر بیشترین تأثیر را در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر ، عدم کاربست صحیح CRM ، و کمترین تأثیر را مدیریت اجرایی غیر متمرکز دارد .

بحث و نتیجه گیری

امروزه صنعت بانکداری در کلیه عرصه های خدمات مالی، تسهیلات ریالی و ارزی نقش مهمی در اقتصاد کشور و فعالیتهای بازرگانی ایفا می نماید و کمک شایانی در راستای تکمیل نیازمندیهای سایر صنایع کشور از جمله صنعت خودرو، مواد غذایی، فنی و مهندسی، کشاورزی و غیره بر عهده دارد. علیرغم محاسن بسیار زیاد اعتبار اسنادی که در واقع یکی از تسهیلات ارزی بانکها محسوب می گردد، این تسهیلات در صورت عدم موفقیت می تواند یکی از عوامل اصلی از دست دادن منابع مالی بانکها محسوب گردد و بانکهای کشور را به سوی عدم کفایت و موفقیت سوق دهد(عباسقلی پور، ۱۳۸۹، ۲۴). اعتبار اسنادی، تعهد یک بانک برای پرداخت مبلغ معین به فروشنده کالا یا خدمات است. مشروط بر این که وی اسناد مقرر شده حاکی از ارسال کالا یا انجام خدمات را

در مدت مقرر ارائه کند. اعتبار اسنادی به عنوان یک روش اعتباری، وسیله و تضمین پرداخت، ابزاری ضروری برای انجام تجارت جهانی است و کلیه نیازهای مربوطه را تأمین می‌کند. اعتبارات اسنادی با عنایت به مزایای فراوان آن مورد استقبال اشخاص حقیقی و حقوقی که در امر صادرات فعال می‌باشند قرار گرفته است (رخشان، ۱۳۹۳). هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی بانک شهر می‌باشد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نشانگر ضعف سرمایه اجتماعی در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر نیست. اما ضعف مدیریت در اجرای قراردادهای فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق، مدیریت اجرایی غیر متمرکز، نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده، عدم کاربست صحیح CRM در ایجاد بدهکاری مشتریان اعتبار اسنادی شعب بانک شهر مؤثر هستند. با توجه به یافته‌ها و نتایج تحقیق، پیشنهاداتی بر اساس یافته‌های تحقیق مطرح می‌گردد:

با توجه به تایید فرضهای پژوهش موارد ذیل جهت بهبود نقایص پیشنهاد می‌گردد:

- ۱) ضعف سرمایه اجتماعی
هدایت تسهیلات تکلیفی به اشخاص حقیقی و حقوقی با سرمایه اجتماعی بالا، با فرض اینکه این دسته از مشتریان دارای سطح بالایی از اعتماد هستند. سرمایه‌های ثابت و در جریان این دسته افراد معمولاً کاملاً مشهود و شفاف و بیشتر اوقات ثبت شده در مراجع قانونی هستند.
- ۲) ضعف مدیریت در اجرای قراردادها
اجرای قراردادهای مربوط به تسهیلات تکلیفی، در سطح کلان آن بهتر است به صورت مرحله‌ای انجام شود تا در مقابل درصد پیشرفت کار، وجوه مربوطه به پروژه تزریق گردد این امر مستلزم مدیریت هوشمند و دائمی در طول اجرای قرارداد می‌باشد.
- ۳) فقدان ساز و کار ارزیابی دقیق
برای پرداخت اعتبار اسنادی بایستی ساز و کار و مجموعه قواعدی تنظیم گردد تا ارزیابی معاملات قبل از پرداخت و بعد از آن به دقت صورت گیرد تا انحراف از اهداف به حداقل برسد.
- ۴) مدیریت اجرایی غیرمتمرکز
عملکرد سالهای گذشته پرداخت اعتبار اسنادی نشان می‌دهد که تعدد مراکز مدیریت و هدایت اعتبار اسنادی باعث نوعی سردرگمی و اتلاف منابع شده است پیشنهاد می‌شود حداقل در مراحل نظارتی و کنترلی نهادی متمرکز وجود داشته باشد. این نهاد می‌تواند نمایندگانی از بانکها، مشتریان و دولت داشته باشد تا به صورت کار گروه‌های مستقل، موضوع را نظارت کنند.
- ۵) نبود تیم تخصصی ارزیابی کننده
کارشناسان و ارزیابان معاملات حتماً باید به اهمیت منابع تأمین این اعتبارات و این که تا چه حد از منابع ملی صرف آن شده است توجه داشته و مخصوصاً قبل از تصویب طرحها ارزیابی دقیقی از محل و ماشین آلات و سرمایه انسانی آن داشته باشند.
- ۶) عدم کاربست صحیح CRM
پیشنهاد می‌شود مدیریت ارتباط با مشتری و نگاه کلی به مشتریان متقاضی اعتبار اسنادی به عنوان فرصتی برای جذب منابع در شعب بانکها تبدیل گردد نه تهدیدی برای بدهکاری معوق. این کار از طریق تمرکز وجوه حسابهای شخص یا شرکت خدمات گیر از بانک در میان مدت و طولانی مدت امکان پذیر خواهد بود.

منابع و ماخذ

- (۱) رخشان، سعید(۱۳۹۳)، عتبارات اسنادی، سایت کانون وکلای دادگستری.
- (۲) عباسقلی پور، محسن (۱۳۸۹) عوامل موثر بر بهبود عملکرد بانک ها، مجله بانک و اقتصاد، شماره ۱۰۶.
- 3) Krazovska, D.(2010), Thesis: Impact of the Doctrine of Strict Compliance on the Letter of Credit Transaction, Aarhus Universi.
- 4) Singh, L(2008)., Cavetemptor: Are Decisions more Favourable to the seller on Matters Relating to Letter of Credit?; Nordic Journal of Commercial Law.

.....

.....

.....

Abstract

.....

Keywords: