

## چکیده:

شرایط اقتصاد کلان و دخالت‌های دولت در اقتصاد به همراه ادوار تجاری که در بستر اقتصاد جهانی شکل می‌گیرد می‌تواند باعث تحریک سودآوری شرکتها و گیرندگان انفرادی وامها شده و مجموع تسهیلات و مطالبات معوق سیستم بانکی را تحت تاثیر قرار دهد. این تحقیق به بررسی عوامل موثر در ایجاد مطالبات معوق در شعب بانک ملی استان گیلان طی سالهای ۹۲-۱۳۸۸ می‌پردازد. در این تحقیق پرونده‌هایی را که مرجع صدور مصوبه آنها کمیته استان بوده و بیشترین بدهی معوق را به هریک از شعب بانک ملی دارند انتخاب نموده و با مراجعه به پرونده‌ها اطلاعات لازم جهت تجزیه و تحلیل استخراج گردید. در این تحقیق کلیه شعب استان گیلان به پنج حوزه مرکزی، شمال، غرب، شرق و جنوب تقسیم بندی گردیده است. در هر حوزه بصورت مجزا ۱۳۱ پرونده مطالبات معوق طی دوره زمانی مذکور و بصورت تصادفی مشخص و مورد بررسی قرار گرفت. برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات تحقیق از آزمون خی دو و برای تعیین موثرترین عامل در هر حوزه از ضریب V کرامر استفاده شده است و کلیه محاسبات با نرم افزار آماری SPSS صورت گرفته است.

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها نتایج تحقیق نشان داد که: بین نوع فعالیت اقتصادی، مدت زمان اعتبارات پرداختی، نوع استفاده از اعتبار، نوع وثایق دریافتی و نوع اعتبار پرداختی با مطالبات معوق در تمام حوزه‌ها رابطه معنا داری وجود دارد. سپس میزان تاثیر هر کدام از عوامل بطور جداگانه در حوزه‌های ۵ گانه مورد بررسی قرار گرفت و در انتها جهت کاهش مطالبات معوق استراتژیهای بازاریابی مناسب طراحی و ارائه گردید.

**کلمات کلیدی:** مطالبات معوق، نوع فعالیت اقتصادی، نوع اعتبار، زمان اعتبار، راهکارهای بازاریابی