



آکادمی مذاکره ایران

آکادمی مذاکره ایران
Negotiation Academy

دوره ی آموزشی

تکنیک‌های وصول مطالبات و معوقات

- روش های جلوگیری از حيله و نير نگاهای مذاکره
- حیطه مذاکره در وصول مطالبات
- اتخاذ تاکتیک مناسب برای مذاکره؛ تهاجمی یا گریز و مدارا
- تأکید بر مزایای پرداخت اقساط و بازپرداخت مطالبات
- گوش دادن مؤثر به مشتری
- آماده سازی پاسخ برای پرسشهای احتمالی مشتری
- کشف دلیل واقعی مقاومت احتمالی مشتری و برطرف ساختن آن
- ارائه راه حلها و ایجاد تسهیل در فرآیند تصمیم گیری مشتریان از جمله
- طرحهای تشویقی، بخشودگی جریمه و ...
- جمع بندی و خاتمه

مدرس دوره: علی خویه

مدیر آکادمی مذاکره ایران

۱۸ سال تجربه ی اجرایی موفق

مولف و مترجم ۱۲ عنوان کتاب تخصصی و مرجع

برنامه ریزی و جمع آوری اطلاعات در خصوص مشتری از طریق سامانه استعلام بانک مرکزی ،
مطالعه پرونده، وثایق مشتری، ضامنین مشتری و ...

- آشنایی با شیوه ها و انواع مذاکره
- توجه به نوع مشتری (حقیقی یا حقوقی)
- توجه به ویژگیهای سنی، خانوادگی، تحصیلی، شغلی و طبقه اجتماعی مشتری حقیقی
- توجه به نوع عملکرد، ویژگیهای شغلی و منحنی مشتری حقوقی
- تیپ شناسی و رفتارشناسی مشتریان در هنگام ملاقات حضوری و استفاده از ترندهای مختلف (زمانی، مکانی و تکنیکهای زبانی و ...)
- مذاکره نرم (ملایم) و مذاکره سخت (تهاجمی)
- ارکان مذاکره علمی در وصول مطالبات
- عناصر اصلی روی میز مذاکره
- روانشناسی مذاکره و وصول مطالبات
- اصول و فنون مذاکره و متقاعدسازی مشتریان در فرآیند پرداخت اقساط یا تسویه مطالبات با تأکید بر وصول مطالبات نقدی



khooyeh_ir
Negotiation_Academy



negotiationacademy
mmsbc



الگوی مناسب جهت وصول مطالبات بانکی

(بخش دوم)



نادر مرادی راد
کارشناس امور حقوقی

چکیده

بی شک یکی از مهم ترین چالش های پیش روی نظام بانکی کشور طی چند سال اخیر، سیر فزاینده مطالبات معوق بوده است. روند افزایشی مطالبات معوق بانک ها در سال های اخیر، توان وام دهی بانک ها را بیش از پیش تضعیف کرده است. به این دلیل اهمیت یافتن راهکارهایی برای رفع این مشکل بیش از پیش آشکار شده است. بررسی این مسئله و ارائه راهکارهایی در این مورد موضوع این مقاله می باشد. کلیدواژه: نظام بانکی، مطالبات معوق بانک ها، مطالبات مشکوک الوصول، اعتبارات اسنادی.

بخش دوم: وصول مطالبات

محفوظ است و بانک ها با استفاده از ابزارهای مدیریتی و بخشنامه ای می توانند در وصول مطالبات خود در سطح بهتری عمل نمایند، در حالی که در روش غیر بانکی (قضایی و ثبتی) این ابتکار عمل محدود می شود و به خصوص از نظر زمانی برای بانک موجبات ضرر و زیان را فراهم خواهد کرد. روش های بانکی معمول در بدهکار ایجاد واکنش نمی کند، در حالی که در روش های غیر بانکی موجب می شود که بدهکار در برابر بانک موضع گرفته و از خود دفاع کند یا اموال خود را منتهی و یا به غیر به فروش برساند.

استفاده از روش های غیر بانکی برای بدهکار آثار سویی دارد که توسل به پرورش بانکی فاقد چنین آثاری است.

وصول مطالبات بانک ها مجموعه ای از فرایندهای داخلی و خارجی است. به این معنا که بخشی از فرایند وصول (یعنی مذاکره با مشتری - دستورالعمل های صادره و...) در داخل بانک تهیه و تدوین می شود و بهبود این عوامل در حیطه اختیارات بانک ها است. استفاده از نیروهای مجرب بانکی همراه با رویه مناسب وصول در بهسازی عوامل درون سازمانی نیز در وصول مطالبات مؤثر خواهد بود. می توان گفت در وصول مطالبات دو روش قابل پیش بینی خواهد بود.

۱- روش بانکی

۲- روش غیر بانکی

در روش بانکی قدرت مانور و ابتکار برای بانک بیشتر



پیگیری می‌شود. باید اذعان داشت ساختار کنونی بانک‌ها و الزام‌های حاکم بر آن‌ها در بسیاری موارد انجام اقدام‌های مناسب برای وصول را با محدودیت‌های روبرو کرده است که در صورت وجود نهادی مستقل و خصوصی دارای کارکنان



مغرب در زمینه‌های قضایی، ثبتی و بانکی و... فرایند وصول مطالبات تسریع شده بانک‌ها می‌توانند با استمداد از این واحدها ضمن پرهیز

از مشکلات احتمال وصول مطالبات خود را افزایش دهند.

ضمناً در این راستا شرکت‌های ساماندهی مطالبات معوق بانک‌ها با مشارکت بانک‌ها و بیمه‌ها تشکیل ولی تاکنون اثرات مثبت و نتیجه بخشی مشاهده نشده است.

بخش ۳: مشتری واقعی بانک‌ها

در توضیح بهترین روش برای وصول باید به چند نکته اساسی اشاره کرد. اینکه نام مشتری را به چه گروهی اطلاق کنیم مهم است. زیرا برخی به هیچ وجه جزء مشتریان نظام بانکی نیستند و با استفاده از ابزارهای مختلف به این سیستم رسوخ کرده‌اند. پس به کار بردن لفظ مشتری برای آن‌ها، توهین به مشتریان واقعی بانک‌ها تلقی می‌شود. مشتریان غیرواقعی تسهیلات دریافتی را در مسیر و هدف غیراصلی به جریان انداخته و ضمن اختلال در شبکه بانکی نظم اجتماعی و اقتصادی را در سیاستگذاری دولت را بر هم زده‌اند که اعلام اسامی این گروه از طریق روزنامه، رادیو، تلویزیون می‌تواند درس عبرتی برای دیگران باشد. اما مشتریان واقعی بانک‌ها گروهی هستند که سوابق سویی در پرونده خود ندارند و تحت عوامل مختلف همچون شرایط اقتصادی و سیاسی و تغییر و تحولات در قوانین و مقررات تحریم، بروز حوادث غیر مترقبه، کاهش نرخ تسهیلات و در نتیجه عدم بازپرداخت توسط آن‌ها بخشی از مطالبات بانکداری را ایجاد می‌کند. از بین عوامل برون سازمانی و درون سازمانی برخی عوامل اثرگذاری بیشتری در معوق شدن مطالبات بانک‌ها دارند. به عنوان مثال طی سنوات اخیر

طرح دعوا در مراجع قضایی یا صدور اجرائیه ثبتی به آسانی می‌تواند اعتبار تجاری یا اجتماعی و اقتصادی بدهکار را زیر سؤال برده و در معاملات وی ایجاد اختلال نماید. آثار سوء روش غیر بانکی برای بانک‌ها نیز متصور است. زیرا در اتخاذ روش‌های غیر بانکی شعب بانک تابع مراجع دیگری خواهد شد و ابتکار عمل از دست آن‌ها خارج می‌شود. اما بخش دیگر عوامل اثرگذار و وصول مطالبات عوامل برون سازمانی (غیر بانکی) به عنوان مثال قوانین و مقررات حاکم بر دستگاه قضایی کشور به گونه‌ای است که در بسیاری موارد تسریع در روند وصول مطالبات را با مشکل مواجه می‌نماید.

از آنجا که پرونده‌ها دارای تعدد هستند فرایند وصول، با کندی همراه خواهد شد. با عنایت به این مراتب بانک‌ها با توجه به شناخت خود از مشتریان و برآورد نحوه و زمان بندی وصول مطالبات و توانمندی بدهکار در

بازپرداخت بدهی به طوری که واحد تولیدی یا خدماتی دچار مشکل نشود اقدامات لازم را انجام می‌دهند.

ولی مذاکره با مشتری و مساعدت در اولویت کار بانک‌ها است. به طور کلی بهترین رویه برای وصول مطالبات بانک‌ها ایجاد بستر مناسب است. به این معنی که

از بین عوامل برون سازمانی و درون سازمانی برخی عوامل اثرگذاری بیشتری در معوق شدن مطالبات بانک‌ها دارند

اختیارات ویژه‌ای برای بانک‌ها طراحی و تدوین شود

تا فرایند وصول مطالبات را در شرایط کنونی تسریع نمایند. ضمن اینکه استفاده از خدمات شرکت‌های وصول مطالبات با اخذ تضمین‌های لازم از آن شرکت‌ها و با نظارت کامل کارشناس‌های خبره مدیریت امور حقوقی و اعتباری و با در نظر گرفتن اعتبار و توانمندی آن، نباید آن‌ها را به فراموشی سپرد چرا که در این صورت صرفه‌جویی در وقت و هزینه را می‌تواند در برداشته باشد.

روش وصول مطالبات همان‌گونه که تأکید شد به شرایط مشتری، شرایط قرارداد و برآوردی که از زمان و فرایندی که از انجام کار صورت می‌گیرد بستگی دارد. با وجود این بانک‌ها همواره بهترین راهکار وصول در تعامل با مشتری (در صورتی که ضوابط و مقررات قرارداد خود با بانک رعایت کرده باشند) می‌داند. حال چنانچه مشتری به هر دلیلی از بازپرداخت تسهیلات امتناع ورزید و با عنایت به اینکه بانک وکیل سپرده‌گذاران است و باید حافظ منافع آن‌ها باشد، لذا مراتب از طریق قانونی

با کاهش نرخ سود تسهیلات بانکی مشتریان بدحساب معمولاً تمایل به بازپرداخت تسهیلات ندارند و با این اقدام سوابق اعتباری خود را در بانک مخدوش کردند. با این حال تدوین مکانیسم صحیح اعتبارسنجی مشتریان در بانکها ضروری و بانکهای اطلاعاتی مشتریان، اخذ وثایق مناسب توسط بانکها، تدوین مکانیسمهای نظارتی مؤثر بر مصرف تسهیلات دریافتی مشتری، اصلاح قوانین و مقررات و اعمال جریمه سنگین برای تأخیر تأدیه تسهیلات ضروری به نظر می‌آید.

بخش ۴: اعمال برخی محدودیت‌های خاص اعتباری و بانکی برای بدحسابها

اعمال برخی محدودیت‌های خاص اعتباری و بانکی برای بدحسابها تشکیل نهادهای خاص وصول مطالبات از قوه محترم قضایی سازمان بازرسی کل کشور، دیوان محاسبات، نیروی انتظامی ثبتي و... از جمله عوامل هستند که در مجموع می‌توانند به کاهش مطالبات معوق منجر شوند و همگامی واحدهای ذی‌صلاح این امر با بانکها برای رفع موانع وصول مطالبات اجتناب ناپذیر است. چون بسیاری از عوامل خارج از حیطه اختیارات بانکها هستند، پس هم راستا شدن واحدهای ذی‌صلاح ضروری به نظر می‌رسد. همانطور که

ذکر شد اعمال برخی محدودیت‌های اعتباری و بانکی برای بدحسابها منجمله می‌توان گفت در صورتی که مطالبات به سرفصل مطالبات سررسید گذشته انتقال یابد تا زمان تسویه بدهی از ارائه خدمات صدور انواع کارت بانکی، عملیات بانکی با استفاده از کارت اعم از دریافت و پرداخت انتقال وجه و... (بدون مسدود شدن حسابها) استفاده از سایر ابزارهای پرداخت الکترونیکی نظیر اینترنت و... خودداری گردد. در صورتی که مطالبات بیش از ۲ ماه در سرفصل مطالبات سررسید گذشته باقی بماند و هنوز به سرفصل مطالبات معوق انتقال نیافته باشد تا یک ماه پس از تسویه بدهی علاوه بر موارد فوق قبول ضمانت‌نامه برای سایر اشخاص، افتتاح حساب جاری، خرید و فروش ارز و خرید و فروش چک‌های بانکی و رمزار و عدم

صدور گواهی حساب و صدور حساب و در صورتی که مطالبات به سرفصل مطالبات معوق انتقال یابد تا ۳ ماه پس از تسویه بدهی علاوه بر موارد فوق ارائه هر گونه تسهیلات، افتتاح هر نوع حساب بانکی، پرداخت وجه چک‌های حساب‌های متمرکز، صدور ضمانت‌نامه‌ها و گشایش اعتبار، صدور هر گونه چک بانکی، ارائه دسته چک جدید برای حساب‌های موجود صدور انواع حواله، خرید هر گونه سهام، نرخ کارمزد خدمات برای مشتریان دو برابر نرخ‌های مصوب و ارائه دسته چک جدید برای حساب‌های جاری موجود این افراد صرفاً به صورت دسته چکی خواهد بود که مخصوص مشتریان دارای مطالبات معوق بوده و نوع، رنگ، قطع، اندازه و سایر ویژگی‌های آن توسط بانک مرکزی تعیین می‌گردد و در صورتی که بیش از ۳ ماه در سرفصل مطالبات معوق باقی بماند و هنوز به سرفصل مطالبات مشکوک‌الوصول انتقال نیافته باشد تا ۳ ماه

پس از تسویه بدهی مجازات‌ها و محدودیت‌های بانکی شدیدتر شده و مشتریان بدهکار از دریافت خدماتی چون صدور ضمانت‌نامه و گشایش اعتبار در کلیه بانکها و ثبت هر گونه اموال اعم از منقول و غیرمنقول در دفاتر اسناد رسمی محروم می‌شود. در صورتی که محاسبات به سرفصل مطالبات مشکوک‌الوصول انتقال یابد باید علاوه بر

تکنیک‌های فوق تمامی حساب‌های جاری و پس‌انداز مشتریان در کلیه بانکها مسدود و بانکها نسبت به برداشت بدهی خود از این حساب‌ها اقدام و ارائه هر گونه خدمات بانکی

برای این مشتریان تا ۳ ماه پس از تسویه در کلیه بانکها ممنوع بوده و بانکها می‌توانند حسب مورد درخواست طلب این دسته از مشتریان را از دادگاه ذی‌صلاح بنمایند و بدهکارانی که برای بار دوم در سرفصل مطالبات معوق قرار بگیرند و ظرف ۳ ماه نسبت به بازپرداخت خود اقدام نکنند به مدت ۲



داشته باشیم تا در جایگاه خود مصرف شود. و نظارت بر طرحها را در قالب یک کمیته متشکل از حقوقی و اعتباری، بازرسی، حراست مؤثر می‌داند تا نظارت در مسیر درست هدایت شود و اعمال



سال پس از تسویه بدهی از دریافت تسهیلات جدید از کلیه بانکها و مؤسسات اعتباری محروم شوند و لیست سیاه این دسته از مشتریان توسط بانک مرکزی در اختیار اداره ثبت اسناد و املاک و احوال

ابلاغ در آن نهاد در شناسایی بدهکاران حقیقی و افراد تحت تکفل آنها و همچنین شناسایی اموال بدهکاران حقوقی و مشخصات مدیران و سهامداران عمده آنان را در اختیار بانکها

طلبکار قرار بدهند. بدیهی است اطلاعات فوق محرمانه بوده و صرفاً به منظور احقاق حق بانک مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

بخش ۶: نظارت

بحث نظارت درون سازمانی در این حوزه بسیار مهم خواهد بود. اولاً نظارت در قالب یک شخص و یا یک امور به خصوص به جهت سلامت کار و بهداشت اعتباری قرار نگیرد و می‌بایست به صورت کار گروهی متشکل از کارشناسان خبره از مدیریت‌های امور حقوقی و بازرسی و اعتباری و حراست به جز فرد کارشناس طرح را پیشنهاد می‌نمایم. تأکید می‌کنم (نمایندگانی از مدیریت‌های امور فوق‌الذکر نه از مدیریت امور شعب) و تدوین شرح وظایف آنها و حیطه اختیارات مربوطه ضمن برخورداری از مزایای خاص مسئولیتی و انگیزشی و مسئولیت حقوقی آنان تبیین گردد. با توجه به حجم مطالبات معوق بانکها به حدود چهار هزار میلیارد تومان که یک رقم بسیار قابل توجه خواهد بود مستلزم یک طرح جامع و ضربتی بانکی دولتی و قضایی خواهد بود که از درون سازمان توسط گروه‌های نظارت و وصول مطالبات انجام گیرد و در برون سازمانی توسط حمایت‌های ویژه نهادهای یاد شده به سرانجام برسد چون منابع بانکها که ملاً بیت‌المال محسوب می‌گردد که نباید در ید عده خاصی حبس گردد و نظر به اینکه به دستور مقام معظم رهبری سال جدید، سال تولید ملی تکلیف گردیده است می‌بایست عزم جدی در وصول مطالبات به عمل آمده تا در طرح‌های مولد مورد بهره‌برداری قرار گیرد تا کشور از این رکود اقتصادی رهایی یابد.

ایجاد نهادهای جدید پولی و مالی به منظور کاهش ریسک اعتباری بانکها

بخش ۵: ممنوع‌الخروج کردن بدهکاران عمده

یکی از ابزارها برای وصول مطالبات معوق ممنوع‌الخروج کردن به عنوان یک راهکار واحد می‌باشد که ممکن است در همه پرونده‌ها جواب ندهد ولی در اکثر موارد می‌تواند راهکار مناسب و عملی بوده و می‌توان گفت از این شیوه به عنوان آخرین اهرم به آن متوسل شد و روی هم رفته هر پرونده اعتباری و وصول مطالبات معوق آن شرایط خاص خود را دارد و به این ترتیب است که زمان خاصی برای انجام آنها به منظور به نتیجه رسیدن تعیین شود. چون تولید کننده واقعی هم به سرمایه در گردش احتیاج دارد و باید به طرح توسعه آن کمک شود.

و در این حال مطالبات معوق وجود دارد که باید در یک زمانبندی مناسب به آن کمک گردد که تولید خود را انجام دهد و بهره‌وری کارخانه را افزایش دهد تا تسهیلات دریافتی از بانک را پرداخت نماید. اگر بانک را به عنوان تولید کننده که محصول آن اعتبارات است بدانیم باید نظارت بیشتری به این بخش



بخش ۷: معضلات اصلاح ماده ۳۴ ثبت

با این اوصاف، در پایان جا دارد در خصوص اصلاح ماده ۳۴ ثبت که آن را به عنوان فاجعه در سیستم بانکی عنوان نموده‌اند و بخشنامه‌های صادره در خصوص این مورد را مختصری توضیح دهیم.

همانطور که اطلاع دارید، قبل از اصلاح این قانون توسط مجلس شورای اسلامی بانک‌ها در تملیک املاک مورد رهنیه (غیرمنقول) در صورت عدم وجود خریدار در مزایده ثبتی به قیمت مال الرهانه و تعیین خسارات آن به نام بانک انتقال اجرایی صورت می‌گرفت ولی با تغییر این قانون بانک‌ها و کلاً بستانکاران سند اموال غیرمنقول در صورت مزاد ارزش ارزیابی ملک مورد رهن موظفند نسبت به

- پرداخت مابه‌التفاوت به صندوق ثبت
- اقدام نمایند که در این صورت چنانچه
- املاک مورد نظر سهل‌البيع نباشد و
- قابلیت افراز و تفکیک را نداشته باشد،
- پرداخت مابه‌التفاوت در جهت تملک
- املاک موجبات حبس منابع بانک را به
- وجود خواهد آورد و این مسئله متأسفانه
- در مدیریت‌های شعب شهرستان‌ها و تهران
- توجیه کامل نشده و ارکان اعتباری صرف
- تملیک را از موفقیت خود شمرده زیرا اینکه از سرفصل

مطالبات شعبه خارج و بدهی آن‌ها توسط مدیریت مالی تسویه می‌شود و این درست مصداق این است که نه تنها وصولی صورت نگرفته بلکه متعاقباً منابع دیگری از بانک در حبس قرار گرفته است و تملیک چنین املاکی علاوه بر موارد فوق موجبات تحمیل هزینه‌های جانبی خواهد شد و بخشنامه‌های صادره در این خصوص به شماره ۴۳۳/۵۳ و ۴۳۳/۵۸ اداره تشکیلات و روش‌های بانک به منظور فراهم آمدن شرایط پرداخت مابه‌التفاوت دارای ابهاماتی است که کاملاً جهت ارکان ذی‌ربط علی‌الخصوص اداره مهندسی و املاک توجیه نگردیده است. زیرا اینکه در بطن ۸ بخشنامه ۴۳۳ متمم ۵۸ وظیفه مدیریت مهندسی در خصوص ارزنده بودن ملک مورد تملیک و همچنین قابلیت افراز و تفکیک و سهل‌البيع بودن آن بسیار روشن و مبرهن می‌باشد که به هیچ وجه با

- توجه به مکاتبات صورت گرفته تاکنون مسئولیت
- این انجام وظیفه را نیز نپذیرفته است که جا دارد
- در خصوص مورد تصمیم‌گیری جدی اتخاذ گردد.

**بخش ۸: پیشنهادات نهایی جهت
تحصیل در وصول مطالبات**

به منظور جلوگیری از اطاله کلام پیشنهادها به شرح ذیل تقدیم می‌گردد:

- ۱- ایجاد نهادهای جدید پولی و مالی به منظور کاهش ریسک اعتباری بانک‌ها.

یکی از ابزارها برای وصول مطالبات معوق ممنوع الخروج کردن به عنوان یک راهکار واحد می باشد

صادر از سوی بانک مرکزی و نظارت بر حسن اجرای آن.
۱۳- کنترل های لازم در خصوص گشایش اعتبارات اسنادی به منظور پیشگیری از ایجاد بدهی.

۱۴- اخذ اطلاعات لازم جهت شناسایی و اعتبارسنجی مشتریان قبل از

گشایش اعتبار به منظور اطمینان از وصول بدهی در سررسید.

۱۵- مطابقت کالای مورد گشایش با پروانه بهره برداری (فعالیت) شرکت و اطمینان از مصرف و برگشت مبالغ.

۱۶- محدودیت گشایش اعتبارات اسنادی در بخش بازرگانی.

۱۷- اخذ گواهی های بازرس کالا.

۱۸- اخذ وثایق و تضمین های لازم و کافی و شناسایی سایر دارایی های مشتریان که از آن ها سفته و قرارداد لازم الاجرا اخذ می شود. قبل از اعطای تسهیلات ضروری است. بدیهی است در مورد متقاضیان جدید گشایش اعتبار موارد فوق اهمیت بیش تری دارد.

۱۹- تشکیل دادگاه خاص جهت رسیدگی به پرونده های مطالبات معوق از یک رقم معین به بالا.

۲۰- ایجاد محدودیت برای استمهال مصوبات اصل قانون اساسی.

۲۱- تسریع در پرداخت بدهی دولت یا انتقال بدهی به بانک مرکزی.

۲۲- واگذاری سهام شرکت های دولتی به جای بدهی آن ها به بانک.

منابع:

1. www.rajaneews.com/detail.asp.
2. www.iraneconomist.blogfa.com
3. www.iraneconomics.net
4. www.ebtekarnews.com
5. www.sepah713.blogfa.com
6. www.farsnews.com
7. www.sepah713.com
8. www.bankdarimajazi.mihanblog

برای کاهش درصد ریسک اعتباری بانک ها لازم است بانک ها طرف های قرارداد خود را به خوبی بشناسند و با آگاهی اقدام به عقد قرارداد با آن ها نمایند، بدین منظور ایجاد مؤسسات جدید پولی و مالی نظیر مؤسسه اعتبارسنجی، رتبه بندی مؤسسات، مؤسسه تضمین اعتبار، بانک جامع اطلاعات اعتباری و شرکت های مشاوره ای مالی و سرمایه گذاری جهت پیشگیری از ایجاد مطالبات معوق ضروری است.

۲- بایستی بانک اطلاعات و سیستم وصول مطالبات به نحوی عمل کند که قابلیت طبقه بندی تسهیلات در قالب تسهیلات کوتاه مدت، میان مدت، بلند مدت، بدهکاران بابت اعتبار اسنادی پرداخت شده و به تبع آن امکان شناسایی مطالبات معوق و سررسید گذشته واقعی و محاسبه ذخیره مطالبات مشکوک الوصول وجود داشته باشد.

۳- جلوگیری از استفاده شرکت های اقماری از تسهیلات چندین شعبه یک بانک و شعب مختلف بانک های دیگر (بدون توجه به میزان بدهی و تعهدات شرکت های وابسته به گروه نزد چندین شعبه یک یا چند بانک) و همچنین عدم امکان استفاده از تسهیلات چند بانک توسط مشتریانی که دارای بدهی و تعهدات معوق قابل توجه نزد بانک های مختلف هستند.

۴- ایجاد مکانیزم ثبت و نگهداری مطالبات سررسید گذشته و سرفصل شدن مکانیزم مطالبات معوق و سررسید گذشته و همچنین طراحی سیستم های اخطار به مسئولین شعب و دواير مربوطه در صورت ایجاد مطالبات جدید.

۵- پیگیری دقیق آمار مطالبات معوق از سوی ادارات پیگیری و وصول مطالبات بانک ها به عنوان متولی امر و دسترسی سریع به آمارهای به روز مطالبات نوع عقد و غیره.

۹- توجه دقیق به صورت های مالی مشتریان هنگام اعطای تسهیلات و حصول اطمینان معقول از برگشت به موقع سرمایه و تناسب درآمد مشتری با مبلغ تسهیلات صورت گیرد.

۱۰- تقویت کادر کارشناسی بانک ها یا اجازه استفاده از خدمات مؤسسات مشاوره ای مالی و سرمایه گذاری.

۱۱- نظارت دقیق بر مصرف تسهیلات اعطایی در بخش اقتصادی مربوطه و جلوگیری از جابه جایی آن به دیگر بخش ها.

۱۲- اجرای دقیق آخرین بخشنامه ها و دستورالعمل های



Vosol.blog.ir

اجرای تعهدات قراردادی و ابزارهای آن

مصطفی سلطانی
فوق لیسانس حقوق

«قرارداد» اصلی‌ترین و مهم‌ترین ابزار در شکل‌گیری و ایجاد روابط تجاری و اقتصادی است و روابط تجاری نیز نقش مهم و تأثیر گذاری بر رونق و شکوفایی اقتصادی یک جامعه دارد. به همین جهت نیز نظام‌های حقوقی مختلف تلاش کرده‌اند تا در چهارچوب حقوق قراردادها، ضمانت اجرای مؤثر و کارآمدی برای تحقق تعهدات قراردادی وضع نمایند و از این طریق ضریب امنیت در روابط قراردادی را افزایش دهند. به عبارت دیگر بنگاه‌ها و فعالان اقتصادی با تعریف اهداف و منافع خود در قرارداد به خلق و ایجاد ثروت در جامعه و رونق اقتصاد کمک می‌کنند و نظام حقوقی نیز با به رسمیت شناختن قرارداد و رابطه قراردادی تلاش می‌کند بستر و فضای امنی را جهت تحقق منافع و پیش‌بینی‌ها و محاسبات طرفین قرارداد فراهم نماید.

چکیده:

به توافق دو طرف در جهت ایجاد یک اثر حقوقی قرارداد می‌گویند. با افزایش رو به رشد قراردادهای انعقاد یافته در عرصه‌های مختلف زندگی، قوانین و مقررات حقوقی جهت هر چه محکم‌تر نمودن این قراردادها نیز گسترش یافته است. نظام حقوقی با استفاده از قوانین در تلاش است تا از وارد شدن خسارت و ضرر به هر یک از طرفین این قراردادها جلوگیری نموده و وظیفه نظام قضایی نیز بر عهده گرفتن ضمانت اجرای این قوانین است. کلیدواژه: قرارداد، نظام حقوقی، قانون مدنی، ضامن.

Vosol.blog.ir

سر آن‌ها صرفاً نمودار ساده مذکور ملاک عمل و مورد حمایت نظام حقوقی خواهد بود.

این ابزارهای مکمل عبارتند از:

۱. پیش‌بینی و درج خسارت مقطوع قراردادی (اعم از خسارت تأخیر در انجام تعهد و خسارت عدم انجام تعهد)
۲. پیش‌بینی حق فسخ
۳. تعیین و پیش‌بینی وثیقه و مال الرهانه
۴. تعیین و پیش‌بینی ضامن (ضم ذمه)

۱. خسارت قراردادی مقطوع

در مدل ساده قراردادی عدم انجام تعهد توسط هر یک از طرفین لزوماً منجر به ورود خسارت به طرف دیگر نمی‌شود و در صورت ادعای ورود خسارت نیز مدعی ملزم است طبق عمومات حقوقی و قانونی (ماده ۲۲۱ و ۲۲۶ و ۲۲۷ قانون مدنی) اولاً وجود خسارت را اثبات نماید. (منظور خسارتی است که از نظر حقوقی موجود، مشروع و قابل مطالبه باشد). ثانیاً اثبات کند که عامل و منشاء خسارت، نقض تعهد قراردادی یا عدم انجام تعهد است. ثالثاً رابطه سببیت حقوقی بین خسارت و عدم انجام تعهد احراز و اثبات شود.

اما بر خلاف مدل ساده فوق، طرفین می‌توانند با اختیار حاصله از ماده ۲۳۰ قانون مدنی خسارت مقطوعی را مورد توافق قرار داده و در صورت عدم انجام تعهدات قراردادی آن را محرز و از طرف دیگر مطالبه نمایند.

این خسارت مقطوع به دو حالت قابل تعریف در قرارداد است:

۱. خسارت تأخیر در انجام تعهد که در این حالت اصل قرارداد و

تعهدات ناشی از آن پا برجاست، اما متخلف ملزم است با یک مبدأ زمانی مشخص (مثلاً روزانه یا ماهیانه) مبلغ مقطوعی را به طرف مقابل پرداخته و این خسارت تا زمان انجام اصل تعهد قابل محاسبه و مطالبه خواهد بود.

۲. خسارت عدم انجام تعهد که در این حالت طرف متخلف با دادن مبلغ مقطوع تحت عنوان خسارت توافقی از انجام تعهد قراردادی معاف

شده و قرارداد فسخ می‌گردد.

نکته مهم و اساسی در خصوص ماده ۲۳۰ قانون مدنی

در نظام حقوقی ایران نیز از همان بدو آغاز حیات این هدف مورد توجه قرار گرفته و قانونگذاران تلاش کرده‌اند تا با استفاده از پیشینه فقهی و همچنین آموزه‌های مدرن دنیای غرب و نیازهای جامعه مدلی را طراحی و پایه‌گذاری کنند تا روابط قراردادی بتواند به شکل اطمینان بخشی نقش خود را در رونق اقتصاد و تجارت ایفاء نماید.

بنابراین چنانچه قرارداد و مفاد آن به نحو اصولی و با رعایت اصول حقوقی و قانونی تنظیم گردد ضریب امنیت و اجرای آن ارتقا یافته و تعهدات و دیون احتمالی ناشی از آن نیز در صورت اختلاف و یا تخلف متعهد به روش سهل‌تر و سریع‌تر قابل مطالبه و وصول خواهد بود.

به همین اساس قانون مدنی مدل نموداری زیر را طراحی و عرضه نموده است:

در صورت اجرای تعهد توسط طرفین قرارداد خاتمه می‌یابد و اهداف طرفین محقق می‌شود.



در صورت تخلف هر یک از طرفین در اجرای تعهد خود، طرف دیگر می‌تواند او را از طریق مرجع صالح قانونی ملزم به اجرای تعهد نماید. در صورت عدم اجرای حکم مرجع صالح توسط متخلف ذی‌نفع می‌تواند رأساً تعهد را به انجام رسانده و هزینه آن را از متخلف مطالبه و وصول نماید.

این فرآیند حقوقی در بسیاری موارد منافع ذی‌نفع را تأمین نمی‌نماید و ضروریست در طراحی و تنظیم قرارداد راه‌کارهای پیشگیرانه یا ضمانت اجرای مؤثرتری توسط طرفین پیش‌بینی شده و از این طریق منافع و اهداف مشروع قراردادی به نحو مطلوب تأمین و تضمین گردد.

به همین جهت قانونگذار در قانون مدنی ابزارهای دیگری را پیش‌بینی و طرح نموده

تا طرفین قرارداد در صورت تمایل آن‌ها را در تنظیم قرارداد به کار برده و مورد توافق قرار دهند. بدیهی است در

صورت عدم قید این ابزارها در متن قرارداد و عدم توافق بر

توجه به مواد ۶۸۴ به بعد قانون مدنی ضمانت در اصل به صورت نقل ذمه متعهد به ذمه ضامن است.

۴. تعیین و پیش‌بینی ضامن

برخلاف بند قبل که یک مال معین در کنار متعهد متفقاً انجام تعهد را حمایت می‌کردند، طرفین قرارداد می‌توانند برای تعهدات قراردادی در کنار متعهد ضامنی تعیین نموده و ضامن به همراه متعهد اصلی به نحو تضامن اجراء و ایفای تعهد را تضمین و حمایت نماید.

با توجه به مواد ۶۸۴ به بعد قانون مدنی ضمانت در اصل به صورت نقل ذمه متعهد به ذمه ضامن است و ضم ذمه ضامن به ذمه متعهد (که منافع ذی‌نفع را بهتر تأمین می‌کند) نیازمند حکم قانون یا توافق قراردادی است.

قانونگذار در موارد استثنایی ضمانت تضامنی (ضم ذمه به ذمه) را پذیرفته است. مانند اسناد تجاری موضوع قانون تجارت یا مسئولیت غاصب در مقابل مالک. اما در قانون تجارت (مواد ۴۰۲ تا ۴۰۴) مسئولیت تضامنی در قرارداد و به موجب توافق نیز به رسمیت شناخته شده و یک یا چند ضامن می‌توانند در کنار متعهد اصلی مسئول پرداخت یک دین یا ایفای یک تعهد گردند و در صورت عدم ایفای دین یا انجام تعهد شخص ذی‌نفع می‌تواند به همه یا هر یک از ضامنین یا متعهد اصلی مراجعه نموده و از طریق مرجع صالح قانون او را ملزم به انجام تعهد نماید.

نتیجه‌گیری:

با توجه به مدل اولیه قانون و ابزارهای تکمیلی فوق، به نظر می‌رسد قانونگذار و به طور کلی نظام حقوقی، حمایت مناسبی از روابط قراردادی به عمل آورده و بستر امن لازم را در این زمینه فراهم نموده است.

اما طرفین قرارداد بایستی با علم به شرایط و امکانات هر یک از طرفین و همچنین وضعیت ناشی از انعقاد قرارداد و در نظر گرفتن متغیرهای اصولی مفاد قرارداد را طراحی و تنظیم نمایند و از این طریق ضریب اجرای قرارداد و دستیابی به اهداف و منافع تعریف شده را افزایش داده و در صورت عدم امکان اجراء نیز زمینه لازم جهت وصول مطالبات و خسارات قراردادی را فراهم آورند.

منابع:

- ۱- کاتوزیان، ناصر، حقوق مدنی قواعد عمومی قراردادها، تهران، سال ۱۳۷۶، چاپ پنجم
- ۲- شهیدی، مهدی، تشکیل قراردادها و تعهدات، تهران، سال ۱۳۹۰، چاپ هشتم

مقطوع و غیر قابل تغییر بودن خسارت توافقی است، بدین معنا که مرجع صالح قانونی یا هر یک از طرفین نمی‌تواند با ادعای اینکه مبلغ تعیین شده بسیار بیشتر یا کمتر از خسارت واقعی است، یا با این ادعا

که اساساً خسارتی وجود ندارد درخواست تعدیل آن را نماید.

۲. حق فسخ

با توجه به اصل حقوقی «لزوم قراردادهای» و ماده ۲۱۹ قانون مدنی هر

قرارداد پس از انعقاد غیرقابل فسخ است مگر به موجب آنچه که در قانون تعیین شده است.

در بسیاری موارد، تعهدات قراردادی توسط یکی از طرفین ایفاء یا اجرا نمی‌شود و طرف دیگر هم به دلایل مختلف ضرورتی نمی‌بیند تا او را ملزم به ایفاء نماید. اما از سوی دیگر تعهداتی دارد که صرفاً در صورت فسخ قرارداد می‌تواند آن‌ها را به انجام نرساند.

بنابراین با توجه به اصل لزوم قراردادهای امکان فسخ وجود ندارد مگر اینکه ضمن قرارداد این حق تعریف و شرط شده باشد. قانون مدنی در مواد ۲۳۲ به بعد ایجاد چنین حقی را پیش‌بینی نموده است و طرفین صرفاً زمانی می‌توانند از این حق استفاده کنند که آن را در قرارداد پیش‌بینی و مورد توافق قرار دهند.

۳. تعیین وثیقه و مال الرهانه

به منظور اجرای تعهدات قراردادی طرفین می‌توانند مالی را به عنوان وثیقه و رهن تعیین کرده و از این طریق ضریب و احتمال اجرای تعهدات قراردادی را افزایش دهند. قانون مدنی در مواد ۷۷۱ به بعد در این خصوص عقد رهن را عرضه نموده است. اما امروزه به دلیل محدودیت‌ها و تفسیرهایی که از قوانین مختلف به ویژه قوانین ثبتی می‌شود، رهن مال که یکی از مطمئن‌ترین وسایل جهت تضمین اجرای تعهدات قراردادی بود تنزل یافته و مورد استقبال کمتری واقع شده است. بنابراین انتخاب این ابزار در قراردادهای بایستی با احتیاط و لحاظ قوانین مختلف انجام پذیرد.





Vosol.blog.ir

چکیده:

مطالبات معوق، بخش عمده‌ای از منابع مالی بالقوه بانک‌ها را تشکیل می‌دهد. منبع عظیم مالی که هنوز به صورت بالفعل در نیامده تا بانک بتواند از آن در چرخه مالی و سرمایه‌گذاری خود استفاده کند. این نوشتار با بررسی این مطالبات در صدد است تا راه‌های مناسب جهت جلوگیری از افزایش این روند را مورد توجه قرار داده و روش‌های مناسب جهت وصول مطالبات را مورد مطالعه قرار دهد.

کلیدواژه: مطالبات معوق، وام بانکی، نرخ سود.

تحلیل و بررسی دلائل اصلی روند افزایشی مطالبات معوق بانک‌ها

بر اساس بررسی‌های انجام گرفته، بی‌دقتی در بررسی‌های نخستین طرح‌ها قبل از اعطای تسهیلات همانند محاسبه دقیق حجم سرمایه‌گذاری تا مرحله بهره‌برداری و تامین منابع آن، ضعف یا فقدان نظارت موثر در اجرای صحیح طرح‌ها و مصرف تسهیلات مربوط، و طولانی شدن روند راه‌اندازی طرح‌ها از

جمله علل افزایش مطالبات معوق بانک‌هاست. همچنین رعایت نکردن مقررات در تنظیم قراردادهای از جمله بی‌توجهی در اخذ تضمین کافی و وثایق اطمینان‌آور و معتبر در قبال ارائه تسهیلات و پذیرش چک توسط برخی بانک‌ها به عنوان وثیقه که پشتوانه محکمی برای استیفای حقوق بانک نیست، احراز نشدن اهلیت فنی و اعتباری و توان مالی مشتری در اجرای به موقع تعهدات و بازپرداخت بدهی‌ها و یا ضامن‌های آنان و همچنین پرداخت تسهیلات به مشتریان بد سابقه بانک‌ها، از دیگر عملکردهای سیستم بانکی در بروز مشکلات است.

با توجه به نتایج حاصله در پژوهش‌های انجام گرفته؛ می‌توان نتیجه گرفت که نوع تسهیلات بر افزایش مطالبات معوق مؤثر بوده است. همچنین نوسانات اقتصادی و نرخ تورم بر میزان مطالبات معوق تأثیرگذار بوده است و فقدان نظارت یکی دیگر از عوامل مؤثر می‌باشد. با توجه به اهمیت نظارت در سه مرحله تخصیص منابع، مصرف آن، بازگشت منابع و سود مورد انتظار

موضوع مطالبات معوق در کشور بها و راه حل های برون رفت

مرتضی نجف

معاون مدیرعامل بانک ملت و مدیر ارشد بانکداری شرکتی

اقتصادی و مسئولان سیستم بانکی می باشد. به نظر نمی رسد نرخ سود کمتر از نرخ تورم عامل افزایش مطالبات معوق باشد، بلکه عدم تخصیص بهینه منابع و سرمایه گذاری در طرح های مولد، بهره وری پایین نیروی کار می تواند عدم بازپرداخت اصل و سود تسهیلات اعطایی را موجب گردد. به طور کلی کار بانک، فروش خدمات بانکی است و هنر بانکداری این است که سرعت جریان پول در جامعه را افزایش دهد و توزیع منابع باید به گونه ای باشد که در جهت رونق صنعت و تولید در جامعه، گام بردارد.

که بررسی پرونده های معوق شده نشان می دهد در مواردی که پرونده به درستی بررسی شده است، آگاهانه به تصویب رسیده و برابر ضوابط پرداخت گردیده و به طور دقیق نظارت شده باشد چنان اندک است که به حساب نمی آید، لذا به نظر می رسد که مباشرت مشتری در تخصیص منابع اعتباری در امور خارج از موضوع قرارداد منعقد، عدم تأثیر نوع تسهیلات بر مطالبات معوق را موجب گردیده است. در اعطای تسهیلات همیشه نظارت بر اجرای طرح ها و اخذ اطلاعات صحیح از قابلیت اجرای طرح و ملزم نمودن

مجریان طرح ها در هنگام تسهیلات به تکمیل و ارائه فرم های اطلاعاتی شامل پیشرفت مراحل اجرایی و همکاری لازم برای بازدید کارشناسان از چگونگی پیشرفت طرح از بروز هرگونه

ضرورت شفاف و یکنواخت نمودن قوانین در جهت سرعت بخشیدن به فرآیند رسیدگی به پرونده های قضایی مطالبات بانکها

متغیرهای موثر در ایجاد مطالبات معوق در بانکها

عامل اول: ضعف در فرآیندهای کارشناسی اعطای وام
ضعف کادر کارشناسی بانکها در برآورد ظرفیت اعتباری مشتریان
توجه نکردن به اهلیت اعتباری مشتریان

عدم رعایت مقررات توسط مجریان اعطای تسهیلات
ضعف اطلاعات و پایین بودن سطح دانش برخی از تصمیم گیرندگان اعتباری

ضعف آموزشی در برخی از کارشناسان و اعضای کمیته های اعتباری

ضعف و دقت ناکافی در انتصابات کادر اعتباری در بانکها
اعطای تسهیلات به مشتریان بد حساب

عامل دوم: مداخلات سلیقه ای در اعطای اعتبارات

ایجاد مکانیزم نظارت و کنترل سلامت موسسات حسابرسی و حسابداری با عنایت به قسم نامه آنها در راستای قوانین سازمان حسابرسی کل کشور

انحراف جلوگیری نموده و حقوق بانک

حفظ خواهد گردید. در مورد نوسانات اقتصادی و نرخ تورم نتیجه گیری شده است که اگر میزان مابه التفاوت نرخ تورم و سود بانکی قابل توجه باشد، همان طور که در سال های اخیر همواره چنین بوده است، بدهکاران (گیرندگان تسهیلات بانکی) بابت این موضوع از میزان یارانه ای برخوردار می شوند که قابل اهمیت باشد. بنابراین تسهیلاتی که با نرخ سود کمتر (حداقل) توسط بانک پرداخت شده است. در نتیجه میزان یارانه آن بیشتر بوده و بازپرداخت آن بیشتر به تعویق افتاده است. بی شک مسئله تعیین نرخ سود بانکی و تأثیر آن بر اقتصاد کشور یکی از چالش های اساسی پیش روی برنامه ریزان



اعطای تسهیلات خارج از ضوابط توسط برخی از کارکنان با سوابق خدمت بالا در سنوات آخر خدمت راهنمایی پاره‌ای از کارشناسان و کارکنان بانک‌ها به مشتریان در جهت فرار از ایفای به موقع تعهدات مداخله پاره‌ای از مدیران در امور بانکی مبنی بر اعطای تسهیلات بی‌رویه دخالت گروه‌های ذی‌نفوذ در اخذ تسهیلات بانکی غیرمنطقی

عامل سوم: تأثیرپذیری نظام بانکی از تحولات سیاسی و اقتصادی کشور

تأثیر جریان‌ات اقتصادی حاکم بر دنیا بر بانکداری داخل کشور تأثیر جریان‌ات سیاسی حاکم بر دنیا بر بانکداری داخل کشور بی‌ثباتی در وضعیت بازار

ایجاد سیستم مکانیزه بر اساس مستندات واقعی اطلاعات مشتری در اعطای تسهیلات

فروش کالا و قیمت مواد اولیه وارداتی

عامل چهارم: تفاوت در میزان نرخ تسهیلات اعطایی به مشتریان

اختلاف نرخ سود تسهیلات و نرخ تورم در جامعه اختلاف نرخ سود تسهیلات و نرخ بهره در خارج از شبکه بانکی تفاوت نرخ سود تسهیلات در بانک‌های دولتی و نرخ سپرده‌ها در بانک‌های خصوصی

عملکرد مالی مشتریان مکانیزه نبودن اعطای تسهیلات و اخذ تسهیلات از بانک‌های مختلف کشور توسط مشتری

عامل ششم: ضعف در فرآیندهای نظارتی و کنترلی حاکم بر وصول مطالبات

عدم نظارت کافی از سوی بانک‌ها در درست مصرف کردن تسهیلات توسط مشتریان عدم پیگیری به موقع و مستمر پرسنل و کارکنان مرتبط بانک‌ها در وصول مطالبات

فقدان نهاد نظارتی قوی در زمینه پیگیری وصول مطالبات معوق

عدم ایفای به موقع تعهدات کارفرمایان و مشتریان بانک‌ها ضعف ساختاری و محدود نمودن اختیارات نهادهای نظارتی داخلی بانک مانند واحد بازرسی فقدان مقررات مرتبط با جرایم تأخیر در نرخ سود تسهیلات

عامل هفتم: ضعف امور قضایی در فرآیند وصول مطالبات بانکی



زمان‌بر بودن دعاوی پرونده‌های حقوقی مرتبط با وصول مطالبات در محاکم قضایی

پیچیدگی نظام پیگیری قضایی جهت وصول مطالبات رقابت کاذب و ناسالم بین بانک‌های کشور و بهره‌برداری بدسکاران از این چالش

عامل پنجم: ضعف در فرآیند مکانیزه اعطای تسهیلات به مشتریان

فقدان یک نرم‌افزار جامع بین بانک‌ها در خصوص وضعیت و سوابق اعتباری مشتریان فقدان حسابرسی و صورت‌های مالی صحیح و شفاف از

عامل هشتم: ضعف در فرآیند اخذ وثایق و استفاده درست از آن‌ها

عدم اخذ وثیقه‌ها و تضمین‌های کافی در اعطای انواع اعتبار اخذ تسهیلات کوتاه‌مدت و به کارگیری آن در طرح‌های میان‌مدت و بلندمدت توسط مشتریان تصویب قوانین دایر بر اخذ وثیقه‌های بانکی مغایر با تصمیم کارشناسی

عدم پاسخگویی به موقع تصمیم‌گیرندگان و کارشناسان اعتباری در زمان معوق شدن تسهیلات

عدم به کارگیری کارکنان سال‌های آخر خدمت در امور اجرایی اعطای تسهیلات

جمع‌بندی، نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

در مجموع، افزایش میزان و سهم مطالبات معوق بیان‌گر ضعف سیستم ارزیابی اعتباری و فقدان یک نظام نظارتی مؤثر است. تحت چنین شرایطی، بانک‌ها سپرده‌های افراد ناتوان در امر سرمایه‌گذاری را که غالباً از طبقات متوسط جامعه می‌باشند، با یک بازده منفی در اختیار افراد و بنگاه‌هایی قرار می‌دهند که در کمین دستیابی به این منابع ارزان قیمت هستند. اما عدم وصول این

اعتبارات مزید بر علت شده و به کمبود منابع مالی برای بانک‌ها دامن می‌زند. ادامه این وضعیت، نابسامانی بازار پولی را شدت بخشیده و در نهایت، سبب کاهش منابع پولی و سرمایه‌ای در بخش‌های مولد اقتصادی خواهد شد. از نگاه مدیران بانکی کشورهای توسعه یافته، افزایش بیش از پنج درصد نسبت مطالبات معوق به کل تسهیلات اعطایی، یک کشور را با بحران اقتصادی مواجه می‌سازد. بنابراین با توجه به نسبت متوسط ۲۰ درصدی مطالبات معوق از کل تسهیلات اعطایی که به دلیل دولتی بودن بخش اعظم نظام بانکی، تأثیرات منفی آن پنهان مانده است، از بحران زیر خاکستر حکایت دارد. بنابراین، وقت چاره‌اندیشی برای این معضل بزرگ نظام بانکی است.

با توجه به حساسیت موضوع مطالبات معوق در دهه حاضر در کشور و نیز نتایجی که از بررسی و مطالعه پیرامون موضوع مورد بحث بدان دست یافتیم؛ چنین استنباط می‌شود که مواردی مانند فقدان نظارت و کارشناسی دقیق در زمان

اعطای تسهیلات به شرکت‌ها و مشتریان، ضعف و نقصان در فرآیند و روند پیگیری وصول مطالبات معوق به صورت مکانیزه، نرخ تسهیلات بالای اعتبارات و یا به عبارتی شکاف بین نرخ تسهیلات دولتی و خصوصی و نهایتاً تأثیرپذیری از عوامل اقتصادی و سیاسی حاکم بر نظام بانکی در جهان معاصر؛ از جمله دلایل و عوامل موثر بر ایجاد، رشد و توسعه مطالبات معوق می‌باشند که در حال حاضر با توجه به ایجاد و گسترش فعالیت‌های صنعتی در قالب شرکت‌های زودبازده و اصرار دولت مبنی بر اعطای وام‌های کلان و بلندمدت به آن‌ها (که بعضاً یا ورشکسته شده و یا در صورت بازدهی مفید تا مدت‌ها قادر به بازپرداخت وام دریافتی نیستند) این گونه مطالبات معوق بسیار زیاد شده‌اند.

از دیگر سو نتایج پژوهش‌ها، نیز حاکی از آن است عواملی مانند عدم نظارت دقیق و کارشناسی بانک‌ها در هنگام اعطای تسهیلات و عدم پیگیری دقیق و با برنامه جهت وصول مطالبات معوق از دلایل ایجاد و توسعه مطالبات معوق در بانک‌ها هستند؛ که این نتایج به طور کامل با نتایج پژوهش حاضر مطابقت و برابری نموده و هم‌پوشانی شگرفی دارد.

افزایش میزان و سهم مطالبات معوق بیانگر ضعف سیستم ارزیابی اعتباری و فقدان یک نظام نظارتی مؤثر است.

روش‌های پیشنهادی جهت کاهش یا پیشگیری از ایجاد و توسعه مطالبات معوق:

در مجموع به منظور عملی کردن نتایج و یافته‌های بدست آمده از مطالعه حاضر و در جهت کاهش و یا جلوگیری از ایجاد و توسعه مطالبات معوق، پیشنهادهای ذیل از قالب نتایج و یافته‌های تحقیق، ارائه می‌گردد:

لزوم ایجاد نرم‌افزاری جامع و به روز از سوابق اعتباری مشتریان شبکه بانکی کشور

۱- با توجه به آزمون تحلیل عاملی، مولفه‌ها و عواملی با عناوین مختلف نامگذاری شده‌اند که از آن جمله می‌توان به عامل اول با عنوان ضعف در فرآیندهای کارشناسی اعطای وام اشاره نمود. با توجه به اینکه عامل فوق‌الذکر به عنوان مهم‌ترین عامل از نظر وزن عاملی در زمینه عوامل موثر بر مطالبات معوق در بانک ملت محسوب می‌گردد؛ پیشنهادهای ذیل قابل توجه است:



- آموزش کارکنان به ویژه نیروهای مرتبط با اعطای

نرخ تورم در جامعه؛

- تسهیلات؛
- برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های خبره پروری در
راستای افزایش تخصص کارشناسان و مدیران
کمیته‌های اعتباری؛

- لحاظ نمودن سوابق آموزشی و کاری در

انتصابات کادر اعتباری بانک‌ها؛

- رتبه‌بندی مشتریان اعتباری با توجه به اهلیت
و سوابق اعتباری آن‌ها؛

۲- عامل و مولفه بعدی که با توجه به آزمون

تحلیل عامل، به عنوان عامل دوم از اهمیت و

جایگاه خاصی در زمینه عوامل موثر بر مطالبات

معوق برخوردار است؛ مداخلات سلیقه‌ای در

اعطای اعتبارات نام گرفته است. در همین راستا

پیشنهادهای ذیل ارائه

می‌گردد:

- عدم به کارگیری

کارکنان سال‌های آخر

خدمت در امور اجرایی

اعطای تسهیلات و

استفاده بیشتر از آن‌ها در

سیاست‌گذاری تسهیلات

اعتباری؛

- ایجاد سیستم مکانیزه

بانک باید بتواند بازیافت

اعتبار را در زمان ادامه

فعالیت و از محل درآمد

جاری و فروش عادی اعتبار

گیرنده تأمین نماید نه از محل

تصرف و فروش اموال مشتری

و انهدام وسایل فعالیت او

بر اساس مستندات واقعی مشتری در اعطای تسهیلات به

منظور جلوگیری از دخالت گروه‌های ذی‌نفع؛

۳- تأثیرپذیری نظام بانکی از تحولات سیاسی و اقتصادی کشور،

عامل و مولفه بعدی است که با توجه به آزمون تحلیل عامل،

به عنوان عامل سوم از اهمیت و جایگاه خاصی برخوردار است.

به منظور کاهش این تأثیرپذیری؛ پیشنهاد می‌گردد تا طرح‌های

ارائه شده جهت دریافت تسهیلات، با توجه به بازار فروش کالا و

خدمات مطرح در سطح تجارت جهانی؛ مورد بررسی قرار گیرد.

۴- به منظور از بین بردن یا کاهش عامل چهارم منتج از

آزمون تحلیل عامل با عنوان تفاوت در میزان نرخ تسهیلات

اعطایی به مشتریان، نکاتی چند قابل توجه و عنایت است:

- یکسان‌سازی (برابر نمودن) میزان نرخ تسهیلات در تمامی

شبکه‌های پولی (بانکی) کشور و متناسب نمودن آن با میزان

با توجه به نسبت متوسط ۲۰ درصدی مطالبات معوق از کل تسهیلات اعطایی که به دلیل دولتی بودن بخش اعظم نظام بانکی، تأثیرات منفی آن پنهان مانده است، از بحران زیر خاکستر حکایت دارد. بنابراین، وقت چاره‌اندیشی برای این معضل بزرگ نظام بانکی است

بانک باید بتواند بازیافت اعتبار را در زمان ادامه فعالیت و از محل درآمد جاری و فروش عادی اعتبار گیرنده تأمین نماید نه از محل تصرف و فروش اموال مشتری و انهدام وسایل فعالیت او

نوسانات اقتصادی و نرخ تورم بر میزان مطالبات معوق تأثیر گذار بوده است

۵- ضعف در فرآیند مکانیزه اعطای تسهیلات به مشتریان، به عنوان عامل پنجمی است که در نتیجه انجام آزمون تحلیل عامل، آشکار شده است و در همین راستا پیشنهادهای ذیل؛ مطرح و قابل بحث است: - ایجاد نرم‌افزاری جامع و به روز از سوابق اعتباری مشتریان شبکه بانکی کشور؛

- ایجاد مکانیزم نظارت و کنترل سلامت موسسات حسابرسی و حسابداری با عنایت به قسم‌نامه آن‌ها در راستای قوانین سازمان حسابرسی کل کشور؛

۶- در نتیجه آزمون تحلیل عامل، مولفه ششمی با عنوان ضعف در فرآیندهای نظارتی و کنترلی حاکم بر وصول مطالبات به وجود آمده است که ایجاد فرآیندهای نظارتی الکترونیکی خارج از حدود اختیارات کادر کمیته‌های اعتباری بانک‌ها و تأثیرگذاری قوانین حاکم بر مطالبات معوق بر حدود تصمیم‌گیری‌های اعتباری؛

به عنوان راه‌حل پیشنهاد می‌گردد.

۷- عامل هفتمی که از آزمون تحلیل عاملی انجام گرفته، آشکار شده است؛ ضعف امور قضایی در فرآیند وصول مطالبات بانکی نام گرفته است. در همین راستا، شفاف و

یکنواخت نمودن قوانین در جهت سرعت بخشیدن به فرآیند رسیدگی به پرونده‌های قضایی؛ پیشنهاد شده است.

۸- ضعف در فرآیند اخذ وثائق و استفاده به موقع از آن‌ها؛ عامل هشتم آزمون تحلیل عاملی است. که به منظور رفع معضل فوق‌الذکر پیشنهاد می‌گردد که اختیارات بانک‌ها در اخذ نوع و میزان وثایق مربوطه در زمان اعطای تسهیلات؛ افزایش یابد.



مترجم: مینا شمسا

رویکرد صنعت خرید دیون در کشورهای دیگر

چکیده

صنعت خرید بدهی و وصول مطالبات، در دنیای امروز به شدت در حال گسترش است. این صنعت به بانک‌ها و شرکت‌های بزرگ خصوصی و دولتی این امکان را می‌دهد تا با استفاده از مهارت‌های تخصصی مختص به این صنعت مطالبات خود را که سهم بزرگی از درآمد این شرکت‌ها را شامل می‌شود مجدداً به چرخه نظام مالی و پولی خود بازگردانند. این مقاله به توضیح این صنعت، فواید اقتصادی که به بانک‌ها و مشتریان برگردانده می‌شود، چهارچوب مقررات موجود و تأثیر آن‌ها بر روی این صنعت و مشتریان می‌پردازد. کلیدواژه: وصول مطالبات، خرید بدهی، آیین‌نامه وصول مطالبات.

وظایف خریداران بدهی و نحوه انجام آن این خریداران شرکت‌های خصوصی و دولتی هستند که اوراق بهادار قابل وصول اجرایی و غیراجرایی وام دهندگان را که شامل بانک‌ها و دیگر موسسات مالی می‌باشند، خریداری می‌کنند. تمام این شرکت‌ها وصول کننده بدهی نمی‌باشند. در حالی که برخی شرکت‌ها در این صنعت، نمایندگانی برای وصول مطالبات هستند و یا دپارتمان‌های وصول درون سازمانی دارند، دیگر شرکت‌ها، نمایندگی‌های وصول شخص ثالث را به منظور کار با مشتریان استخدام می‌کنند.

می دهند و به ارزش سهام داران بهبود می بخشد و سرمایه ای را ایجاد می کنند که در جهت حمایت از وام دهی بیشتر مورد استفاده قرار می گیرد. وقتی خریداران فعالیت خود را در جهت جمع آوری بدهی پرداخت نشده آغاز می کنند، یکی از اولین قدم ها در این فرآیند انجام کنترل پیش از وصول به منظور کاهش خطاها و بهبود میزان نشانی دقیق مشتری می باشد.

آیین نامه وصول عادلانه مطالبات (The Debt Collection Practices Act) و قوانین و مقررات مشابه، محدودیت های آشکاری را برای این افراد در نظر می گیرند. نامه ها و تماس های تلفنی محبوب ترین و سودمندترین ابزار برای این کار می باشند. این مجموعه به صنعت مدیریت وصول حساب ها معروف است و سالانه حدود ۴ بیلیون تماس برقرار می کند. زمانی که نامه ها و تماس های تلفنی در جهت حل این موضوع موفق نباشند پیگیری از طریق دادخواهی در دادگاه گزینه دیگری به حساب می آید.

این موضوعات در چهارچوب محدودی برای جمع آوری مطالبات مشتریانی که توان پرداخت را دارند اما از پرداخت آن سر باز زده اند استفاده می شوند.

رویکرد وصول

موضوع دیگر شمار شکایت هایی است که برخی گروه ها از این خریداران با مدارکی که نشان دهنده وجود مشکلات سیستماتیک در این صنعت می باشد دارند. این تعداد شکایت ها نیز باید مورد بررسی قرار گیرند. خریداران نقش ناچیزی در مجموع بازار اعتبار مشتری ایفا می کنند. حقیقت این است که: ۹۵ درصد بدهی کل مشتریان به موقع پرداخت می شود. به گفته شرکت ایساک فر (Fair Issac Corp) کمتر از نیمی از تمام مشتریان حدود ۳۰ روز و یا کمی بیشتر در بازپرداخت تأخیر داشته اند. تنها ۳ نفر از میان ۱۰ نفر ۶۰ روز و یا کمی بیشتر بازپرداخت خود را به تعویق انداخته اند. ۷۷ درصد مشتریان به هیچ عنوان حسابی نداشته اند که بیش از ۹۰ روز به تعویق افتاده باشد. و کمتر از ۲۰ درصد از آن ها وام و حسابی داشته اند که توسط وام دهندگان بدلیل قصور در پرداخت جلوی حسابشان بسته شده است.

در نتیجه درصد کمی از وام ها وارد این بخش می شوند. و

صدها شرکت در این صنعت هزاران مودی مالیاتی را استخدام می کنند. در حالی که اکثر این شرکت ها، تجارتخانه های کوچکی هستند و کمتر از ۵۰ کارمند دارند، شمار کمی از این خریداران که آشکارا به داد و ستد می پردازند، هزاران کارمند دارند.

برخی از این خریداران در مورد برخی از بدهی ها مثل بدهی های قابل وصول مربوط به کارت های اعتباری یا وام های خودرو، پزشکی و بدهی های مربوط به مصارف خانگی (آب، برق، گاز...) فعالیت دارند، در حالی که دیگر خریداران با تمام این گروه ها کار می کنند. در حقیقت، تقریباً ۲/۴ تریلیون بدهی غیررهنی مشتریان در زمان تعیین شده به صورت معوق می باشد. در حالی که اکثر مردم بدهی کارت اعتباری را با وصول بدهی مرتبط می سازند، این اعتبار در حال گردش تنها چیزی حدود ۳۶ درصد از کل بدهی را پوشش می دهد.

اعتبارات غیرگردشی مثل وام های خودرو، وام دانشجویی، بدهی های مربوط به مصارف خانگی (آب، برق، گاز...) و دیگر انواع وام ها مابقی بازار کسب کار وصول مطالبات را پوشش می دهد. این خریداران نقش حیاتی ای در این امر ایفا می کنند. برای نمونه، وام دهندگان اصلی _ بانک ها یا شرکت های مالی اعتباری _ خود در جهت جمع آوری وام ها تلاش می کنند و معمولاً نمایندگان خصوصی برای این امر به کار می گیرند. برخی از این بدهی ها در تلاش اول و دوم وصول می شوند؛ چرا که اکثر مردم در بازپرداخت وام خود احساس مسئولیت می کنند.

در صورتی که یک بدهی به بیش از ۱۸۰ روز رسیده و تلاش بسیاری در جهت وصول آن صورت گرفته باشد، احتمال وصول آن کاهش می یابد و در حقیقت قانون در این شرایط بانک ها را ملزم به دادن فرجه به بدهکارهای بدحساب می کند. برخلاف باور، این بدهی ها هنوز به عنوان یک دارایی با ارزش به حساب می آیند. وام دهندگانی که واقف بر این ارزش هستند، به استراتژی های وصول سنتی ادامه می دهند و یا اینکه اوراق بهادار را می فروشند. با ایجاد بازاری به منظور وصول این نوع بدهی ها خریداران بدهی، پول را به وام دهندگان اصلی برمی گردانند، ضررهای آن ها را کاهش

اکثر مردم بدهی کارت اعتباری را با وصول بدهی مرتبط می سازند

بدهی های وصول نشده به افرادی که نیاز به یک گزارش اعتباری شفاف به منظور برقراری امنیت شغلی، ارتقاء و یا شفاف سازی امنیتی دارند صدمه می رساند

می‌یابند. در این حال بانک‌های تجاری ۷/۷ درصد یا حدود ۶۲ میلیارد دلار از زیان‌های کارت‌های اعتباریشان را حذف می‌کنند. در اغلب موارد طلبکاران با تغییر استانداردهای وام دهی خود که در آن بدست آوردن اعتبار سخت‌تر از قبل می‌شود، پاسخگوی زیان‌ها می‌باشند.

طبق گزارش سازمان‌های خبری بی‌شماری از جمله: رویترز- نیویورک تایمز- فایننشال تایمز و مارکت واچ بانک‌ها در حال تغییر رویه خود به منظور کاهش مواجهه خود با زیان هستند. به گفته Curt Beaudouin، تحلیل‌گر خدمات سرمایه‌گذاری در Moody، به فایننشال تایمز: ما در حال بازگشت به رویه قدیم وام دهی به صورت فراهم کردن اعتبار تنها برای افرادی که توانایی بازپرداخت آن را دارند، هستیم. اعتبار یک ایده ساده است که بخشی از کالبد ملی مان شده

از تمام تماس‌هایی که سالانه توسط جمع کنندگان شخص ثالث صورت می‌گیرد تنها ۰/۰۰۲ درصد از مشتریان به کمیسیون تجارت فدرال شکایت می‌کنند؛ که احتمال افزایش این آمار وجود دارد. کمیسیون تجارت فدرال در مورد تعداد شکایات معتبر و نیز مرجع شکایت کنندگان- جمع کنندگان و یا صادرکنندگان اصلی- آماری ارائه نمی‌کند. اداره تجارت بهتر (The Better Business Bureau) نیز این شکایات را می‌پذیرد. از ۱۴۹۶۶ شکایت دریافت شده، ۸۴ درصد توسط این شرکت‌ها حل شده‌اند که این امر بالای ۷۵ درصد از میزان حل این مشکل برای تمام صنعت‌ها می‌باشد. در حقیقت صنعت وصول بدهی از زمره صنعت‌ها با بالاترین میزان حل این معضل به حساب می‌آید.

این شرکت‌ها می‌دانند که تماس با مشتریان برای پرداخت

حساب‌های معوق، کاری

دشواری می‌باشد و اکثر

مشتریان

تر جیح

می‌دهند

چنین

تماس‌هایی

دریافت نکنند.

هر چند که این

حقیقتی تأسف

بار می‌باشد ولی

از آنجایی که تمام

مشتریان حساب‌های خود

را وصول نمی‌کنند در نتیجه

خدمات صنعت وصول مورد

نیاز می‌باشد.

نقش خریداران بدهی در سیستم
بحرانی‌ای در سیستم
اعتباری آمریکایی بازی
می‌کنند که فعالیت‌های
آژانس‌های فدرال بسیار
ناچیز بوده و مکانیزهای
اجرایی ملی باید قوی‌تر شوند.



وصول مطالبات، حمایت از مشتری است

در حالی که درصد مشتریانی که موفق به بازپرداخت به موقع بدهی‌های خود نمی‌شوند، ناچیز است و میزان بدهی‌ها بسیار کم می‌باشد ولی روی هم رفته رقم قابل توجهی به حساب می‌آید که این رقم بسیار شگفت‌انگیز است. طبق گفته فدرال رزرو، تا پایان سال ۲۰۱۰، بدهی‌های در حال گردش آمریکایی‌ها- تمام کارت‌های اعتباری همه منظوره و کارت‌های اعتباری خصوصی تا ۸۰۰ میلیارد دلار افزایش

است که از وام‌های خرید خانه گرفته تا اعتبارات در حال گردش که خریدهای کوچک را ممکن می‌سازد. در اقتصاد امروز به طور ناباورانه‌ای، خرید و فروش، اداره، گردش بدون دسترسی به حداقل برخی از شکل‌های اعتبار بسیار سخت می‌باشد. برای مثال، کارت‌های اعتباری متناوباً به عنوان تضمین، به هنگام کرایه یک ماشین یا حتی یک فیلم مورد استفاده قرار می‌گیرند. هتل‌ها برای اطمینان از پرداخت

غیرمالی داخلی آمریکا و ۷/۹ درصد از سود این شرکت‌ها برابر بوده است.

بدهی مشتریان یک دارایی ملموس و با ارزش اقتصادی واقعی است که منجر به سود آشکار طلبکارانی که آن را می‌فروشند می‌شود. طلبکاران قادر به تقسیم این ارزش در مدل تجاری شان می‌باشند و می‌دانند که می‌توانند درصدی از دارایی از دست رفته‌شان را جمع‌آوری کنند. این طلبکاران قادر به حفظ هزینه اعتباری کمتر برای تمام مشتریان و ایجاد اعتبار قابل دسترس‌تر برای مشتریان کم درآمدتر می‌باشند.

وجود حمایت‌های مشتری و مقررات جاری مجموع صنعت مدیریتی وصول حساب‌ها که شامل خریداران بدهی است در سطوح ملی و فدرال تعیین شده است.

تحت قوانین جاری اداره حمایت مالی مشتریان، اصلی‌ترین تعدیل‌کننده خریداران و جمع‌کنندگان در سطح ملی

می‌باشد. اولین ابزار تعدیلی آیین‌نامه وصول عادلانه مطالبات (The Fair Debt Collection Practices Act) می‌باشد که در سال ۱۹۷۷ تکمیل شده، اهداف

آن شامل حذف سوء استفاده در اجرای این امر، ارتقاء وصول عادلانه بدهی‌ها و فراهم کردن راه حلی برای مشتریان در جهت مذاکره با افراد به کار گماشته شده در جمع‌آوری مطالبات می‌باشد.

FDCPA استانداردهای قانونی‌ای را در نظر گرفته که تحت این استانداردها خریداران و جمع‌کنندگان بدهی می‌توانند کارشان را اجرا کنند، حقوق مشتریان را تعریف کنند، مجازات‌ها و جبران برای تخطی و بی‌حرمتی که گاهی این موضوع در ارتباط با آیین‌نامه گزارش اعتبار منصفانه (Fair Credit Reporting Act) استفاده می‌شود، پیدا کنند.

در حالی که FDCPA اداره هر دو سطح را به عهده دارد هریک نیز قوانین مربوط به خود را دارند که منجر به اداره این صنعت می‌شود و هر زمان که این دو سطح با اختلافی مواجه

صورت حساب‌های میهمانان از آن‌ها کارت‌های اعتباری دریافت می‌کنند. خریده‌های زیاد بدون کارت‌های اعتباری کاری دشوار است. این اعتبارات خرید اقلام گران قیمت مثل یخچال، اتومبیل... را در بلندمدت برای مشتریان میسر می‌سازد. صنعت وصول مطالبات حامی مشتریان است چرا که از توانایی مردم مسئول برای گرفتن اعتباری که به منظور حفظ و بهبود کیفیت زندگی‌شان نیاز دارند، حمایت می‌کند. علاوه بر این مشتریان از قیمت‌های پایین‌تر و توانایی

خرید بیشتر بهره‌مند می‌شوند. اگر این تجارت‌ها قادر به جبران خسارات ناشی از بدهی‌های بدحساب‌ها نباشد، مشتریان با قیمت‌های بالا مواجه می‌شوند. در سال ۲۰۰۸، ای سی ای اینترنشنال (ACA International) - گروه تجاری مجری آژانس‌های جمع‌آوری سنتی - پرایس واتر هاوس کوپرز ال پی (PricewaterhouseCoopers) ال

را به منظور اجرای یک برآورد و تحلیل اقتصادی جمع‌آوری بدهی شخص ثالث حفظ کرد. نتایج این برآورد عبرت‌آمیز است. آن‌ها تأثیری که جمع‌آوری بدهی‌های معوق بر روی مشتریان دارند را نشان می‌دهند.

این برآورد حاکی از آن است که در سال ۲۰۰۷، ۴۰ بلیون از بدهی‌ها به بستانکاران و اقتصاد باز گردانده شده است که این موضوع نشان‌دهنده آن است که اگر بنگاه‌های اقتصادی مجبور به افزایش قیمت برای پوشش بدهی‌های پوشش داده نشده شوند، هر خانوار آمریکایی به طور متوسط ۳۵۴ دلار پس‌انداز داشته است. با توجه به قیمت‌های سال ۲۰۰۷ این میزان پول تقریباً معادل ۸ ماه استفاده از سرویس تلفن همراه، ۸۶ روز برق و یا ۱۲۷ گالن سوخت می‌باشد.

سود بانک‌ها از کار کردن با خریداران بدهی

در حالی که سود رسانی‌های اقتصادی به مشتریان مهم هستند این صنعت پول واقعی را به طلبکاران بر می‌گرداند. تحلیل ای سی ای (ACA) حاکی از آن است که بازگشت ۴۰/۴ بلیون دلار به طلبکاران در سال ۲۰۰۷ با ۲۰/۹ درصد کاهش در تجارت بدهی بدحساب، ۲/۲ درصد از کل سود قبل از مالیات، ۳/۹ درصد از سود پیش از مالیات کل شرکت‌های

FDCPA استانداردهای قانونی‌ای را در نظر گرفته که تحت این استانداردها خریداران و جمع‌کنندگان بدهی می‌توانند کارشان را اجرا کنند

درصد مشتریانی که موفق به بازپرداخت خود نمی‌شوند، ناچیز است

شوند آن‌ها باید از استانداردهای محدودتری پیروی کنند. به رغم تلاش‌های حمایتی مشتری از طریق فدرال، طبق گزارش اخیری از نتیجه‌گیری اداره‌ی ذی‌حساب دولت مبنی بر منقضی شدن FDCPA و اینکه این صنعت دیگر روش ارتباط مشتریان امروز و عملکرد صنعت وصول بدهی را منعکس نمی‌کند در مجموع این صنعت با نتیجه این دست‌آوردها موافق بوده و در تلاش است با پیشنهاد و وضع قوانین جدید فاصله ایجاد شده بین مقررات غیرمتداول و متدهای جدید جمع‌آوری بدهی بدون ایجاد مسئولیت‌های اضافی و غیرضروری چه برای مشتریان و چه برای جمع‌کنندگان را از بین ببرد. اداره‌ی ذی‌حساب دولت (Government Accountability Office) حوزه ۳ که انجمن باید FDCPA را در آن اصلاح کند پیشنهاد کرد. انجمن خرید بدهی (Debt Buying Association) بین‌المللی نیز به حمایت از این تغییرات، پیشنهادهایی ارائه نمود. اولین قسمت، بهبود استانداردهای اطلاعات الصاق شده به هر حساب برای اطمینان از اینکه

تماس با مشتری مورد نظر انجام گرفته، می‌باشد که این امر اشتباه در زمینه هویت اشخاص را بشدت کاهش می‌دهد و علاوه بر آن حمایت بیشتری به مشتریان در داد و ستد با جمع‌کنندگان بدهی می‌دهد. دومین قسمت اجازه برای ظاهر ساختن تکنولوژی ارتباطات و روشی که در آن نسل‌های گوناگون به آن دسترسی یابند، می‌باشد. وقتی قانون نوشته شد، تماس‌های تلفنی از طریق تلفن ثابت و پست‌های U.S رایج‌ترین شکل ارتباطات شد. در حالی که امروزه استفاده از موبایل‌ها و ایمیل‌ها رایج‌تر شده‌اند، وصول‌کنندگان بدهی در استفاده از این تکنولوژی برای کار با مشتریان محدود شده‌اند. در کل نسخه جدیدی از FDCPA باید مورد بررسی قرار گرفته و در دستور کار قرار گیرد.

قسمت سومی که GAO تعیین کرد، عدم وجود قدرت قانون‌گذاری کمیسیون تجارت فدرال بود. با عرضه CFPB در برخی جهات این موضوع غیرضروری در نظر گرفته شد. اما هر تغییراتی در این قانون حدود دامنه شمول قانون این انجمن می‌باشد و تا حالا این انجمن در ایجاد این تغییرات برای حفظ قوانین موفق عمل نکرده است. به گفته DBA و دیگر شرکت‌های ارائه دهنده این خدمات آن‌ها مشتاق به مشاهده

عملکرد انجمن بر روی اکثر پیشنهادات GAO هستند. شایان ذکر است که طی چندین سال گذشته کمیسیون تجارت فدرال منابع خود را در یک رشته اقدامات آموزشی عمومی که به منظور کمک به مشتریان برای درک حقوقشان به هنگام رویارویی با جمع‌کنندگان بدهی طراحی شده، به کار گرفته است. بیشترین اطلاعات به صورت آنلاین در ویدئوهای یوتیوب، مقالات و وب‌سایت‌های خاصی که برای این هدف طراحی شده‌اند قابل دسترسی می‌باشند. پیش‌بینی ما این است که CFPB و گروه‌های حمایت مشتریان و رسانه به تلاش‌های آموزشی عمومی‌شان در این کار مهم ادامه خواهند داد. به عنوان یک گروه آن‌ها حجم چشم‌گیری از مطالب را که تحت FDCPA، حقوق مشتریان را توضیح می‌دهد و شامل مقالات، بلاگ‌ها، سایت‌ها و... می‌باشد تولید کرده‌اند. در نتیجه در مقایسه با گذشته مشتری دسترسی به اطلاعات بیشتری در مورد وصول‌کنندگان بدهی، فرآیند جمع‌آوری بدهی و حقوق آن‌ها تحت FDCPA دارند.

مجموع صنعت مدیریتی
وصول حساب‌ها که
شامل خریداران بدهی
است در سطوح ملی و
فدرال تعیین شده است.

روش‌های جاری در اقدامات ملی

به موازات فعالیت در سطح فدرال، گروه‌های حمایتی مشتریان به دنبال تغییرات در سطح ملی هستند. آن‌ها بر این باورند که فعالیت‌های آژانس‌های فدرال بسیار ناچیز بوده و مکانیزهای اجرایی ملی باید قوی‌تر شوند. صنعت وصول بدهی در سطح فدرال اقدامات موثری انجام داده است و ما با همکاری تعدیل‌کنندگان و قانون‌گذاران در سطح ملی درصدد ایجاد تغییرات مفید و سودمند هستیم. دادستان کل ایالت نیز در به کارگیری ابزار موجود با هدف از بین بردن هرگونه سوء استفاده به صورتی که کل صنعت تحت فشار قرار نگیرد، بسیار فعال بوده است. با این همه تلاش‌های صورت گرفته در سطح ملی برای اتخاذ قوانین جدید به منظور محدود کردن توانایی خریداران بدهی ادامه دار است. در کل، آن‌ها دو روش را برای رسیدن به این اهداف دنبال می‌کنند:

۱- ملزم کردن خریداران بدهی برای فراهم آوردن اسناد مرتبط با بدهی‌هایی که طلبکاران اصلی ملزم به حفظ آن‌ها نمی‌باشند.



موارد و یا حذف کامل بدهی به هنگام به پایان رسیدن قانون می‌باشد. هدف قطع سوء استفاده از طریق محدود کردن زمان قابل دسترس آن‌ها است. این رویکرد مملوء از نتایج برنامه ریزی نشده است و به صورت جدی توانایی بدهکاران را برای حل مسئله بدهی شان و شفاف سازی رکوردهای اعتباری خود که باید به مدت ۷ سال حفظ شود محدود می‌سازد. با حذف یک بدهی، بدهکار حتی اگر بخواهد هم نمی‌تواند پول را برگرداند. بدهی‌های وصول نشده به افرادی که نیاز به یک گزارش اعتباری شفاف به منظور برقراری امنیت شغلی، ارتقاء و یا شفاف سازی امنیتی دارند صدمه می‌رساند. دوم اینکه باز خورد قوانین کوتاه‌تر محدودیتی به سمت دادخواهی است. در این شرایط وام دهندگان یا آژانس‌های وصول، زمان کمتری را صرف مذاکره در مورد تسویه و زمان بیشتری را صرف اعتراض و دادخواهی خواهند کرد. در پایان با اضافه شدن هزینه‌های دادرسی بر بدهی‌ها بار سنگین‌تری بر دوش مشتریان تحمیل می‌شود. به‌رغم اینکه این رویکردها در نظر برخی سیاستمداران بسیار جذاب به نظر می‌رسد ما بر این باور هستیم که در پایان منجر به آسیب رسانی به مردمی می‌شود که قصد کمک به آن‌ها را دارند. خلاصه اینکه خریداران بدهی نقش بحرانی‌ای در سیستم اعتباری آمریکایی بازی می‌کنند و مشتریان و تجارت‌ها بدون هیچ برنامه ریزی قبلی‌ای در نهایت ذینفع تلاش‌های خریداران بدهی می‌باشند. DBA بین‌المللی به کار خود با تعدیل کنندگان و قانونگذاران در دو سطح فدرال و ملی به منظور اصلاح قوانین موجود و وضع قوانین جدید با تقویت حمایت از مشتریان بدون ایجاد باری بر روی خریداران بدهی و صنعت وصول ادامه می‌دهد.

انجمن خرید بدهی بین‌المللی

این انجمن تجارت و سخنگوی صنعت خرید بدهی به حساب می‌آید. یکی از مسئولیت‌های اصلی این سازمان حمایت از حقوق اعضاء، برای قانونگذاری فدرال و ملی مسئول که سطح حوزه اجرایی را برای خریداران و بدهکاران حفظ می‌کنند، می‌باشد. همزمان این سازمان عضویت خود را به آژانس‌های فدرال و ملی ارائه می‌کند و از این صنعت در از سرگیری کار در جای مناسب حمایت کرده و استانداردهای تجاری و اخلاقی را در این صنعت به کار می‌گیرد و اعضای خود را ملزم به اجرای این استانداردها می‌کند و مجهز به کمیته اخلاقی که مسئول اجرای این فرامین هستند می‌باشد.

برخی ایالات اخیراً نگران این موضوع بوده‌اند که خریداران بدهی، اطلاعات کافی در مورد ماهیت بدهی‌ها و بیشتر در خصوص اجزاء هزینه‌هایی که منجر به بدهی‌ها شده است، ندارند.

قانونگذاران و تعدیل کنندگان سوالی را طرح کرده‌اند که به صورت کلی منطقی می‌باشد. بدهکار چه چیزی خرید که منجر به این وضعیت شد؟ اعتقاد بر این است که دسترسی به صورتحساب و اطلاعات دیگر یک تأییدی است برای خریداران بدهی مبنی بر اینکه بدهی توسط بدهکاران پرداخت می‌شود. چالش این است که متناوباً این اطلاعات در دسترس نمی‌باشند. قانون، طلبکاران اصلی را در صورت حذف بدهی به ثبت جزییات آن ملزم نمی‌کنند. بدلیل عدم وجود اجبار به این امر، اکثر طلبکاران این رکوردها را بیش از ملزومات حفظ اسناد قانونی نگهداری نمی‌کنند. این امر یک تناقض قانونی است که قابل تطبیق نمی‌باشد. این موقعیت پیچیده نیاز به توجه دارد DBA در تلاش است به همراه تعدیل کنندگان در سطح فدرال و ملی با پیدا کردن روشی این ناسازگاری را برطرف کرده و در فرآیند وصول اطلاعات حساب را هر چه بیشتر و بهتر با یکدیگر ترکیب نماید. روش احتمالی دوم اتخاذ قوانین محدودیتی کوتاه‌تر چیزی در حدود ۲ سال در برخی

