



**T.C.
RECEP TAYYİP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**BANKALARIN KREDİ TALEPLERİNİ
DEĞERLENDİRMESİNDE COVID-19'UN ETKİSİ
(Yüksek Lisans Tezi)**

Sinem PAPAKER

**Doç. Dr. Musa GÜN
Danışman**

**RİZE
2021**

KABUL VE ONAY

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalında, Sinem PAPAKER tarafından hazırlanan Bankaların “Bankaların Kredi Taleplerini Değerlendirmesinde Covid-19’un Etkisi” başlıklı bu çalışma, 11.10.2021 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy birliği/oy çokluğuyla başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Doç. Dr. Musa GÜN

Kabul/Red

Üye: Doç. Dr. Murat BERBEROĞLU

Kabul/Red

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Aykut KARAKAYA

Kabul/Red

__/__/__

Doç. Dr. Ahmet YANIK

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

İşletme Tezli Yüksek Lisans Programından mezun olmak üzere teslim ettiğim " Bankaların Kredi Taleplerini Değerlendirmesinde Covid-19'un Etkisi" konulu tezimi, bilim ve araştırma etiği prensiplerine riayet edilerek tarafımdan yazılmıştır. Eserimde, başka kaynaklardan aktarılan bütün bilgi ve alıntılar, Enstitünüz Tez Yazım Kılavuzuna uygun olarak açıkça gösterilmiştir. Kaynağı gösterilenler dışında kalan bütün bilgiler uygun araştırma yöntemi kullanılarak tarafımdan edinilmiş ve esere bu şekilde yansıtılmıştır. Şahsıma ait olmayan hiçbir bilgi, kasıt veya kusurlar, şahsıma aitmiş gibi gösterilmemiştir. İnternet kaynakları dahil, sahibine / kaynağına atıf yapılmaksızın hiçbir bilgi kullanılmamıştır.

Aksinin ortaya çıkması halinde doğacak bütün hukuki, idari, akademik ve etik sorumluluk tarafıma ait olacaktır. Eserin tesliminden sonra herhangi bir zamanda, bilim etiğine aykırılık tespit edilmesi ve / veya eserimle ilgili intihal veya intihal şeklinde anlaşılabacak bir durumun ortaya çıkması halinde; Üniversiteniz ve eğitim kadronuzun hiç bir şekilde sorumlu tutulmayacağını hür irademle kabul, beyan ve taahhüt ederim. /...../.....

Sinem PAPAKER

ÖN SÖZ

Tez çalışması boyunca ayırdığı zaman, paylaştığı tecrübeleri ve her aşamadaki katkılarıyla yanımda olan değerli danışman hocam Doç. Dr. Musa GÜN'e,

Akademik deneyimleriyle bana yardım eden ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen arkadaşlarım Araş. Gör. Merve ÜÇÖK ve Araş. Gör. Fatma AYDIN'a,

Eğitim hayatım boyunca her zaman bana güvenen, maddi ve manevi tüm fedakârlıklarıyla yanımda olan annem Gülsüm SARİMEHMET'e ve babam Osman SARİMEHMET'e ve ablalarım Özlem KÂHYA ve Tuğba SARI'ya,

Çalışmam boyunca sabrı ve yol göstericiliğiyle beni motive eden eşim Oğuzhan PAPAĞER'e,

Tüm kalbimle teşekkür ederim.

Sinem PAPAĞER

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	2
ETİK BEYAN	3
ÖN SÖZ	4
İÇİNDEKİLER	5
ÖZET	7
ABSTRACT	8
KISALTMALAR.....	9
TABLolar LİSTESİ.....	10
ŞEKİLLER LİSTESİ	11
GİRİŞ	12

BİRİNCİ BÖLÜM

KREDİLENDİRME SÜRECİ

1.1. İŞLETMELERDE KREDİ GEREKSİNİMİNİN NEDENLERİ	14
1.2. KREDİLENDİRME SÜRECİ.....	14
1.2.1. Kredi Müşterisi ile İlk Görüşme.....	16
1.2.2. İstihbarat	17
1.2.2.1. Kredilendirme Sürecinde İstihbaratın Önemi	17
1.2.3. Kredi Tahsis Süreci	18
1.2.4. Kredinin İzlenmesi ve Kontrolü	20
1.3. FİRMALARDAN TALEP EDİLECEK BELGELER	21
1.4. KREDİ YÖNETİMİ YÖNTEMLERİ.....	21
1.4.1. Eleme ve İzleme	22
1.4.2. Uzun Dönemli Müşteri İlişkileri	22
1.4.3. Kredi Teminatları	23
1.4.4. Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi/Reddedilmesi.....	23

1.5. KREDİ SINIRLARI.....	25
1.6. KREDİ RİSKİ VE ÇEŞİTLERİ.....	26
1.7. SORUNLU KREDİLERİN MALİYETİ.....	29
1.8. KREDİ DEĞERLENDİRME YÖNTEMLERİ.....	30
1.8.1. Skrlama.....	30
1.8.2. Derecelendirme.....	31
1.8.3. Kredi Kayıt Bürosu ve Findex32	
1.9. COVID-19 KAPSAMINDA ALINAN ULUSAL TEDBİRLER	33

İKİNCİ BÖLÜM

LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

2.1. TÜRKİYE’DE YAPILAN ÇALIŞMALAR	37
2.2. DÜNYADA YAPILAN ÇALIŞMALAR	44

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ VE BULGULAR

3.1. BANKACILIK SEKTÖRÜNE AİT SAYISAL GÖSTERGELER	47
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	50
3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI	51
3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	52
3.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	52
3.5.1. ÖRNEKLEM.....	53
3.5.2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	54
3.5.3. VERİLERİN ANALİZİ.....	54
3.6. BULGULAR	55
SONUÇ	80
KAYNAKÇA.....	83
EKLER	92
Ek-1: Mülakat Soruları.....	92

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Anabilim Dalı: İşletme

Tez Türü: Yüksek Lisans

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Musa GÜN

Hazırlayan: Sinem PAPAKER

Yıl: 2021

Sayfa Sayısı: 93

ÖZET

BANKALARIN KREDİ TALEPLERİNİ DEĞERLENDİRMESİNDE COVID-19'UN ETKİSİ

Finansal kuruluşların başında gelen bankalar mali piyasada önemli yer tutmaktadır. Bireysel ve kurumsal müşterileri olan bankaların başlıca görevi fon fazlası olanlardan toplanan kaynakları kredi olarak kullandırmaktır.

Bu çalışmanın amacı, kredi taleplerinin Covid-19 sürecinde nasıl etkilendiğini, değişikliklerin neler olduğunu ve bankaların nasıl bir yol izlediğini ortaya koymaktır. Bu çalışmada, yaşanan salgın sürecinde bankaların kurumsal firmalara kullandırmış olduğu kredilerin değerlendirme süreci belirlenmeye, bankalar arasında karşılaştırma yapılmaya çalışılmıştır. Çalışma; Rize ilinde faaliyet gösteren özel ve kamu bankaları üzerinde gerçekleştirilip, bankaların Covid-19 sürecinde kredi talepleri üzerindeki etkilerini göstermek için yedi banka ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Bankalar üzerinde yapılan araştırma sonucunda, salgın sürecinde bankaların işletme kredi taleplerini değerlendirirken önceki yıllara göre farklılaştığı, her bankanın değerlendirmeleri temelde benzerlik gösterse de farklı uygulamalar olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık, Kredi, İşletmeler, Pandemi, Covid-19

Recep Tayyip Erdogan University the Institute of Graduate Studies

Department: Business

Thesis Type: Master Thesis

Supervisor: Doç. Dr. Musa GÜN

Author: Sinem PAPAĞER

Year: 2021

Pages: 93

ABSTRACT

THE EFFECT OF COVID-19 ON BANKS EVALUATION OF CREDITS

Banks, which are the leading financial institutions, occupy an important place in the financial market. The main task of banks with individual and corporate clients is to collect the deposits of those with excess funds and make those who request funds use these deposits as loans.

The aim of this study is to reveal how loan claims are affected in the Covid-19 process, what the changes are and how the banks are following the path. In this study, it was attempted to determine the evaluation process of the loans that banks used to corporate firms during the epidemic process and to make comparisons between banks. The study was carried out on private and public banks operating in Rize province and face-to-face interviews were conducted with 7 banks to show the effects of banks on credit demands in the Covid-19 process. As a result of research conducted on banks, it was found that during the epidemic, banks differed compared to previous years when evaluating business loan requests, although the evaluations of each bank are basically similar, there are different practices.

Another Keys: Banking, Credit, Business, Pandemic, Covid-19

KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AHP	: Analitik Hiyerarşi Prosesi
AHS	: Analitik Hiyerarşi Süreci
ATM	: Automatic Teller Machine (Bankamatik)
AVM	: Alışveriş Merkezi
BCH	: Borçlu Cari Hesap
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
BK	: Bankacılık Kanunu
BSMV	: Banka ve Sigorta Muameleleri Vergisi
Dr	: Doktor
KDV	: Katma Değer Vergisi
KGF	: Kredi Garanti Fonu
KKB	: Kredi Kayıt Bürosu
KKDF	: Kaynak Kullanımı Destekleme Fonu
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
Prof	: Profesör
SPK	: Sermaye Piyasası Kurulu
TBB	: Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
TDHP	: Tek Düzen Hesap Planı
TL	: Türk Lirası
vb.	: Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri
WHO	: World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. Kredi Riskinin Belirlenmesinde 5C Kuralı	28
Tablo 2. Türkiye’de Kredi Derecelendirme Faaliyeti Yetkisi Alan Kuruluşlar	31
Tablo 3. Derecelendirme Şirketleri Tarafından Kullanılan Ölçekler	32
Tablo 4. Banka Sektörünün Bu Yılın Geçmiş Yıllardan En Büyük Farkının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular.....	56
Tablo 5. Pandemi Sürecinin Avantaj ve Dezavantajlarının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular	57
Tablo 6. Bankanın Aldığı Covid-19 Kararlarının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular	58
Tablo 7. Mali Tablo Yorumlamalarının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular.....	60
Tablo 8. Kredi İzleme Sorumluluğunun Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular	62
Tablo 9. Kredi Talebinde Bulunan İşletme Ömrü, Bankanızla Çalışma Şekli Ve Sürecinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular	63
Tablo 10. 10 Yıllık Ticari Bir Müşteri İle Yeni Bir Ticari Müşteri Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular.....	65
Tablo 11. İstihbarat Araştırması Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular	67
Tablo 12. Kapanan İşyerleri İçin Kredilendirme Süreci Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular	69
Tablo 13. Teminatsız Kredi Kullanımını Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular .	71
Tablo 14. Revizyon Vadelerinin Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular.....	73
Tablo 15. Skor Puanlarında Değişikliğin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular...	74
Tablo 16. Katılımcı Görüşlerinin Frekans Dağılımı	75

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. 2017-2021 Yılları Mevduat Bankaları- Krediler	47
Şekil 2. Kobi Kredileri.....	48
Şekil 3. Sektörel Kredi Dağılımları	48
Şekil 4. Takipteki Krediler.....	49
Şekil 5. 2017 ve 2021 Yılları Arasında Bankalarca Açılan Ticari Kredilere Uygulanan Ağırlıklı Ortalama Faiz Oranları	49
Şekil 6. Mevduat ve Kredi Faizleri	50
Şekil 7. Kullanıcı Görüşmelerine Ait Kelime Bulutu.....	75

GİRİŞ

Bankalar “faiz karşılığı para alıp veren, iskonto, kredi, kambiyo işlemlerini yapan, kasalarda değerli belge, para eşya muhafaza eden, ticaret, sanayi, ekonomik gibi farklı alanda etkinlikleri bulunan kuruluşlar” olarak ifade edilmektedir (www.tdk.gov.tr).

Bankaların bireysel ve kurumsal ihtiyaçlar doğrultusunda almış olduğu görevler farklılaşabilmektedir. Çeşitli şekiller ile kâr elde etmek isteyen bankaların en önemli müşterileri arasında işletmeler yer almaktadır. İşletmelerin büyüme ve sürekliliği için kesintisiz finansal ihtiyaçlarının olması bankalar için bir fırsat olmaktadır. İşletmeler için bankaların varlığı ise olası bir fon açığında başvurabilecekleri başlıca kanallar arasında bulunmaktadır. İşletmelerin fon ihtiyaçlarını karşılamak için başvuracakları diğer kanallar; ortaklar/ hissedarlar ve dış kaynak sağlayıcıları/ kreditorlerdir. Ortaklar ve hissedarlardan sağlanan fonlar kişi başına düşen kârı düşüreceğinden aynı zamanda hissedarların sermaye artırımlarına sıcak bakmaması gibi sebeplerden ötürü işletmeler, fon bulma tercihini kredi kuruluşlarından yana kullanmaktadır. Öte yandan dış kaynak sağlayıcılarının getireceği faiz faktörü de kredi risklerini beraberinde getirmektedir (Aslan, 2009: 30).

Bankalar kredi taleplerini değerlendirirken birçok faktörü göz önünde bulundurmaktadır. Kredi riskini en az düzeyde tutmak için bankalar kredi kullandırmadan önce titiz ve ayrıntılı çalışma yaparak kredi talep eden kişi ya da kurumların uygunluğunu değerlendirmektedir. İşletmelerin kredi talepleri değerlendirilirken önemli araçlardan biri mali tablolarıdır. İşletmelerin mali tabloları, finansal durumunu ortaya koymakta ve krediye uygunluk derecesini göstermektedir. Bunun yanında kredi sürecinin aksaklık olmadan çalışabilmesi için işletmelerin istihbarat bilgisi, skrolama puanları gibi faktörler de bankalar tarafından araştırılması gereken konular arasında yer almaktadır.

Bu çalışmada, kredi taleplerine ilişkin bankalar tarafından yapılan değerlendirme sürecinde özellikle işletmeler açısından, salgın koşullarının önceki yıllardan herhangi bir fark oluşturup oluşturmadığını belirlemek amaçlanmıştır. Dünyada yaşanan Covid-19'un beklenen bir durum olmaması ve hkmetin ya da kurumların aldığı yeni kararlara bankalarda nasıl bir değişime yol açtığı, nelerin değiştiği, mali tablo yorumlamaları, alınan tedbir kararları gibi konular, bankalarla yapılan araştırmayla ortaya koyulmak istenmiştir. Araştırma için; bankacılık sektöründe yer alan 7 mevduat bankası çalışanları/yöneticileriyle yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Bu bulgular sonucunda, Covid-19 sürecinde bankaların işletme kredi taleplerinin değerlendirme kriterlerde değişiklik olduğu ifade edilebilir. Bir diğer ifadeyle; bankaların salgın döneminde işletmelerin kredi taleplerine yaklaşımının değiştiği düşünülmektedir.

Araştırma  bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde; kredilendirme sürecinin yorumlanması ve bankalarda kredilendirme süreci hakkında bilgilendirme yapılmıştır. İkinci bölümünde; literatür araştırması yapılarak Türkiye'de ve dünyada yapılan benzer çalışmalara yer verilmiştir ve değerlendirme yapılmıştır. Son bölüm olan üçüncü bölümünde gerçekleştirilen uygulama ile ilgili bilgiler verilmekte; araştırmanın amacı, yöntemi ve modelinden bahsedilmektedir. Belirlenen bankalarla görüşme yapılarak Covid-19'un kredilendirme süreci üzerinde etkisine yönelik yüz yüze mülakat yöntemiyle çalışma yapılmış ve sonuçları değerlendirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KREDİLENDİRME SÜRECİ

1.1. İŞLETMELERDE KREDİ GEREKSİNİMİNİN NEDENLERİ

İşletmeler çeşitli nedenlerle faaliyetlerinin devamları için fon ihtiyacı duymaktadırlar. Ülkemizde yer alan birçok işletme, genellikle sermayelerinin yeterli olmayışı ve yeterince yeni kaynak bulunamaması, fon ihtiyacını oluşturan en önemli nedenler arasındadır. Hızla büyüyen bir işletme yeterince kaynak yaratamama durumunda finansmana ihtiyaç duymaktadır (İngeç, 2009: 38).

Firmalarda finansman (kredi) ihtiyacını doğuran başlıca nedenler: (Güneş ve Kurtuluş, 2019: 22) :

- İşletmenin hızlı büyüme trendinde olması
- İşletmenin zararda olması veya kârlılık yetersizliği
- Firmanın büyük miktarda kâr dağıtması veya firmadan yüklü miktarda kaynak çıkışı
- İşletmenin duran varlıklara (sabit kıymetler) yaptığı yatırımları uzun vadeli olmayan kaynaklarla yapması
- Mevsimsel akımlar
- Vadesi gelen bir borcun itfa edilmesi
- Sermaye yükümlülüğünün sağlanması
- Firma satın alma maksadıyla kredi ihtiyacı olarak sıralanabilir.

1.2. KREDİLENDİRME SÜRECİ

Bankalar kredi taleplerini değerlendirirken banka politikası doğrultusunda, firmanın mali durumunu, yaptığı işi, talep edilen kredinin nerede kullanılacağı, iş mevsimini, kredinin istendiği dönemdeki iş beklentileri gibi konuları göz önünde bulundurmaktadırlar. Bu süreç kredi değerlendirme süreci olarak adlandırılmaktadır (Poyraz, 2010: 37).

Bankalar, riskleri en aza indirmek adına gerekli önlemler almakta ve bu kapsamda bazı anlaşmalar yapmaktadır. Kredilendirme sürecinde işletmelerden istenilen belge ve bilgiler bankaların uyguladığı risk politikalarına göre değişkenlik göstermektedir. Bankalar kredi taleplerini değerlendirirken; işletmenin öz sermayesi, faaliyet kârı ve borç ödeme gücü gibi mali durumunu ortaya koyan objektif göstergelerle birlikte işletmenin yönetimi, itibarı gibi konuları da göz önünde bulundurmaktadır.

Banka, müşteriler ile kredi ilişkisine girerek risk üstlenmekte, müşteri ise alınan bu riske karşılık faiz maliyetine katlanmaktadır. Banka tarafından kredi karar sonucunun olumlu ya da olumsuz (red) olmasında çeşitli faktörler etkili olmaktadır. Olumsuz karar ön görüşmede verilebileceği gibi, müşterinin finansal verilerinin analizi sonrasında da bu karar verilebilmektedir. Bazı durumlarda müşterinin gelir düzeyinin süreklilik göstermemesi nedeniyle ödemelerini aksatması yasal takibe alınmasına neden olmaktadır. Olumlu değerlendirme durumunda ise müşteriye limit tahsis edildikten sonra müşteri, kredi kullandırma kararından vazgeçilebilmektedir (Poyraz, 2010: 37).

İşletmeler kendileri için en uygun ve ihtiyaçlarını gideren kredilerin kullandırılmasını istemektedir. Ancak bu talepler bankalar tarafından her zaman olumlu olarak sonuçlanmayabilir.

Kredilendirme işleminde bankaların izlediği yol aşağıdaki gibidir (Poyraz, 2010: 45);

- Görüşme sonrasında müşterinin bankayla çalışmak için başvurması,
- Müşteri hakkında bilgi toplama,
- Müşteri verilerinin kantitatif ve kalitatif analizi
- Kredi tahsis önerisi,
- Doküman hazırlama,
- Kredi tahsisi,
- Kontrol (izleme)
- Ödeme

1.2.1. Kredi Müşterisi ile İlk Görüşme

Kredi süreci müşterinin kredi talebini bankaya ilemesiyle başlamaktadır. Müşteri talep ettiği miktarı, geri ödeme süresini, krediyi nerelerde kullanacağını açık bir şekilde belirterek başvuruyu oluşturmaktadır (Yılmaz, 2011: 35). Öncelikli olarak krediye başvuran işletmenin başka bankalarla ilişkisi ya da başka bir şubenin hedef müşterisi olup olmadığının kontrolü yapılmaktadır (Güneş ve Kurtuluş, 2019: 22).

Bankalar aldıkları kredi talepleriyle ilgili bilgi toplayarak, krediye başvuran yeni bir müşteriye bilgi toplama sürecini daha derin ve detaylı yapmaktadır. Ticari kredi talepleri için işletmenin geçmişi, sermaye yapısı, ortakları, başka bankalarla işlemleri, gecikmeli yaptığı ödemeleri, riskleri vb. bilgiler detaylandırılmaktadır. Ön istihbarat adı verilen bu çalışma öncelikle işletmenin bankanın kriterleri için uygun olup olmadığını tespit etmek için kullanılmaktadır. Ön istihbarat çalışmalarında esas olan müşterinin krediyi nerede kullanacağı bilgisinin doğruluğunu tespit etmektir. Genelde ileri sürülen ihtiyaç sebebiyle gerçek ihtiyaç farklılık gösterebilmektedir. Sermaye yetersizliğinden dolayı kredi kullanmak isteyen işletmeler, aldıkları krediyi taleplerinin aksine çalışan giderleri, vergi borcu ödeme gibi alanlarda kullanım yapabilmektedir. Gizli tutulan kullanım nedenleri arasında en tehlikeli olan kısa vadeli kredinin sabit yatırım varlıklarında kullanılmasıdır (Yılmaz, 2011: 36).

Kredi departmanları, bankaların en önemli bölümü olmakla birlikte kredi başvuru sonucu ve analizinden sorumludur. Bu departman kredi taleplerinin her biri için üç ana soruya tatmin edici nitelikte cevaplar vermelidir. Bu sorular şunlardır:

- Kredi talep sahibi itibarlı mıdır ve piyasada nasıl tanınıyor?
- Kredi anlaşması doğru bir şekilde yapılandırılmış ve belgelendirilmiş mi?
- Olabilecek bir ihmal sonucunda, banka krediyi çabuk, düşük fiyata ve düşük riskle geri çağırabilir mi?

Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde bankalar iki türlü hata yapabilmektedir. Birincisi borcunu ödeyemeyecek durumdaki müşterilerin talebini kabul etmek, ikincisi ise borcunu ödeyebilecek durumdaki müşterilerin talebini reddetmektir. Her iki durumda da bankanın gelir ve müşteri kaybı yaşaması söz konusu olabilmektedir (Kutlu, 2018: 65).

1.2.2. İstihbarat

Kredi istihbaratı; kredi talebinde bulunan gerçek veya tüzel kişilerle ilgili, doğrudan veya dolaylı olarak, negatif ve pozitif nitelikli bilgileri toplama ve izleme ile bunların sonucunda karar alma süreçlerini kapsayan sistemler bütünüdür. Bu bilgiler; veri, haber, görüntü, malumat, yorum, enformasyon, eleştiri, duyum, kayıt, referans, vb. unsurları kapsamaktadır (Geçer, 2014: 22). İstihbarat, hakkında araştırma yapılan tacirin kişisel durumu ile işletmesi hakkında toplanan bilgileri kapsar ve kredilendirme sürecinde bankalar için büyük önem taşımaktadır (Girginer, 2008: 137).

Müşterilerle yüz yüze görüştüktan sonra bilgilerin doğruluğunun kontrol edilmesi ve farklı bilgi elde edilmesi için bankalar farklı kaynaklar kullanmaktadır. Bu kaynaklara; Merkez Bankası Risk Santralizasyon bilgileri, karşılıksız çeklerin varlığı, protesto olmuş senet, TBB Kredi kayıt Bürosu verileri ve diğer bankalardan ulaşılan bilgiler örnek verilebilmektedir. Aynı zamanda ticari işletmenin ürün sattığı firmalar ve rakip firmalardan da bilgi sahibi olunmaktadır (Yılmaz, 2011: 37). Kredi talebinde bulunan kişi ya da işletme hakkında diğer işletmelerden, ticari ilişki içerisinde olunan kurumlardan bilgi edinilerek piyasa istihbaratı gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda elde edilen bilgilerin, rekabet, dostluk gibi nedenlerden dolayı objektif olmaması ihtimaliyle çok dikkatli inceleme yapılmalıdır (Akgüç, 2014: 33).

1.2.2.1. Kredilendirme Sürecinde İstihbaratın Önemi

İstihbarat, bankaların en az bilanço kadar önem verdiği, hatta eşdeğer gördüğü aşamadır. Bankalar, işletmeler için aldıkları istihbaratlara göre kredi kullanımında karar almaktadır. İstihbaratı kötü olan bir işletme için kredi almak oldukça zor olmaktadır. İstihbarat, kredilendirme süreci boyunca karşımıza çıkmakta ve ön istihbarat ile başlayarak kredilendirme sürecinde aktif istihbarat ile devam etmektedir. Kredi kapanma sürecine kadar devam eden aktif istihbarat ile şirketlerin fark edemediği risklerin ve oluşabilecek özel durumların müşterilere iletilerek sağlıklı bir şekilde geri ödeme yapmaları sağlanmaktadır. Bu süreçte bilgi ve belgeler arşivlenerek gerekli görülen durumlarda müşterilerle irtibat sağlanarak

bilgilendirmeler yapılmaktadır. Bankalar tarafından arşivlenen bu bilgi ve belgeler kredi taleplerinde yön gösterici olmaktadır (Cücük, 2019: 68).

Müşterilerin iyi tanınması; doğru, hızlı karar alma ve tedbirli olma konusunda bankalara yarar sağlamaktadır. Yeterince iyi tanınmayan bir müşterinin kredi talepleri doğru cevaplandırılmazsa, yapılan değerlendirme kredinin ödenmesi konusunda risk oluşturabilmektedir. Bankacılıkta müşterilerin kredi talepleri değerlendirilirken doğru ve tedbirli bir karar alınabilmesi istihbaratın iyi yapılmasına ihtiyaç vardır. Kredilendirmede istihbaratın amaçları başlıca aşağıdaki gibi özetlenebilir (Çiloğlu, 1988: 8):

- Firmaların genel durumları hakkında bilgi ve görüş sahibi olmak,
- Kredi hazırlığının belirli usul ve esaslara dayanması
- Firmanın ödeme gücünü tespit etmek suretiyle kredi riskinin ortadan kaldırılmasını ya da azaltılmasını sağlamak.

Kredi istihbaratı önemini arttıran niteliksel nedenler arasında şunlar sıralanabilmektedir (Geçer, 2014: 25);

- Kayıt dışı ekonomi: Türkiye'de kayıt dışı ekonominin yaygınlığı çok ciddidir. Tüm ticari faaliyetler muhasebe ve finansal sistemlere tam olarak yansımamakta ve vergiden kaçınma nedeniyle ekonominin tam olarak kayıt altına alınamaması kredi bilgilerine olan talebi artırmaktadır.
- Kredi piyasalarında asimetrik enformasyon sorunu: Krediye konu gerçek/tüzel kişilerin kendileri hakkında sahip oldukları bilgi ile kredi kuruluşu tarafından elde edilen bilgi arasındaki farklılıktan oluşan bir sorundur.

1.2.3. Kredi Tahsis Süreci

Bu süreç müşterilerin krediyi bankadan talep etmesiyle başlayarak kredinin müşteri hesabına geçmesiyle sona ermektedir. Banka çeşitli araştırmalar yaparak bu talebin sonucu hakkında karar vermeye çalışmaktadır. İlk olarak müşterinin kimlik bilgileri saptanarak (Ticaret Unvanı, Ticari ikametgâhı, Ortaklık dağılımı, Yöneticiler gibi) kredi talep eden işletmenin daha önce karşılıksız çek, vergi, Sgk borcu, banka ve icra takipleri gibi konularla ilişkisi sorgulanmaktadır (Çelik, 2014: 77).

Kredi tahsis sürecinde işletmenin ticari faaliyetlerinden doğan ya da faaliyet dışı gelirleri varsa bunlar dikkate alınmaktadır. Bunun yanında işletmenin krediyi ne amaçla, hangi alanlarda kullanacağı gibi konular da önem arz etmektedir. İşletmenin geçmişe dönük mali analizi de çok önemlidir. Firmanın geçmiş hakkında bilgi sahibi olmak, gelecek hakkında fikir sahibi olmayı kolaylaştırmaktadır.

Kredi tahsis süreci, kredinin müşteri hesabına geçmesiyle tamamlanmaktadır. Kredinin yasal takip aşamasına gelene kadar ilgili birimler kredilerin canlı olduğu dönemde gözlem ve aşamaların izlenilmesi için çalışmaktadır. Öngörülebilir risklerin en aza indirilmesi için kredi limitine karar verilmesi kadar kredinin kullanılması sonrasında izlenmesi ve sorunsuz şekilde geri ödenmesi de büyük bir öneme sahiptir. Kredi izlenmesi kredi tahsis sürecinde yer alan şube, tahsis ve izleme bölümlerindeki çalışanlarının tamamını ilgilendirir ve işin verdiği tüm sorumluluk birlikte paylaşılmaktadır. Kredi izlenme sürecinde bankalar için iç ve dışsal faktörlerde en fazla tercih edilen yöntemlerdir (Yazıcı, 2018: 152);

Müşteri ziyaretlerinin gerçekleştirilmesi: İşletme faaliyetlerinde herhangi bir aksama olup olmadığı, ürün ve hizmet kontrollerinin yapılması, yöneticiler açısından yönetsel problemleri olup olmadığının gözlenmesi gerekmektedir.

İstihbarat Yapılması: Kredi ilişkisine girilen bir müşterinin negatif kayıtlarının izlenmesi, takip edilmesi gereklidir. Tekrar kredi kullanılması, limit artırımı, müşteri, ortak ve kefilleri ile ilgili olumsuz duyum alınması, doğal afete maruz kalınması, müşterinin alıcı ve satıcılarla arasının bozulması gibi durumlarda istihbarat çalışmalarının sürekli yapılıyor olması gereklidir.

Sektörün İzlenmesi: Gerçek veya tüzel müşterilerin bulunduğu sektörde herhangi bir bozulma, dalgalanma durumlarında kredili müşterilerinin bu durumdan nasıl ve ne derece etkilendiği saptanmalı, ona göre aksiyon alınmalıdır.

Faiz ve Komisyon Tahsilatlarının İzlenmesi: Müşterinin anapara ödemelerine olduğu kadar dönemsel faiz, masraf ve komisyon ödemelerine sadık olması gereklidir.

Kredi Vadelerinin ve Kullanım Amacının İzlenmesi: Kullandırılan kredinin ne için kullandığı, sağlıklı bir şekilde geri ödenmesi için kullanım amacının talep ile aynı olup olmadığının denetlenmesi gereklidir.

Basın Haberlerinin İzlenmesi: Müşteri, ortak ve kefillerle ilgili istihbarat araştırması, basında çıkan bir haberin kredibilite üzerinde etkisi araştırılmalıdır.

Finansal Verilerin İzlenmesi: Bilanço, Gelir Tablosu, Mizan, Nakit Akım ve Fon Akım Tablolarının düzenli olarak talep edilmesi gereklidir. Buradan yapılan değerlendirmeler sonucuna göre yol çizilmelidir.

Kredi Donukluklarının Takibi: Özellikle rotatif kredilerde ve kredili mevduat hesaplarında kredinin kullanım amacından sapıp saptığı, kredinin doğru kullanılıp kullanılmadığının denetlenmesi gereklidir.

1.2.4. Kredinin İzlenmesi ve Kontrolü

Bankalar, krediler açısından oluşabilecek riskleri ölçerek ve müşterilerin mali güçlerini analiz edip izleyerek, gerekli olan bilgi ve belgelerin temini ve bunlara ilişkin esasları belirlemek zorundadır (5411 sayılı Bankacılık Kanunu, [BK], 2005: madde 52). Kredinin takibi kanuni olarak zorunlu olmakla birlikte bankanın bu konuda tedbir alabilmesi için de önemlidir. Kredi riski bir kereliğe mahsus yapılmamalı ve kredi kapanana kadar devam etmelidir. Kredinin banka tarafından sürekli olarak izlenmesi bankanın aktif bir yapıda olduğunu göstermektedir (Erdoğan, 2011: 104).

Bir bankanın asıl görevi finansal aracılık yapmaktır. Bu görevi yerine getirmek için kredi verirken, kredileri geri ödememe riskini de taşır. Bu risk, kredinin türüne göre kredi ve/veya teminat bedeli ile farklı boyutlar almaktadır. Ödenmeme riski yüksek olan kredilerin faiz oranları daha yüksek iken, daha düşük risk içeren kredilerin faiz oranları daha düşüktür. Başka bir deyişle, faiz oranları risk ile doğru orantılıdır. Benzer şekilde, likidite dönüştürme kapasitesi yüksek teminatl ve/veya ipotekli kredilerin faiz oranları daha düşükken, likidite dönüştürme kapasitesi düşük teminatsız veya ipotekli kredilerin faiz oranları daha yüksektir (Yücememiş ve Sözer, 2011: 44).

Bankalarda oluşturulan müşteri segmentleri değiştikçe uygulanan yöntemlerde değişmektedir. Bankalar, işletmelerin genel anlamda tüm bankalarda

karnesi niteliğinde olan skor puanlarını göz önünde bulundurarak karar vermek durumundadır. Skor puanları, işletmelerin geçmişte bankalarla yaptığı çalışmaların düzenini gösteren, en azından yorumlanabilmesine imkân veren verilerdir (Yazıcı, 2018: 122).

1.3. FİRMALARDAN TALEP EDİLECEK BELGELER

Kredi talebini değerlendirmek için müşteriden istenen belgeler:

- Kuruluş ve değişikliklerle ilgili Ticaret Sicil Gazeteleri
- Müşteriden temin edilemiyorsa <http://www.ticaret sicil.gov.tr> adresinden temini de mümkündür.
- Ticaret Odası/Esnaf Odası/Meslek Odası Sicil Kayıt Belgeleri
- Şirket Ana Sözleşmesi
- Vergi Levhası
- İmza Sirküleri
- Ortak ve kefillerin kimlik ve ikametgâh bilgileri
- Hesap Durumu Belgesi
- Mizan (Detay alınamıyorsa 120 Alıcılar, 300 Banka Kredileri, 320 Satıcılar kalemlerinin dökümü)
- Hazirun Cetveli (Anonim Şirketler için)
- Firma, ortak ve kefillere ait mal varlığına ilişkin belgeler
- Yatırım Teşvik Belgesi
- Kapasite Raporu
- Firma ve Ortakların İştirakleri Hakkında Bilgiler olarak sıralanabilmektedir.

Bunlara ek olarak krediyi talep eden firmaların sektörüne göre ek belgeler de istenebilmektedir. Örneğin bir inşaat firmasıysa devam eden işler raporu, hakediş raporları, makine donanım listesi gibi belgeler de ayrıca istenebilir (Güneş ve Kurtuluş, 2019: 25).

1.4. KREDİ YÖNETİMİ YÖNTEMLERİ

Ana faaliyetlerinden biri kredi vermek olan bankalarda kredi riski yönetimi, bankanın iş başarısını garanti etmektedir. Kredilendirme sürecinde yanlış kararlar,

verilen kredilerin geri ödenmemesi olasılığını arttırır. Kredi taleplerinin doğru olarak değerlendirilmemesi, bankadan tersine bir gelir akımı olmasına ve bankanın faaliyet zararlarıyla karşılaşmasına neden olmaktadır (Weber, 2012: 249).

Kredinin yönetiminde dört ana başlık bulunmakta olup, bunlar; eleme ve izleme, uzun dönemli müşteri ilişkileri, kredi teminatları ve kredi taleplerinin reddedilmesi/sınırlandırılmasıdır (Öker, 2007: 77).

1.4.1. Eleme ve İzleme

Bankalar, kredi kullanmak isteyen firmaları seçerken yaptıkları araştırmaları eksiksiz yürütmelidir. Bu bilgilere eleme ve izleme yoluyla daha detaylı ve doğru yolla ulaşılmaktadır (Kutlu, 2010: 38).

Şirketlerin kredi talepleri değerlendirilirken, kârlılık durumu ve aktif-pasif bileşimi, bankaların ilk olarak öğrenmek istediği bilgiler arasında yer almaktadır. Ayrıca daha spesifik olarak şirketin performansının ve gelecekteki başarı potansiyelinin göstergelerinden olan; satış raporları, pazar payı, şirketin faaliyet gösterdiği sektörün durumu ve geleceği, şirketin geleceğe ilişkin planları, talep edilen kredinin hangi amaçla kullanılacağı gibi konular da bankaların öğrenmek istediği diğer bilgiler arasında yer almaktadır. Yani sadece şirketin mali durumunu ortaya koyan tabloların yeterliliği doğru bir kredi kullandırmak için tek faktör değildir (Öker, 2007: 78).

Farklı sektörlerde faaliyet gösteren şirketlerin birbirlerinden farklı özellikler taşımaları nedeniyle, kurumsal kredilerde standart bir kredi eleme süreci söz konusu olamamaktadır. Büyük ölçekli olup tanınan şirketler hakkında bilgi toplanması oldukça kolay iken, bu tip şirketlerin dışındakiler için bilgi toplanması güçleşmektedir. Bazı özellikli sektörlerde faaliyet gösteren şirketlerin kredilendirilmesinde, bankaların daha fazla bilgi edinmesi zorlaşabilmektedir. Bu nedenle de, bankalar, belirli sektörlerde kredi açma konusunda uzmanlaşmaktadır (Berk, 2001: 111).

1.4.2. Uzun Dönemli Müşteri İlişkileri

Kredi talep eden işletmelerin daha önce bankanın müşterisi olması ya da kredi kullanmış olması bankalara araştırma yaparken çok daha kolaylık

sağlamaktadır. Güvenilir bilgiye daha kolay ve kısa yoldan ulaşıldığı için değerlendirmelerde hata oranı az olmaktadır. Çünkü daha önce finansal hareketliliğini tanımakta ve borçlunun davranış tarzı hakkında bilgiye sahip olmaktadır. Aynı zamanda bankalar için daha optimal ve düşük maliyette bilgi toplaması kredi kullanım sürecini kısaltmakta ve güven temelini sağlamlaştırmaktadır (Öker, 2007: 79).

1.4.3. Kredi Teminatları

Kredi teminatları, kredinin kullandırılma aşamasındaki en büyük güvence ve göstergedir. Krediyi kullanan taraf için caydırıcılık oluştururken krediyi kullandıran taraf için güvence vermektedir. Kredi teminatları çekilen kredinin türüne göre değişkenlik gösterebilmektedir. Örneğin bireysel kredilerde gösterilen güncel gelir bordrosu bir teminat türüdür. Teminatların özellikleri kredinin tahsisinden önce belirlenmekte, kredi öncesinde teminatlarla ilgili sözleşmeler imzalanmakta ve gerekli durumlarda maddi varlıklar teslim alınarak banka muhafazası sağlanmaktadır. Kredide dikkat edilmesi gereken en önemli unsurlardan biri kredinin limiti ve alınan teminat arasındaki dengedir. Bu konuda önemli noktalardan biri, alınan teminatların belirli dönemlerle gözden geçirilmesidir. Banka kredi kullandırdığı firmanın durumunu kredi ilişkisi sonlanana kadar izlemeye devam etmeli ve firmayı etkileyebilecek durumların değişimlerine göre gerekli önlemleri almalıdır. Bu kapsamda firmanın kredi teminatı gözden geçirilerek, eğer değerlerinde bir azalma oluşmuş ise bu farkı kapatacak yeni teminat alınması sağlanmalıdır (Temel, 2006: 150).

1.4.4. Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi/Reddedilmesi

Bankalar, riskli gördükleri kredi taleplerini sonuçlandırırken bu talepleri tamamen reddetmekte veya sınırlandırmaktadır. Kredi talebini tamamen reddetme kararının alınması bankaların toplam kredi hacmi ve getirilerini düşürmektedir. Bu yüzden bankalar, riskli kredi taleplerinin geri ödenmeme risklerine karşılık kredi taleplerinin sınırlandırılmasını daha fazla tercih etmektedir. Diğer bir ifadeyle bankalar, kredi riski yüksek müşterileri tümünden geri çevirmek yerine, bunların talep ettikleri miktarın altında kredi açma yoluna gitmektedirler (Öker, 2007: 80).

Bankalar, kredi talebinde bulunan müşterilerin taleplerine cevap verirken bazı nicel ve nitel faktörleri göz önünde bulundurmak zorundadır. Finansal durumu ortaya koyan nicel faktörler olarak; kurumun öz sermayesi, borç ödeme gücü, nitel faktörler olarak ise; kurumun yönetsel yapısı, itibarı, firmanın bulunduğu sektör ve sektördeki yeri, ticari ilişki içerisinde olduğu şirketler, ortaklarının piyasadaki bilinirliği sıralanabilir (Girginer, 2008: 133).

İşletmeler hakkında toplanan bu veriler finansal analistler tarafından değerlendirilmektedir. Firmaya hangi amaçla, ne miktarda, hangi vadeye kadar, kredi çeşidinin ne olacağı ve bunun karşılığında ne gibi teminatlar alınacağına karar verilmektedir (Güneş ve Kurtuluş, 2019: 27). Analistin görevleri arasında kredi kullandırılmasına ek olarak kredinin geri ödenme şekli de bulunmaktadır. Kullandırılan kredinin eksiksiz olarak geri ödenmesi için kredi talebinde bulunan taraf ile doğru vadeye karar verilerek geri ödeme kolaylaştırılmaktadır. Kredi, mevcut faaliyetler dışında bir yöntem ile ödeme yapılacaksa faaliyetlerin incelenip ona göre bir karar verilmesi gerekmektedir (Tokel, 2004: 30). Kredinin geri ödenmesi teminat satışıyla da mümkündür ancak bu banka için iyi bir izlenim olmamaktadır. Teminat satışı pahalı bir yol olmakla birlikte zaman alıcıdır ve işletmenin varlığını tehlikeye sokmaktadır. Teminat satışına istisnai olarak başvurulması gerekmektedir. Bankalar için teminat satışı, müşterilerin kredi taleplerini iyi değerlendiremediğinin göstergesi olup, banka için kredi müşterileri üzerinde olumsuz izlenimlere yol açmaktadır (Güneş ve Kurtuluş, 2019: 27).

Müşteri ile kredi satış yetkilisi kredinin genel anlaşmaları üzerinde uzlaştıktan sonra, şube yetkilileri kredinin kendi limitleri dahilinde olması halinde şube kredi komitesinin kararının sağlanmasından sonra krediyi belgelendirerek kullandırmaktadır. Fakat Kredi Bölge Müdürlüğü veya Genel Müdürlük yetkisinde olan krediler için kredi teklifi mektubu yazılarak kredi hakkında onay almak için bilgi verilmektedir. Genel Müdürlük veya Bölge Müdürlüğü krediyi teklif edilen şekliyle onaylayabilir, koşulları değiştirerek onay ya da reddedebilmektedir (Temel, 2006: 27).

Kredi taleplerinin reddedilmesindeki ana nedenler, üç ana başlık altında incelenmektedir. Bunlar; bankanın içsel ve dışsal kredi politikalarından, kredi talep eden işletmeden ve yasal nedenlerden kaynaklı olabilmektedir. Bu sebepler

bankadan bankaya, dönemden döneme, stratejiden stratejiye değişiklik göstermektedir. Olağan politikalar dışsal ve içsel nedenlere göre zaman içerisinde değişebilmektedir. Örneğin kriz zamanı yüksek olan kredi onay oranları belki de sorunların artmasına yani kredilerin batmasına neden olabileceği düşünülmektedir. Böyle durumlarda gevşek bırakılan politikalar kriz zamanı katılaştırılarak redlerin çoğalmasına neden olabilmektir. Bu avantajlar ve dezavantajlar düşünülerek kredi politikaları şekillendirilmektedir (Kutlu, 2010: 45). Firmaya hangi amaçla, ne miktarda, hangi vadeye kadar, hangi kredi çeşidinin verileceği ve bunun karşılığında ne gibi teminatlar alınacağına karar verilmektedir (Güneş ve Kurtuluş, 2019: 29).

1.5. KREDİ SINIRLARI

5411 sayılı Banka Kanunu, banka sahibi sermaye grubunun bankadan çekebileceği kredi oranını da %20 olarak sınırlandırmış ancak BDDK bu oranı gerekli gördüğünde %25'e çıkartmaya yetkilidir. Bu kanuna göre bankalar tarafından bir gerçek ya da tüzel kişiye veya bir risk grubuna kullanılabilecek kredilerin toplamı banka öz kaynaklarının %25'inden daha fazla olamaz (5411 Sayılı Bankalar Kanunu [BK], 2020: madde 54).

Bankacılıkta normal şartlarda bir kişi veya gruba verilebilecek banka öz kaynaklarının %10'unu aşmaması beklenmekte ve bu orandan fazla olan krediler büyük kredi olarak tanımlanmaktadır. Sonuç olarak Bankacılık Kanunu'nun kurum ya da kişilere kullanılan krediler için %25'lik oran aslında tek bir büyük kredinin sınırını belirleyen orandır (5411 Sayılı Bankalar Kanunu [BK], 2020: madde 54).

Aşağıdaki kredi işlemleri Banka Kanununda belirtiler yukarıda yer verdiğimiz 54 üncü maddedeki sınırlamalara tâbi değildir:

1- Karşılığı olarak nakit, nakit benzeri değerli kıymetler ve hesaplar ile kıymetli maden olan işlemler.

2- Özelleştirme İdaresi Başkanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Merkez Bankası, ve Toplu Konut İdaresi Başkanlığıyla yapılan işlemler ile bu kurumlar tarafından çıkarılan veya ödenmesi garanti edilmiş bono, tahvil ve benzeri menkul kıymetler karşılığı yapılan işlemler.

3- Merkez Bankası bünyesindeki piyasalarda veya kanunla teşkilatlanmış diğer para piyasalarında yapılan tüm işlemler.

4- Aynı kişiye ya da aynı risk grubuna yeni kredi tahsisî hâlinde daha önce yabancı para cinsinden veya yabancı para ölçüsü ile verilen kredilerin, müteakiben tahsis edilen kredinin kullanılmaya başlandığı tarihteki cari kurdan dikkate alınması şartıyla çek ve kredi kartı tahsisî hariç, kredilerde kur değışikliklerinin sebep olduğu artışlar ile vadesi geçmiş kredilere tahakkuk ettirilen faiz, kâr payı ve diğer unsurlar.

5- Her türlü sermaye artırımları sebebiyle bedelsiz edinilen ortaklık payları ile ortaklık paylarının herhangi bir fon çıkışı gerektirmeyen değer artışları.

6- Kurulca belirlenecek esaslar dahilinde bankaların kendi aralarındaki işlemler.

7- Kurulca belirlenecek esas ve süreler çerçevesinde elden çıkarılması kaydıyla halka arza aracılık yüklenimleri kapsamında edinilen ortaklık payları.

8- Kurul tarafından Öz kaynak hesabında düşürülecek değer olarak dikkate alınan işlemler.

9- Kurulca belirlenecek diğer işlemler (5411 Sayılı Bankalar Kanunu [BK], 2020: madde 55).

1.6. KREDİ RİSKİ VE ÇEŞİTLERİ

Kredi riski, müşterinin banka ile olan sözleşme şartlarına uymayarak, yükümlölüklerini yerine getirememesinden dolayı bankanın karşılaşmış olduğu risktir (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu [BDDK], 2012, madde: 3).

Risklerin yapısında etkili olan faktörler; bankaların ödünç verme program ve planları, kredi tahsis merkezi raporları, kredi fiyatlarının belirlenmesi olarak ortaya çıkmaktadır. Bankalar tahsis sürecinde risk oluşumunu dikkate almak zorundadır (Craig, 1999: 203). Risk düşüncesi yatırım kararlarında önem arz etmekte ve firmaların mali raporlarından elde edilen bilgilerin risk ölçüm modellerine göre değerlendirilmesi, kullanıcı gruplara ve en yüksek derecede yatırımcılara fayda sağlamaktadır (Chattopadhyay, 1997: 306).

Bankacılık sektörü, risk temelli bir sisteme dayanmaktadır. Toplanan mevduatlar, bireysel veya kurumsal yatırımcılara dağıtılırken risk daima göz

önündedir. Kredinin klasik bankacılığın temel işlevlerinden biri olmasından dolayı kredi riski, bankacılık literatüründe tanımlanan ilk risk olarak karşımıza çıkmaktadır (Çelik ve Ekinci, 2002: 16). Yüksek risk taşıyan yatırımlar riskle doğru orantılıdır. Kredi taleplerinin doğru değerlendirilmemesi, bankadan tersine bir gelir akımı olmasına ve bankanın faaliyet zararlarıyla karşılaşmasına neden olmaktadır.

Kredi tahsis edildiğinde bankaya sorunsuz bir şekilde geri ödenebilir, kredinin tamamı veya bir kısmı ödenmemişse banka krediyi müşteriye ödetecek şekilde yeniden yapılandırabilir veya kredi geri ödenmezse banka dava açabilir. Son iki durum, takipteki kredilerin olasılığına işaret etmektedir. Bu doğrultuda müşteri risk takibi; erken uyarı, ön yönetim, yönetim ve yasal olmak üzere dört ayrı süreçte gerçekleşir. Erken uyarı aşaması; itibarı olumsuz etkileyebilecek tüm iç ve dış gelişmeler müşteri kayıtlarına kaydedilmektedir. Yönetim öncesi aşama, kredi geri ödemelerinin ertelendiği ilk aşamayı içermektedir. Bu süreçte müşteri sorun hakkında bilgilendirilir ve kredinin geri alınmasını sağlamak için müzakere edilmektedir. Yönetim aşamasında kredi yeniden yapılandırılır ve müşterinin ödeyebileceği bir ödeme planı oluşturulur. Yasal aşama, takipteki krediler olarak tanımlanan kredileri ve temerrüt süresi 90 günden fazla olan kredileri içermektedir. Bu aşamadaki krediler için yasal yollara başvurularak kredi tahsil edilmeye çalışılmaktadır (Yücememiş ve Sözer, 2011: 45).

Son yıllarda ülkemizde meydana gelen finansal krizler finans sektörünü ve bankaları büyük ölçüde etkileyerek kredi riskiyle karşı karşıya kalmalarına neden olmuştur. Kredi riski, kredi borçlarının ödenmeme olasılığı olarak tanımlanmaktadır. Bankaların karşılaşılan bu risklere karşı yapması gereken etkin bir yönetim süreci ile bu riskleri ölçmek ve kredi taleplerinin yeterli ve doğru şekilde değerlendirilmesini sağlamaktır. Krediyi talep eden kişilerin ya da kurumların krediyi geri ödeme kapasitelerinin belirlenmesi kredi taleplerinin değerlendirilmesinde asıl amaçlardan biridir. Ayrıca kişi veya kurumların faaliyet gösterdiği piyasa incelenerek piyasa riskini minimuma düşürmek ve şirketin finansman ihtiyaçlarını doğru bir şekilde belirleyerek ihtiyacı karşılayacak miktar ve vadede kredilendirmesini sağlamaktır (Ünal ve Yücedağ, 2013: 1).

Bankaların kredi yönetiminde iyi olmaları hem kârlılıkları açısından hem de kredi risklerinin azaltılması konusunda oldukça önemlidir. Banka içerisinde kredi

izleme, kredi tahsis, kredi değerlendirme gibi birimlerin kredinin geri dönmesi için uyum içerisinde çalışmasıyla kredi riski en aza indirilebilmektedir. Bunun için bankalar, krediden sağlanan verimlilik ile müşteri firmanın yüklenebileceği kredi kapasitesini ve bu kapasitede kredinin geri ödenme olasılığını hesaplamalıdır.

Kredi değerlendirmeleri yapılırken, bankacılıkta 5C kuralı olarak bilinen kurallardan faydalanılmaktadır. Bunlar; karakter, kapasite, kapital, koşullar ve teminatlar olarak sıralanmaktadır (Açıkgöz, 2014: 112). Tablo 1’de açıklamalarıyla gösterilmiştir.

Tablo 1. Kredi Riskinin Belirlenmesinde 5C Kuralı

Karakter	Müşterinin ödeme alışkanlığı ve düzenini göstermektedir.
Kapasite	Belirlenen zamanda firmanın kullanım düzeyini göstermektedir.
Kapital	Firma finansal tablolarında aktiflerinden borçları çıkarınca kalan net varlığı göstermektedir.
Koşullar	Firma başarısını kısa ve uzun süreli konjüktür hareketleri olumsuz etkilemektedir.
Teminatlar	Kredinin geri ödenmeme riskine karşı işletmelerden teminat alınmaktadır.

Kaynak: Güneş ve Kurtuluş, 2019: 55.

Belirsizlik dönemlerinde bu risk çok daha fazla olabilmektedir. Çünkü kaynağın nasıl temin edileceği, nasıl sonuçlar doğuracağı sorularında netlik olmaması nedeniyle bankaların bu süreçte çok daha dikkatli davranması gerekmektedir. Aynı zamanda müşteri ihtiyaçlarına cevap verildiği için bu konuda doğru karar almak son derece önemlidir. Finansal kuruluşların maruz kalabileceği başlıca riskler kredi riskinin yanında; piyasa, likidite ve operasyonel riskler olarak sıralanmaktadır (Haneef, vd., 2012: 312).

Piyasa riski, bankanın dışında kalan ve bankanın müdahalesi olmayan makro değişkenlerden kaynaklanan risklerdir. Buna enflasyon oranı, faiz ve kur riski, gibi örnekler verilebilmektedir (Yıldız, 2006: 27).

Likidite riski, bankalar para çekme yükümlülüklerini yerine getirdiğinde veya mevcut sorumluluk tabanını destekleyemeyen fırsatlardan yararlanmak istediğinde ortaya çıkmaktadır (Haneef, vd., 2012: 312).

Operasyonel risk, kredi riski ve piyasa riskinden daha kapsamlı bir risk türüdür. Sürecin net ve doğru bir şekilde tanımlanabildiği, veri tabanının entegre bir bilgi sistemi ile desteklenmesidir (Akçay ve Bolgün, 2005: 204).

1.7. SORUNLU KREDİLERİN MALİYETİ

Takipteki alacaklar, “banka ile borçlu arasındaki geri ödeme anlaşmasının önemli ölçüde bozulması nedeniyle tahsilatta gecikme ve zarar olasılığı” olarak tanımlanabilir (Aktaş, 2000: 15). Bankacılık sistemini istikrarsızlaştırabilecek en önemli unsurlardan biri nakdi veya gayri nakdi olarak kullanılan krediler olarak gösterilebilmekte ve sonrasında sorunlar ortaya çıkmaktadır. Banka tarafından verilen kredinin, kredi kullanım koşullarının sorunlu olduğu, ödemenin zamanında tam olarak geri ödenemediği ve müşterinin kredi kaybetmeye başladığı tespit edilirse sorunlu krediler söz konusu demektir (Başar ve Coşkun, 2006: 160). Bankalar açısından örnek gösterilebilecek başlıca sorunlar (Takan, 2002: 346);

- Sorunlu krediler sıkı takip gerektirdiği için idari masrafların artması,
- Yöneticilerin sorunlu krediler için harcadığı zamanı iş için daha verimli olabilecek alanlarda kullanabilmesine engel olması,
- Sorunlu kredilere ayrılan fonlar, daha yüksek getirili alternatif alanlarda değerlendirilmesini engellenmesi,
- Bankanın piyasadaki itibarı ve imajının zedelenmesi,
- Sorunlu kredi sayısı fazla olan bankalarda, düşük getirinin ve sınırlı büyümenin personelin moralini etkilemesi,
- Sorunlu kredilere tahsis edilen fonların, daha yüksek getirili alternatif alanlara yönlendirilmesini engellemesi,
- Sorunlu krediler hukuki konularda büyük ölçüde uzmanlık gerektirmesi ve yüksek düzeyde hukuki giderlere neden olmasıdır.

Sorunlu kredilerle ilgili yukarıda ifade edilen sorunların ve bankaya olan maliyetinin büyümesi; bankayı iflas sürecine kadar götürebilmektedir. Türk bankacılık sisteminde görülen ilk iflaslar, dünya ekonomik bunalımından dolayı artan tahsili gecikmiş alacaklardan kaynaklanmıştır (Mavili, 2008: 16). Sorunlu kredilerdeki fazlalık, aslında başarılı olabilecek işletmelere sağlanabilecek kredilerin de önünü kesmektedir. Başarılı bir işletme dururken, başarısız bir işletmeye kredi vermek haksızlık olarak değerlendirilmektedir. Bu aynı zamanda ekonomik açıdan bir fırsat maliyetinin ortaya çıkması demektir.

Sorunlu kredilerin sosyo-ekonomik maliyetleri ise şu şekilde sıralanabilmektedir (Yazıcı, 2018: 145);

- İflas neticesinde oluşan işsizlik
- Borsada işlem gören işletmelerin yatırımcıları ve tasarruf sahiplerini olumsuz etkilemesi
- Kredi kurumlarının verimsiz kredilere yönelmesi sonucunda, kaynak ve maliyet yapılarının negatif etkilenmesi
- Devletin vergi gelirlerinde oluşan azalma

1.8. KREDİ DEĞERLENDİRME YÖNTEMLERİ

1.8.1. Skorlama

Bankacılık sektörünün kredi konusunda en hassas noktalarından biri kredi skorlamasıdır. Kredi skorlamasında kredi başvurusu yapan müşterinin karakteristiklerinin istatistik analizleri ile gelecek dönemlerdeki ödeme performansı analiz edilmeye çalışılmaktadır. Bu yöntemle elde edilen bulgular neticesinde değerlendirme yapılarak müşteriye puan verilmektedir. Bu puanlama sistemi ile kredilerin temerrüde düşme ihtimalleri tahmin edilebilmektedir (Kangal, 2017: 2).

Bankalar müşteri hakkında topladıkları tüm bilgileri, kullandıkları bir scoring sistemi üzerinden değerlendirmekte ve müşteri için bir skor (puan-not) belirlemektedir. Bankaların scoring sistemleri değişiklik göstermekle beraber genelde aynı temel esaslara dayanmaktadır. Bankalar müşterilerin sahip oldukları notlara göre daha cazip kredi teklifleri sunabilmektedir (Şakar, 2001: 107). Kredi skoru, skor kart üzerinde yer alan verilerin girişiyle toplanıp elde edilerek genellikle 0 ile 100 arasında bir rakamla ifade edilmektedir. Skorlama, genelde bireysel ve belli ölçüde küçük işletmelerin kredibilitelerinin analiz edilmesinde kullanılmaktadır (Yazıcı, 2018: 124).

Finansal kuruluşların yaygın olarak kullandığı kredi puanlama modelleri, müşterinin hangi başvuru grubuna (iyi, kötü) dahil olduğunu belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu puanlama modeli; kredi kararının daha hızlı olmasına, olası risklerin azaltılmasına, kredi maliyetinin düşürülmesine ve kredi tahsilatlarının sigortalanmasına olanak sağlamaktadır (Tuzci, 2020: 27).

1.8.2. Derecelendirme

Kredi derecelendirmesinde kişinin borcunu ödeme durumunun araştırılmasının yanı sıra borcunu ödeme konusunda istekli olup olmadığı da araştırılmaktadır. Kişinin bu konudaki ödeme isteği ve yeteneği kredinin derecelendirilmesinde en önemli noktalardan biridir. Menkul kıymetlere verilen kredi notları menkul kıymetin risk düzeyini göstermektedir. Bu nedenle kredi notları hükümetler, bankalar, şirketler ve sigorta şirketleri için karşılaşacakları faiz oranının belirlenmesi açısından önem teşkil etmektedir (Afonso vd., 2007: 7). Diğer bir ifade ile derecelendirme; borçlunun anapara ve faiz yükümlülüklerini ödeme isteği ve yeteneğinin zamanında ve eksiksiz olarak yerine getirilip getirilememesini bir seri mali analizle ölçen, bağımsız bir yargıyı ifade eden bir araç olarak tanımlanabilir (Vurur, 2009: 92).

Not verme işlemini içeren derecelendirmede elde edilen veriler ve analizler ile borçluların borçlarını zamanında ödeyip ödeyemeyeceği ölçülmeye çalışılmaktadır. Kredi derecelendirmesi sonucunda ülkeler ve firmaların değerlendirilmesi ile ilgili bilgiler sermaye piyasasındaki kurumlar, yatırımcılar ve araçlara verilmektedir (Nye ve Eke, 2004: 22).

Tablo 2. Türkiye’de Kredi Derecelendirme Faaliyeti Yetkisi Alan Kuruluşlar

Türkiye’de Kurulan ve Tarafından Yetkilendirilen Uluslararası Derecelendirme Kuruluşları	Türkiye’de Derecelendirme Faaliyetinde Bulunması Kurulca Kabul Edilen Derecelendirme Kuruluşları
1.Fitch Ratings Finansal Derecelendirme Hizmetleri A.Ş.	1. Fitch Ratings Ltd. Hizmetleri A.Ş.
2. JCR Avrasya Derecelendirme A.Ş.	2. Moody's Investor Service Inc.
3. TCR Kurumsal Yönetim ve Kredi Derecelendirme A.Ş.	3. Standards and Poor’s Credit Market Services Europe Limited
4. Saha Kurumsal Yönetim Ve Kredi Derecelendirme Hizmetleri A.Ş.	
5.Turkrating İstanbul Uluslararası Derecelendirme Hizmetleri A.Ş.	
6.Kobirate Uluslararası Kredi Derecelendirme ve Kurumsal Yönetim Hizmetleri A.Ş.	

Kaynak: <https://www.spk.gov.tr>, Erişim tarihi: 12.02.2021

Fitch, Moody’s Standart and Poors ve Duff and Phelps dünya çapında faaliyet göstermekte olan bu kuruluşların en büyükleridir. Dört kurum da derecelendirme ölçekleri kullanarak menkul kıymetlerin riskini sembolize etmektedir (Yazıcı, 2018: 130). Dünya genelinde en eski derecelendirme kuruluşu olan Moody’s Investors Service, kredi notları ve risk analizlerinin önde gelen

sağlayıcılarındandır. Uluslararası nitelikteki bu derecelendirme kuruluşu uluslararası faaliyet gösteren firmalar tarafından kredi derecelendirmesi konusunda özellikle tercih edilmektedir (Karagöl ve Mihçioğur, 2012: 11).

Kredi derecelendirmesi için kullanılan modeller her ne kadar kuruluşlara yol göstermiş olsa da eksiklikleri de bulunmaktadır. En önemli eksikliklerden biri kredi kullanan kişi veya kuruluşların davranışının kredilerini ödeyip ödememe gibi noktalarla değerlendirmeleridir (Altman, vd., 1998: 45).

Tablo 3. Derecelendirme Şirketleri Tarafından Kullanılan Ölçekler

	Duff and Phelps	Fitch	Moods's	Stadard and Poor's
Yüksek Derece	AAA AA	AAA AA	Aaa aa	AAA AA
Orta Derece	A BBB	A BBB	A Baa	A BBB
Düşük Derece	CCC CC C	CCC CC C C DDD DD D	Caa Ca	CCC CC C D
Spekülatif	BB B	BB B	Ba B	BB B

Kaynak: Frank vd., 335.

Finansal sistem içerisinde derecelendirmenin sağladığı faydalar şunlardır (Yazıcı, 2018: 131);

- İşletmelerin borç ödeme gücünü gösterir,
- Risk faktörünün değerlendirilmesini kolaylaştırır,
- Riskin tespit edilmesinde standartlık sağlar,
- Risk bazlı fiyatlamaya imkân verir,
- Menkul kıymetleştirme sürecine katkı sağlar.

1.8.3. Kredi Kayıt Bürosu ve Findeks

Kredi Kayıt Bürosu (KKB), 11.05.1995 yılında sektörün aktif 9 bankasıyla iş birliği ile faaliyete geçmiştir. Finansal sektörde en eski kuruluşlardan olan KKB, 46 banka, 23 leasing, 56 faktöring, 3 sigorta, 14 tüketici finansman şirketi, 10 varlık yönetim şirketi ve 3 diğer alanda faaliyet gösteren şirketlerden oluşmak üzere toplam 156 üyeden oluşmaktadır (<https://www.kkb.com.tr/ortaklar-ve-uyeler>).

Findeks; KKB tarafından 2014 yılında başlatılan ve Türkiye’de finansal sistemin daha iyi çalışabilmesi için oluşturulan finansal hizmet olarak tanımlanır. Uzun yıllar boyunca finans sektörünün kullandığı kredibilite göstergelerinin kişi ve kuruluşlara Findeks üzerinden açılması bu kapsamda şeffaflık sağlamıştır. Findeksin amacı; sektörde faaliyet gösteren işletmelerin finansal olarak birbirlerini tanıması, sermaye ve itibarlarını koruması, risk alma ve yönetim yeteneklerini geliştirmesi, satışlarını güvenli bir şekilde artırarak rekabet gücünü kazandırmasıdır (Şen ve Yayar, 2020: 619).

Findeks’e göre ticari kredi notu, firmaların bankalardan sağladığı kaynakların itfa edilmesi şartlarını gelecekteki 1 yıl süre içerisinde yerine getirip getiremeyeceği hakkında tahminde bulunmak amacıyla türetilen bir skorlama modelidir. Notu düşük olan işletmelerin kredi risklerinin daha yüksek olduğu istatistiksel olarak bilinmektedir. Ticari kredi notu, bankaların krediler, firma bilgileri ve çek gibi KKB’ye düzenli olarak bildirdikleri bilgiler üzerinden, işletmenin kredi değerliliğini en iyi açıklayan değişkenler seçilerek oluşturulmaktadır (Cücük, 2019: 67).

1.9. COVID-19 KAPSAMINDA ALINAN ULUSAL TEDBİRLER

Covid-19 salgını, dünya ekonomisinde hem talep hem de arz kaynaklı krize neden olmuştur. İkisinin etkileri birbirlerinden farklı olduğu için hükümetlerin farklı araçlar kullanması gerekmektedir. Arz tarafından bakıldığında, hastalığa yakalananların ve onlarla temasta bulunanların karantinaya alınması, üretimi olumsuz etkilemektedir. Hastalığın bulaşmasının engellenmesi için alınan önlemler üretimin düşmesine neden olurken, bazı sektörlerde ise üretimin tamamen durmasına neden olmuştur. Önlemlerin bir diğer etkisi de belirli sektörlerin talebinin düşmesidir (Elgin ve Yalaman, 2020: 395).

Türkiye’de, salgının negatif etkilerini azaltmak amacıyla 18.03.2020 tarihinde açıklanan ekonomik istikrar kalkınma paketi kapsamında devreye sokulan kredilerle ilgili tedbirler aşağıdaki gibidir (<http://www.isim.org.tr/content/upload/attached-files/covid-19-ekonomik-istikra-20200414170956.PDF>):

- Salgın sebebiyle faaliyetlerin olumsuz etkilendiğini bildirerek talepte bulunan esnaf ve sanatkârların Halk Bank’a olan 2020 yılı Nisan, Mayıs ve Haziran aylarına ait kredi borçları, anapara ve faiz ödemeleri 3 ay süre ile ve faizsiz olarak ertelenecektir.
- Kredi Garanti Fonu limiti 25 milyar liradan 50 milyar liraya yükseltilerek, krediler öncelik fon ihtiyacı olan ve teminat açığı bulunan işletmelere ve KOBİ’lere verilecektir.
- Vatandaşlar için uygun ve avantajlı şartlarda sosyal amaçlı kredi paketleri devreye alınması teşvik edilecektir.
- Nakit akışı bozulan işletmelerin bankalara olan kredi anapara ve faiz ödemeleri en az 3 ay ertelenecek ve ihtiyaç halinde bunlara ilave finansman desteği sağlanacaktır.
- 500 bin liranın altındaki konut alımlarında kredilenebilir miktar %80’den %90’a çıkartılacak ve bu konutlar için asgari peşinat %10’a düşürülecektir.

Ekonomik İstikrar Kalkınma Paketi’ndeki en detaylı bölümü kamu bankaları ile ilgili olan kısım oluşturmaktadır. Ekonomik İstikrar Kalkınma Paketi’nde bulunan kamu bankaları ile ilgili düzenlemeler şu şekildedir:

- Bakanlığın açıkladığı bilgilere göre, 2 milyondan fazla mükellefin muhtasar, KDV ve prim ödemeleri 6 ay kadar ertelenmiştir. Açıklamada, yaklaşık 53.6 milyar TL’lik muhtasar, KDV ve sosyal güvenlik primi tahsilatının ertelendiği belirtilirken, ertelemenin perakende ticaret ve AVM’ler, demir-çelik ve metal sanayi, otomotiv, sinema ve tiyatro faaliyetleri, lojistik ve ulaşım, konaklama, yiyecek ve içecek hizmetleri, tekstil ve konfeksiyon faaliyetleri, etkinlik ve organizasyon sağlık hizmetleri, mobilya imalat, madencilik ve taş ocakçılığı, inşaat, endüstriyel mutfak ekipmanları, araç kiralama, basılı yayın ve matbaacılık, halkla ilişkiler, çiftçi, terzi, manav, avukat, mali müşavir, mimar, mühendis, eczacı, doktor, mimar, dişçi gibi mükelleflerin yer aldığı ticari, zirai kazanç sahibi ya da serbest meslek erbabını kapsadığı kaydedilmektedir.
- Kamu bankaları ile birlikte aylık geliri 5 bin TL’nin altında olan tüm vatandaşlar için bireysel ihtiyaç desteği paketinden faydalanacağı, salgından etkilenen tüm işletmelere işe devam kredi desteği verileceği

belirtilmiş ve bu destekten faydalanmak için ise, çalışan sayılarında azaltma yapılmaması ön koşul olarak belirlenmiştir. Bu karar bireysel müşteriler için alınmıştır.

- Halkbank tarafından tüm esnaf için, işletme ve finans desteği ile işletme ve finans desteğinde 6 ay ödemesiz, 36 ay vadeli, 25 bin TL limitli, hazine desteği yıllık %4,5 maliyetli destek sağlanacağı belirtilmiştir. Paraf esnaf kart desteğinde, 3 ay ödemesiz, 12 ay vadeli ve 25 bin TL'ye kadar limitli destek yer almaktadır. Esnaf ve sanatkârların mal ve hizmet alımında taksitli ve vadeli işlem yapabilecekleri, nakit akışlarını düzenleyebilecekleri kart imkânı sağlanacağı kararı alındı.
- Halkbank, işlerinin olumsuz yönden etkilendiğini beyan ederek talepte bulunan esnaf ve sanatkârların bankaya olan kredi borçlarının, Nisan, Mayıs ve Haziran aylarına ait anapara ve faiz ödemelerini 3 ay süre ile ve faizsiz olarak erteleneceği kararı alındı.
- Vakıfbank'ın sağlayacağı desteklere ilişkin de düzenlemelere,
- Ziraat Bankası'nın sağlayacağı desteklere ilişkin de düzenlemelere,
- Gecikmeye giren kredilerin takip hesaplarına aktarılmadan önce 90 gün olan bekleme süresi 180 güne çıkarılarak takibe düşme süresinin uzatılmasına karar verilmiştir.

Bankacılık sektöründe karşılaşılmaması yüksek muhtemel olan sorunları hafifletebilmek için hükümetler ve merkez bankaları tarafından likidite sağlama, şirketlerin vergi ve kredi borçlarını erteleme ve yapılandırma, KOBİ'lere yardım gibi çeşitli destekler sağlanmaktadır. Bankaların aldıkları tedbir ve kararlar çerçevesinde süreçte kolaylaştırıcı etmenler yer almıştır. Çalışmada bankalar ile yapılan görüşmeler sonucunda istihbarat gibi önemli konularda pandemi öncesindeki kuralların aynı şekil devam ettiği, bunun yanında mali tablo yorumlamaları, teminatsız kredi kullandırımı, kredi izleme sorumlulukları gibi konularda ise aldıkları kararların farklılaştığı görülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Bankalar, bireysel ve kurumsal olarak fon arz ve talep edenlerin dengesini kurmayı amaçlayan, kâr amacı güden finansal kuruluşlardır ve en önemli işlevleri arasında kredi kullanırmak yer almaktadır. Krediyi kullanırken öncesinde ve sonrasında sürecin iyi yönetilmesi için birçok faktör bulunmaktadır. Ekonomik koşullardaki değişimlerin, kredi değerlendirme süreci üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır.

Tarih boyunca salgın hastalıklar, ekonomik krizler; tüm toplumu derinden etkileyen bir unsur olmaktadır. Toplum üyeleri bu krizlerden farklı şiddetlerde etkilenmektedir. İşletmeler de bazen hiç hazırlıklı olmadıkları anlarda kriz ile karşı karşıya gelebilmektedir. İşletmelerin, bu kriz dönemlerinde devamlılıklarını korumak için finansal dengesini de korumaları gerekmektedir. Bu dengenin korunmasında başvurabilecekleri başlıca kanal olarak bankalar gelmektedir. Çeşitli şekillerde işletmelerin fon taleplerini yerine getirmeye çalışan bankalar, alacakları kararlar ile etkin bir şekilde süreci yönetmeleri gerekmektedir.

Koronavirüs salgınının çıkmasının ardından hızlıca dünya çapında bir pandemiye dönüşerek birçok değişim meydana gelmiştir. Dünyayı etkisi altına alan ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından da pandemi ilan edilen bu durumdan etkilenen ülkelerin ekonomik durumunu etkilemektedir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) 11 Şubat'ta salgın kaynaklı bu hastalığın adını Covid-19 olarak isimlendirmiştir. Türkiye'de ise ilk vaka 11.03.2020 tarihinde olup devamında izolasyon, maske, sosyal mesafe, karantina, sokağa çıkma yasağı vb. önlemler alınmıştır (<https://www.saglik.gov.tr/TR,64383/koronavirus-alacagimiz-tedbirlerden-gucludegildir.html>).

Covid-19 salgını küresel ölçekte maddi ve manevi olarak birçok soruna sebep olmuştur. Salgının artmasıyla birlikte alınan önlemler ve kapanmalar ekonomik olarak sıkıntıları ortaya çıkarmış ve tüm dünyayı büyük ölçüde

etkilemiştir. Salgının belirgin bir şekilde etkilediği işletmeler, bu süreçte ayakta kalmaya çalışarak, devamlılıklarını sağlamak için çaba sarf etmektedir. Kısıtlamalar neticesinde işletmelerin istihdam sağlamaya devam etmeleri için satışların sürekliliği, fon ihtiyacını karşılama, alacakların ve borçların zamanında tahsil etmeleri gerekmektedir. Ancak salgın süreci ile birlikte işletmelerin fon akışı trafiğinin aksamalara uğraması, firmaların banka kaynaklarına başvurmalarını daha önemli hale getirmiştir. Bu doğrultuda bankaların bu yeni koşullarda kredi taleplerinin değerlendirmesi, bu kredilendirme sürecinin en optimal şekilde yönetmesi gerekmektedir.

Çalışmada, kredi taleplerinin değerlendirilme kriterleri kısmına yer verilerek literatür araştırılması yapılmıştır. Kredi değerlendirme kriterleri konusunda yerel ve uluslararası literatürde yapılan bazı araştırmalar ele alınmıştır. Literatürde, Covid-19'un güncel bir konu olması sebebiyle, farklı konularda çalışmalar halen devam etmekte olup, işletme kredilerinin değerlendirme süreciyle ilgili konuda yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Yapılan literatür incelemesinde ilk etapta kredi taleplerinin değerlendirilmesindeki ölçütler konusundaki araştırmalara yer verilmiştir. Bunlar analiz, uygulama kısımları açısından farklılık göstermektedir. Literatürde yer alan her çalışmanın amacı ve kapsamı birbirinden farklı olduğundan, sonuçlar da farklılaşmaktadır.

2.1. TÜRKİYE'DE YAPILAN ÇALIŞMALAR

Covid 19'un bankaların kredi talepleri üzerine etkisi konusunda Türkiye'de yapılan çalışma örneklerine bakıldığında Covid-19 süreci ile ilişkili az sayıda çalışma olmasına rağmen bankaların işletme kredi talepleri etkisi üzerine çok sayıda çalışma olduğu görülmektedir. Kredi değerlendirme kriterleri çalışmalarının birbirini destekleyen benzer sonuçlar üretmesi ve aralarında ilişki bağı kurulabilmesi oldukça zor olmaktadır. Bu kapsamda incelenen çalışmalar kredi ana teması altında gruplandırılarak verilmiştir.

Atan ve Maden (2005), banka tepe yöneticilerinin kredi taleplerinin değerlemesinde kullandıkları kriterleri Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) yöntemi ile analiz ederek, moralite, gelir durumu, Kredi Kayıt Bürosu (KKB) sonuçları, kefil,

iş durumu, kişisel bilgiler ve mal varlığı faktörlerinin değerlendirme üzerinde belirleyici olduğunu ortaya koymuştur.

Kocameşe (2006), yaptığı çalışmada toplamda 11 firmayı baz alarak kredi derecelendirme ile kredi taleplerinin değerlendirilmesindeki etkiyi araştırarak, kredi derecelendirme modeli ile kredi talep eden firmanın finansal verileri yanında finansal olmayan verileri ve banka ile olan mevcut çalışmaları değerlendirmiştir.

Yıldız (2006), kredi taleplerini değerlendirmede mali tabloların yeri ve önemi üzerine Türkiye’de faaliyetlerini sürdüren 8 bankayı kapsayan çalışmada anket yöntemi uygulayarak işletmelerin geçmiş ve mevcut durumuna yönelik çıkarımlarda bulunmuştur. Bu kapsamda bankalarda kredilendirme sürecinde daha çok işletmelerin geçmiş durumu ve mevcut durumuna önem verildiği görülmektedir. Ayrıca işletmelerin finansal durumunda mevcut borçlanma yapıları ve likiditeleri daha fazla analiz edilmektedir. Çalışmada bankaların dönen ve duran varlıklarının durumu çok fazla önemsenmeyen mali tablo kalemleri arasında yer almaktadır.

Güngör (2007) çalışmasında, kredi taleplerinin değerlendirilmesinde tek bir kalemin ya da göstergenin yetersiz olacağını belirterek, çok yönlü olan Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemini uygulayan bir model geliştirmeye çalışmıştır. Kurulmuş olan model, sektörleri aynı olan dört firma üzerinde uygulanmış ve işletmelere ait toplam kredi puanı elde edilmiştir. Oluşturulan AHS modelinin daha nesnel olduğu, günümüzde bankalar tarafından da kullanılabileceği yorumu getirilmiştir.

Girginer (2008), kredi taleplerinin değerlendirilmesinde özel ve devlet bankalarının karşılaştırmasını yaptığı çalışmada; özel bankaların kredi verme kriterlerinde öncelikle işletmelerin istihbarat ve yönetim yapılarını, daha sonra mali durumlarını önemsedikleri, kamu bankalarının kredi değerlendirme kriterlerinde ise öncelikli olarak işletmelerin mali yapılarına dikkat ettiklerini ifade etmektedir.

Destereci (2009) çalışmasında, kredi değerlendirmede mali analizin önemini vurgulamıştır. Çalışmada Türk bankacılık sisteminin kredi hacmi kullanılarak işletmelerin büyümeleri yönünden önemi belirlenmiş olup kredilerin çeşitleri ve yapıları bakımından sınıflandırılmıştır. Kredi değerlendirmesinde baz alınan kriterlerle ilgili bilgi verilerek çalışma sonucunda uzun faaliyet döngüsü olan

işletmelerin risklerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Araştırmayı tüm banka şubelerinden elde edilen orijinal kaynaklar oluşturmaktadır.

Söylemez (2009) tarafından yapılan çalışmada, Güngör (2007)'nin çalışmasından farklı olarak kredi değerlendirmede veri madenciliği teknikleri kullanılarak bir bankanın kredi yorumlama sonuçlarını n gören scorecard modeli kurulmuştur. Bu modele göre bankaların veriye dayalı bir değerlendirme yapması gerektiği, krediye uygun olup olmadıkları, krediyi geri ödeyip ödeyemeyecekleri tahmin edilebilecek ve müşterilere kredilerin verilme durumunun bu model sonucuna göre belirlenebilecektir.

Er (2010) alışmasında, işletmelerin banka kredi taleplerini değerlendirmesi üzerine bir uygulama yaparak iki tekstil işletmesini karşılaştırmıştır. Bu işletmelere mali analiz teknikleri uygulayarak firmanın olumlu ve olumsuz yönlerini ve bankaların hangi işletmeyle çalışmak istediği sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Acer (2010) alışmasında, Er (2010)'dan farklı olarak mali analiz yöntemleri ortaya konulmuş ve bunun yanında bilanço aktarma-arındırma politikaları araştırılmıştır. İki farklı grup işletmesinde inceleme yapılmış olup finansal tablolarda aktarma-arındırma işlemlerinin neticesi olarak, iki işletmenin konsolide finansal tabloları üzerindeki etkisi açıklanmıştır. Finansal tablolar üzerinde yapılan değişiklikler neticesinde çeşitli yöntem analizlerinde ortaya çıkan farklılıklara rastlanmıştır ve grup işletmeleri için mali yorumlama yapılmıştır. Bankaların esasta bu aktarma arındırma işlemlerini kullanmadıkları, kullanan bankaların ise gizli şekilde sakladıkları araştırma sonucunda ulaşılmıştır.

Akkaya ve Demireli (2010) alışmalarında, firmaların kredi taleplerini değerlendirmede, 5 kategoride ana kriterleri incelemişler, alt kriter olarak ise 24 finansal oranı kullanmışlardır. Çalışma neticesinde, kredilendirme sürecinde bir kredi kurumu için en yüksek düzeyde öneme sahip unsurun %42,52 önem düzeyiyle faaliyet devir hızı oranlarının olduğu belirlenmiştir. Faaliyet devir hızı oranlarını sırasıyla %27,15 önem düzeyiyle ekonomik yapı oranları, %16,57 önem düzeyiyle kârlılık oranları, %8,78 önem düzeyiyle likidite oranları ve %4,98 önem düzeyiyle finansal yapı oranları izlemektedir.

Kuas (2010) alışmasında, bankacılıkta kredilendirme sürecini detaylı olarak incelemiştir. Çalışmada iki farklı sektörde yer alan iki ayrı işletmenin

kredilendirilmesi değerlendirilmiştir. İlk olarak çalışmaya konu olarak işletmelerin istihbarat çalışması yapılmıştır. İşletmeler ile istihbarat bilgisi için ön görüşme yapılarak aynı zamanda banka istihbarat birimiyle de görüşülmüştür. Yapılan görüşmelerde işletmelerin faaliyet alanı, ortaklık yapısı, faaliyet yeri, ortakların özgeçmişi, istihdam boyutu gibi işletmeyi tanımlayıcı genel bilgilere ulaşılmıştır. Bunun dışında işletmelere ait finansal tablolar, sermaye bilgileri ve TCMB kayıtlarına bakılmıştır. Araştırma sonucunda işletmelere ait olumlu ve olumsuz taraflar rapor edilmiştir. Araştırmada incelenen bankaların yalnızca kantitatif bilgiler değil kalitatif bilgilere de önem verdikleri sonucuna varılmıştır.

Yılmaz (2010) yaptığı çalışmada; Türkiye’de bankacılık sektöründe çalışanların kredi riskine bakış açılarının araştırılmasını amaçlamıştır. Bu amaçla banka çalışanlarına anket yapılarak ve bankada çalışma süresi ve banka türünün bankacıların kredi risk ve risk yönetimine tutumu analiz edilmiştir. Kredi derecelendirmede en önemli etkinin finansal analiz daha sonra müşteri istihbaratı ve banka ile çalışma süresi olduğu sonucuna varılmıştır.

Demirtürk (2011) çalışmada, bankalarda kredilendirme sürecinde istihbarat, nitel ve nicel veri analizi ve derecelendirmenin önemini vurgulamıştır. Çalışma sonucunda bankalar açısından kredilendirme sürecinde mali tablolar analizi ve istihbarat çalışmalarının hepsi süreç içerisinde bir bütündür. Bankalar hali hazırda kredi tahsis süreci içinde öncelikli olarak kredi açılacak firmalara ilişkin mali tahlil ve istihbarat raporlarını dikkate almaktadır.

Ensari (2011) çalışmasında, kredi taleplerini iki yönden ele almış kantitatif ve kalitatif analizleri karşılaştırarak inşaat sektörü üzerinde bir istatistiksel uygulama yaparak değerlendirmiştir. Sonuç itibarıyla iyi bir derecelendirme sisteminin, ortaya konulan “kalitatif” kriterlerin değil, “kantitatif” kriterlerin ağırlığında bir gelişim göstermesi gerektiği saptanmıştır.

Yuca (2012) çalışmasında, kredi kalitesinin belirleyici etmenlerinden birisi olan teminat alımının verilen kredinin sorunsuz şekilde geri dönüşündeki veya sorunlu hale gelerek takibe intikal etmesi üzerindeki etkisi araştırma konusu yapılmaktadır. Çalışma sonucunda, kredi kalitesinin korunması açısından kredilendirmede asli unsurun kredi verilecek firmaların kredibilitesi olduğu, teminat konusunun da bundan sonra geldiği ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte,

kredinin vadesinde ödenmemesi durumunda, alacağın tahsil olasılığını arttıran en önemli imkân teminatlar olduğundan kredi ilişkisinin başlangıcında firma profiline uygun teminat alınmasının da kredi kalitesinin korunması açısından oldukça önemli olduğu sonucuna varılmaktadır.

Ünal ve Yücedağ (2013) çalışmalarında, bankacıların kredileri değerlendirirken finansal bilgiye verdikleri önemin derecesinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Türkiye’de faaliyet gösteren; toplamda 219 kişiye özel ve kamu banka çalışanına sanal ortamda ve yüz yüze görüşerek anket yapılmıştır. Kredi talep sürecinde objektif ve sübjektif unsurların bankalar tarafından dikkate alındığı çalışma sonucunda tespit edilmiştir. Bunun yanında bankaların objektif unsurları daha ağırlıklı olarak incelediği bulgusuna ulaşılmıştır.

Aslan (2014) çalışmasında değerlendirilmesi zor olan inşaat taahhüt firmalarının mali açıdan ve mali olmayan açıdan değerlendirilmesine ışık tutacak örnekler vermek ve genel olarak sektörün mali yapısını 2009, 2010 ve 2011 yılları için değerlendirmeyi amaçlamıştır. Çalışma sonucunda inşaat firmalarının büyük bir kısmının faaliyet hacmi ve aktif büyüklüğünün 2009, 2010 ve 2011 yıllarında artış eğiliminde olduğu görülürken 2011 yılında faaliyet hacmindeki artışın aksine firmaların zarar ettiği görülmüştür. Bunun yanında gerek işletme sermayesini, gerek devam eden işlerin geçici zararlarını gerekse duran varlık yatırımlarını; ağırlıklı olarak öz kaynaklarıyla finanse ettiği, bunun yanında kısa vadeli yabancı kaynak ve uzun vadeli yabancı kaynak kullanımına da gittiği görülmüştür.

Yıldız (2016) çalışmasında, bankaların müşterilerine sunduğu kredilerde problem yaşamamak için, kendi bünyesinde kredi risk izleme departmanları bulunmaktadır. Bir kredi risk yönetim süreci ele alındığında ilk yapılması gereken, karşılaşılabilecek riskleri tanımlamaktır. Bu durum, bankaların bu riskleri minimum seviyede tutabilmek veya sıfıra indirebilmek için etkin önlemler almasına imkân sağlamaktadır. Bankanın, risk seviyesi yüksek olan müşterilerine yüksek, risk seviyesi düşük olan müşterilerine ise düşük faiz oranı uygulamasını gerektirmektedir. Çalışma sonucunda bu politikaları etkin bir şekilde izleyen bankalar, kredi risk yönetim sürecini başarılı bir şekilde sonuçlandırmaktadır.

Zilifli ve Pekkaya (2016), bankaların KOBİ ve ticari işletmelerin kredi taleplerini değerlendirirken dikkat ettiği kriterlerin önem derecelerinin

saptanmasını amaçlanmıştır. Bankalarda çalışmakta olan uzmanlara kriterlerin ikili karşılaştırmaları ile yapılan anket uygulamasıyla veriler elde edilerek, AHP yöntemi ile kriter ağırlıkları hesaplanmıştır. Çalışmada uzmanların değerlendirme aşamasında finansal rasyolara sadece %26,14 oranında, finansal rasyoların dışında kalan kriterlere ise %73,86 önem verildiği sonucuna ulaşılmıştır. İstihbarat, teminat gibi kriterlerin yanında daha önce literatürde çalışma yapılmadığı gözlenmiş olan kriterlerin içerisinde %20,73 öneminin olduğu görülmüştür.

Altay (2017) çalışmasında, kredi taleplerini değerlendirmede finansal bilgilerin etkinliğini araştırarak uygulama yapmıştır. Uygulamada tekstil sektöründe faaliyet gösteren işletme ele alınarak firmanın finansal bilgi ve tablolarından yararlanılmıştır. Sonuç olarak finansal bilgilerin etkinliğinin çok büyük önem taşıdığını, bankaların finansal yaptıkları hataların kaynak israfına yol açmasının yanında ekonomik istikrar üzerinde de olumsuz etkiler olduğu bilgisine varılmıştır.

Ayaz (2017), bankalar tarafından kredinin revizesi değerlendirilirken kredi sürecinde izlenmesi gereken yöntemleri belirlemek ve bu süreçte karşılaşılan güçlükleri tespit etmek ve çözüm önerileri vermeyi amaçladığı çalışmasında kurumsal/ticari kredi talepleri değerlendirmiştir.

Akıncı (2018), ticari kredi taleplerinin değerlendirilmesi üzerine uygulama yaptığı çalışmasında kredi puanlama model oluşturma, ticari kredi başvuru süreci kredi için analizi yaparken kullanılan kaynaklar, kredi riski ve kredi puanlama ve işlem adımları ile mali analiz konularında açıklamalar yapılmıştır. Uygulamaya göre belirlenen bir firmanın finansal verileri incelenmiş, bu verilerin sonuçlarına göre saptanan olumsuzluklar ve banka-işletme ilişkisinin gelişimi değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler sonucunda mevcut problemlere çözüm önerileri geliştirilmiştir.

Kurtay (2018) çalışmasında, gerçeğine uygun olarak oluşturulan ve faaliyetlerini kârlı bir şekilde yürüten hayalî bir inşaat firmasının kredi analizinde, oran analizi yönteminde sıklıkla kullanılan likidite, etkinlik ve fon yaratma kapasitesi oranlarında inceleme döneminde kayda değer değişiklik olmadığı tespit edilmiştir. İnşaat firmaların kredilendirilmesi aşamasında bu çalışma için

oluşturulan destekleyici oranların da dikkate alınması gerektiğine kanaat getirilmiştir.

Cüçük (2019), kredi taleplerini değerlendirmedeki süreçlerden olan istihbarat ve kredi skorlamanın karar verme sürecindeki etkisini araştırmıştır. Araştırmada istihbarat çok yönlü olarak ele alınmış, mali tablolar ve istihbarat ilişkisinin etkileri de ayrıca irdelenmiştir. Sorunlu kredilerde istihbarat zafiyetinin payı ele alınmış ve araştırmanın sonucu olarak etkin kredi istihbaratı olarak 7 madde önerilmiştir.

Sezer (2019), çalışmasında bankacılık sektöründen önemli risklerin başında gelen kredi riskinin etkin yönetilebilmesi için ticari kredilendirme süreçlerinde mali analiz ve istihbaratın önemi ve gerekliliğine vurgu yapmıştır.

Ersoy, Gürbüz ve Erdoğan (2020) çalışmasında, Covid-19'un Türk bankacılık ve finans sektörü üzerinde etkileri ve alınabilecek önlemlerin üzerinde durmuştur. Çalışmada salgından önceki ve sonraki 10 haftaya ait dönemlerin banka bilgileri ele alınmıştır. Verilerde görülen değişiklikler üzerinden, salgınla mücadeleye karşı alınan önlemlerin bankacılık sektörü üzerindeki yansımaları araştırılmıştır. Çalışma Türk bankacılık sisteminde faaliyet gösteren kamu, yabancı sermayeli, yerli özel sermayeli mevduat bankaları ve katılım bankaları üzerinde uygulanmıştır. Çalışmaya göre yerli özel ve kamusal sermayeli bankalar ile katılım bankaları, Covid-19'un negatif etkilerinin çoğalmaması için bankalar; likidite sağlama, kredilerin vadelerinin uzatılması, kredi kullandırma ve takip oranlarının azaltılması şeklinde uygulamalar yaptığı sonucuna varılmıştır.

Arabacı ve Yücel (2020) yaptıkları çalışmada, Covid-19 sürecinin genel olarak bankacılık sektörüne etkisi araştırılmıştır. Ersoy, Gürbüz ve Erdoğan (2020) çalışmasında olduğu gibi herhangi bir dönem karşılaştırılması yapılmayıp, Covid-19 sürecinin bankalardaki genel etkisi vurgulanmış ve alınan genel tedbir kararları ortaya koyulmuştur.

Adıgüzel (2020), pandeminin Türkiye ekonomisine etkilerinin makroekonomik analizini incelemeyi amaçlamıştır. Çalışmasının sonucunda 2020 yılının Nisan ayından itibaren etkilerinin görüldüğünü tespit etmiştir. COVID-19'un Türkiye ekonomisinde; üretim, istihdam, kişi ve işletme gelirleri, ihracat, cari açık, bütçe açığı ve merkezi yönetim toplam borç yükünü pandeminin süresine

bağlı olarak negatif etkileyerek durgunluğa neden olduğu ve pandemi süresine bağlı olarak GSYİH’de yaklaşık 400-675 milyar TL arası kayıp oluştuğunu tespit etmiştir.

Ekren vd., (2020), COVID-19 salgını döneminde ekonomi anketi uygulayarak, işletmelerin karşılaştıkları sorunlar ve çözüm önerilerine yönelik çalışma yapmışlardır. Çalışmada COVID-19 döneminde işletmelerde ortaya çıkan önemli beş sorunun talep daralması, finansman sorunu, maliyet artışı, kalifiye personel ve tahsilat sorunları olduğunu tespit etmişlerdir. 2020 yılının ilk çeyreğinde ilk beş sorunun etkisinin beklentileri aştığı görülmektedir. Dolayısıyla COVID-19 krizinin mevcut sorunların etkisini derinleştirdiği söylenebilir.

2.2. DÜNYADA YAPILAN ÇALIŞMALAR

Dünyada yapılan çalışmalara bakıldığında, pandemi sürecinin banka kredi talepleri üzerindeki etkilerine yönelik çalışmalar henüz çok kısıtlıdır. Bankalar üzerinde Covid-19 etkileri gibi daha genel olarak bulunan çalışmalar olmaktadır.

Olawe ve Odeyemi (2011), belirlenen işletmelerin ticari kredi taleplerinde hangi etmenlerin önemsendiğini ortaya koymayı amaçlanmıştır. Talepleri olumlu cevaplanan 417 ticari işletmenin çeşitli verileriyle lojistik regresyon analizi yapılmıştır. İşletmelerin dikkat etmesi gereken çeşitli faktörler belirlenmiştir. Sonuç itibarıyla belirlenen faktörlerin arasından işletme ortaklarının kredi tahsis birimi ile iletişim içerisinde olması en önemli faktör olurken bunun yanında önem sırasında en az derecede olan fiziki varlıklar olmuştur.

Saardchom’un (2011) çalışmasında 5 kredi uzmanıyla görüşülmüş ve AHS yöntemiyle konut kredilerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Geliştirilen modelle, 7.081 adet gerçek konut kredisi başvurusu değerlendirilmiştir. Sonuç olarak kredi başvurularının %47,6’sının modelle otomatik olarak değerlendirilebileceği, %3,1’nin ise gerçek kararlarla tutarlı olmadığı görülmüştür. Literatürde yapılan çalışmalar AHS sürecinin kredi taleplerini değerlendirmede etkili olduğunu göstermektedir. Bu çalışmada literatürdeki çalışmalardan farklı olarak banka türlerine göre kredi değerlendirme süreci değerlendirilmiştir

Iftekhar vd., (2020), Covid-19 boyunca banka kredilerini değerlendirmiştir. Çalışmada salgın boyunca sendikasyon kredilerinin fiyatlandırması üzerindeki etkisini araştırmaktadır. Sonuç itibariyle firmaların ortalama kredi süresi boyunca faiz giderlerinde sırasıyla yaklaşık 5.16 milyon ABD Doları ve 2.37 milyon ABD doları zarara maruz kalmışlardır. Ayrıca para politikası cephesindeki müdahaleler, borç verenlerin maruz kalmasından ziyade borçlunun maruz kalmasından kaynaklanan kredi yayılımları üzerindeki baskıları hafifletmiştir. Güçlü banka-firma ilişkilerinin oluşumu ile bankanın maruz kalmasından kaynaklanan baskıyı azaltmak, pandeminin olumsuz etkisini azaltıcı strateji olacağını vurgulamıştır.

Li, vd., (2020), Covid-19 salgınının ve devlet sermaye yatırımlarının bankanın optimum faiz marjı ve gölge bankacılık operasyonlarından elde edilen verimlilik kazancı/kayıbı üzerindeki etkilerini araştırmaktadır. Sonuçlar, Covid-19 salgınının optimum banka faiz marjını düşürdüğünü, kamu sermaye enjeksiyonlarının marjı artırdığını ve hem salgın hem de sermaye enjeksiyonlarının gölge bankacılığın verimlilik kazanımını zarara ğrattığını göstermektedir.

Aldasoro vd., (2020), 2007 Finansal Krizi ile karşılaştırıldığında uzun vadeli derecelendirme tahminleri, Covid-19 sürecinde özellikle düşük karlılığa sahip olanlar için birçok bankada negatif olarak revize edilmiştir. 2020 Nisan ayı sonunda genel bir fiyat toparlanmasına rağmen, piyasalar bankacılık sektöründeki, özellikle de en riskli segmentlerindeki uzun vadeli beklentilere karşı ihtiyatlı olmaya devam ettiği şeklinde yorumlamıştır.

Wu ve Olson (2020); Covid-19'un in bankacılık sektörü üzerindeki etkisi üç açıdan ele almaktadır, bunlar; kısa vadeli, uzun vadeli ve sistemik risklerdir. Pandemi nleme ve kontrol için farklılaştırılmış finansal hizmetler için destek, artan kredi desteği ile gereklidir. Orta ve küçük işletmeler, özel kredi hatları, kredi faiz oranlarının düşürülmesi, geri ödemelerin ertelenmesi ve uzun vadeli kredi sistemlerinin kurulması yoluyla desteklenmelidir. Aynı zamanda risk faktörünü kontrol atlında tutabilmek için akıllı risk sistemlerini geliştirmek için dijital dönüşümün daha hızlı bir şekilde gerçekleşmesi ihtiyaını doğurmaktadır.

Çeşitli şekillerde literatüre katkı sağlayan bu çalışmalarda birbirinden farklı şekillerde analizler yapılabilmektedir. Konu itibariyle çalışmaların çoğunluğunu işletmelerin banka kredi taleplerinin değerlendirme süreci oluşurmaktadır. En

yakın tarihe bakıldığında küresel boyutta 1918 İspanyol gribi yaşanmıştır. 1918 Gribindeki tedbirler pek çok açıdan Covid-19 salgını ile benzerlikler göstermektedir ancak mecburi olmayan sektörlerdeki işyerlerinin kapatılmasını içermemektedir. Barro vd., (2020), farklı ülkelere ait veriler üzerinde yaptığı çalışmada 1918 salgının yüksek ölüm oranları sebebiyle GSMH'ları %6-8 oranlarında düşürdüğünü ortaya koymuştur.

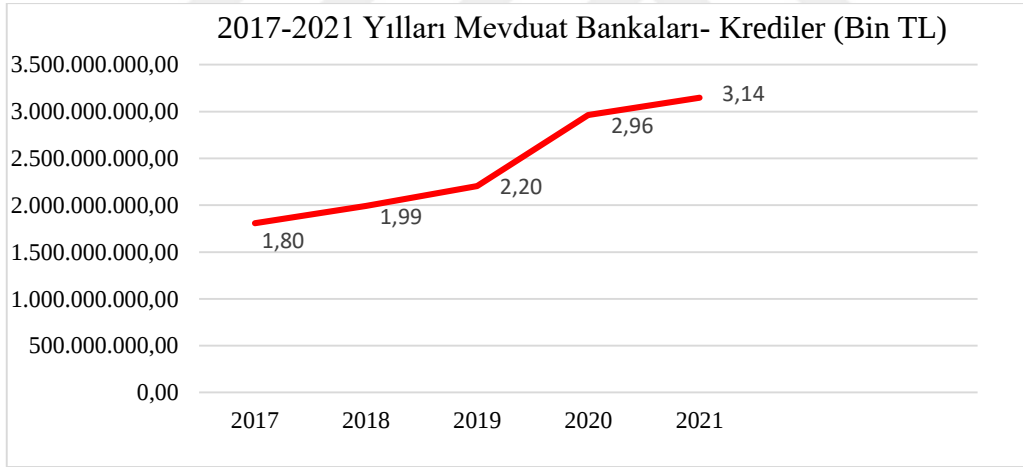
1918 gribi ve 2020 Covid-19 salgınlarının etkilerinin kısa dönem karşılaştırmalı analizinin yapıldığı güncel çalışma olarak Correia, Luck ve Verner (2020) gösterilebilir. Çalışmaya göre 1918 Gribi, ekonomik anlamda aniden oluşan bir düşüşe sebep olmuştur. Tıbbi ilaç tedavisi dışındaki tedbirlerin hızlı ve kararlı şekilde uygulandığı şehirlerin ekonomilerinin daha kötü etkilenmediği anlaşılmıştır. Salgınların ekonomik anlamda etkileri açıktır. Bununla birlikte zamanında alınan önlemler ekonomik problemlerin azalmasını sağlamaktadır. Tıbbi ilaç tedavisi dışındaki uygulamaların ölüm oranlarını azaltmasının yanı sıra ekonomik yararları da olabilecektir. Bununla birlikte 1918 sonrası verileri İkinci Dünya Savaşı sonrasına rastlaması sebebiyle olağan şartları yansıtmamaktadır (Correia, vd., 2020).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ VE BULGULAR

3.1. BANKACILIK SEKTÖRÜNE AİT SAYISAL GÖSTERGELER

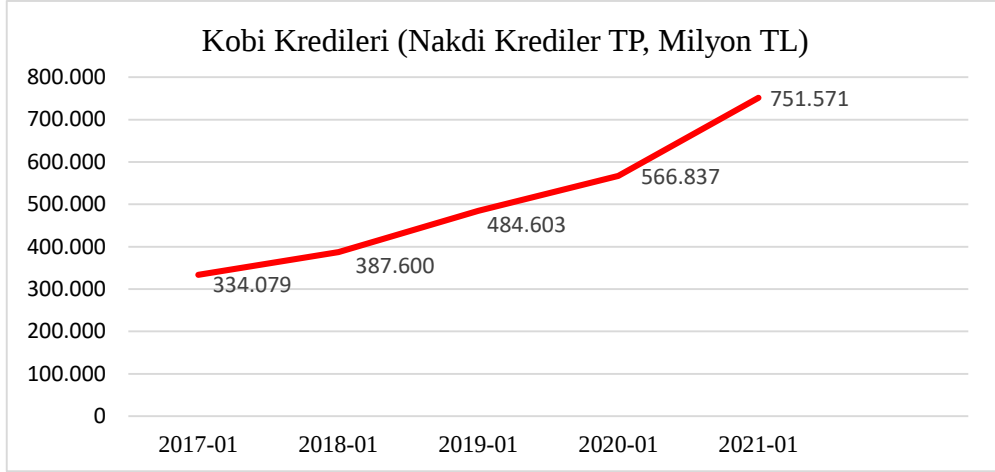
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Temel Göstergeler Raporuna göre Türk Bankacılık Sektöründe Haziran 2021 itibariyle; 34 Mevduat, 14 Kalkınma ve Yatırım, 6 Katılım Bankası olmak üzere toplam 54 banka faaliyet göstermektedir. Bankacılık sektörünün bir önceki çeyreğe göre (Mart 2021) şube sayısı 19 adet azalmış, personel sayısı 787 kişi azalmıştır. Haziran 2021 dönemi itibarıyla toplam şube sayısı 11.166 adet ve toplam personel sayısı 202.054 kişidir. Türk Bankacılık Sektörünün aktif büyüklüğü Haziran 2021 döneminde bir önceki yılsonuna göre %10,2 artarak 6.730 milyar TL olmuştur (<https://www.bddk.org.tr>).



Kaynak: <https://www.bddk.org.tr>, Erişim tarihi: 22.08.2021

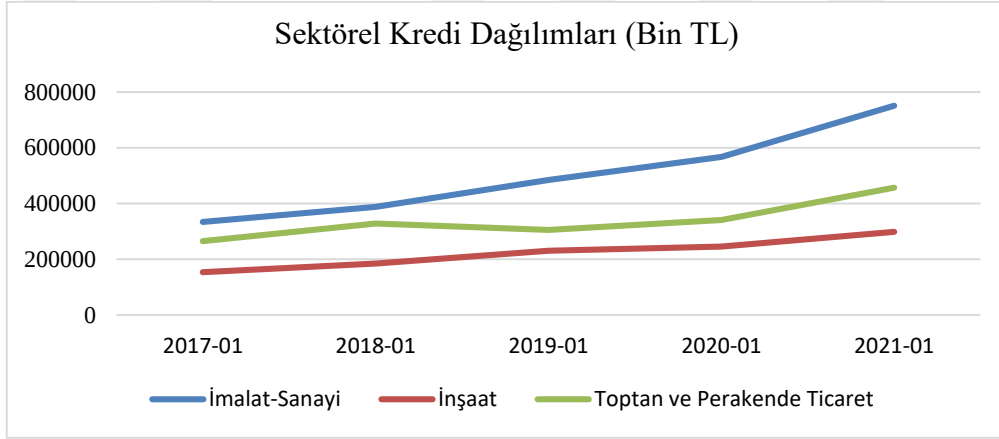
Şekil 1. 2017-2021 Yılları Mevduat Bankaları- Krediler

Şekil 1’de görüldüğü üzere mevduat bankalarında kullandırılan kredilerde, pandemi döneminin en etkili olduğu 2019 ve 2020 yılları arasında büyük oranda artış yaşanmıştır. Bu durum Kobi Kredilerinde (Şekil 2) de yaşanmıştır. 2020 ocak ve 2021 ocak ayları arasındaki nakdi krediler (milyon TL) genel artış düzeyinin üstünde olmuştur.



Kaynak: <https://www.bddk.org.tr>, Erişim tarihi: 22.08.2021

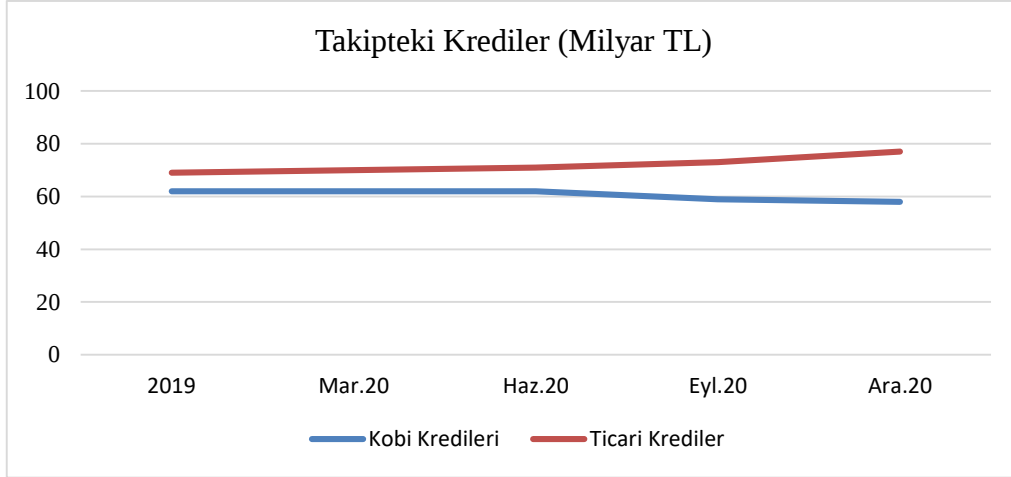
Şekil 2. Kobi Kredileri



Kaynak: <https://www.bddk.org.tr>, Erişim tarihi: 22.08.2021

Şekil 3. Sektörel Kredi Dağılımları

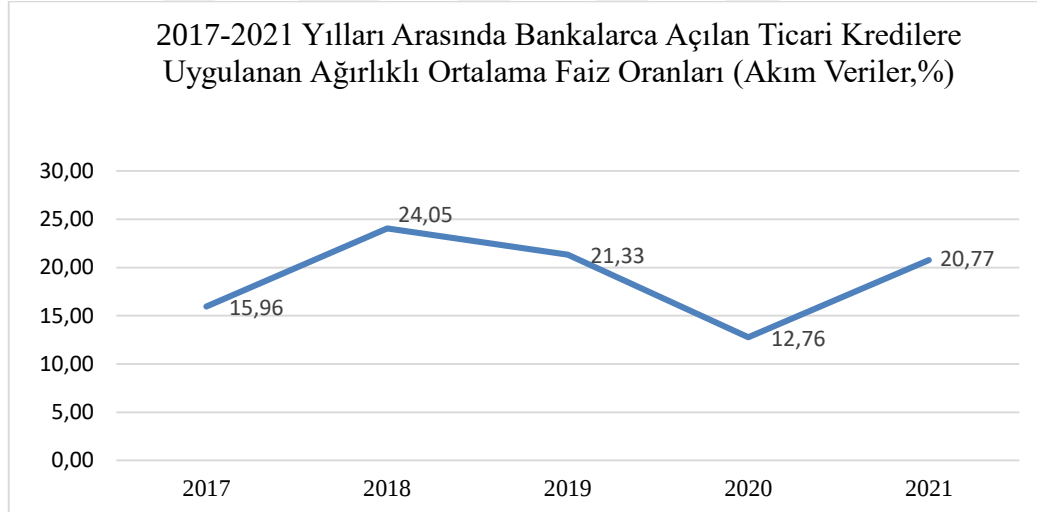
Şekil 3'te yer alan sektörel kredi dağılımlarında örnek olarak gösterilen üç sektör içinde pandemi sürecinde en fazla artış imalat sanayi alanında olmuştur. Diğer alanlarda da beklenen bu artış görülmüştür.



Kaynak: <https://www.bddk.org.tr> Erişim tarihi: 12.05.2021

Şekil 4. Takipteki Krediler

Şekil 4 incelendiğinde; Aralık 2020 itibariyle takipteki Kobi kredileri ve ticari kredilerin (brüt) tutarı 135 milyar TL'dir.

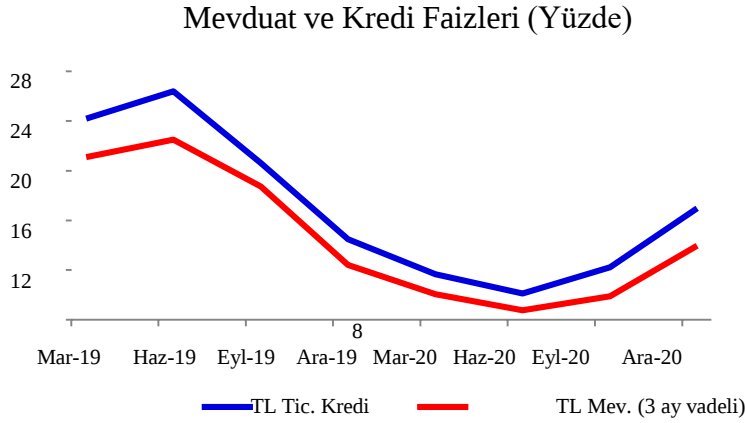


Kaynak: <https://www.bddk.org.tr>, Erişim tarihi: 22.08.2021

Şekil 5. 2017 ve 2021 Yılları Arasında Bankalarca Açılan Ticari Kredilere Uygulanan Ağırlıklı Ortalama Faiz Oranları

Bankalar tarafından uygulanan faiz oranlarında (Şekil 5) genel anlamda artış yaşansa da pandeminin etkili olduğu dönem olan 2020 yılı sonuna kadar azalış olmuştur. Bunun sebebi olarak özellikle devlet destekli düşük faiz oranlı krediler olduğu öngörülmektedir.

Faiz oranları yılın son çeyreğinde Merkez Bankası'nın ortalama fonlama maliyeti yılsonunda yüzde 17'ye yükseltilmiştir. Gösterge tahvil faizi de 300 baz puan artışlar yüzde 15 olmuştur.



Kaynak: <https://www.bddk.org.tr>, Erişim tarihi: 16.07.2021

Şekil 6. Mevduat ve Kredi Faizleri

Şekil 6 incelendiğinde; mevduat ve kredi faiz oranlarında yılın ikinci yarısında başlayan tırmanış son çeyrekte ivme kazanmıştır. Üç ay vadeli TL mevduat faiz oranı yıl içinde yüzde 8,8 geriledikten sonra yılsonunda yüzde 14’e; ticari kredi faizleri ise yüzde 10,1 seviyesinden yüzde 17’ye yükselmiştir. Tüketici kredisi faiz oranları ise 5 puan yükselerek yüzde 20 olmuştur.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Günümüzde yaşanan ve etkileri hala çeşitli şekillerde devam eden koronavirüs sebebiyle birçok sektörde olduğu gibi banka sektörü de çeşitli belirsizliklerle ve risklerle karşı karşıya kalmıştır. Bu dönemde alınan tedbirler, kısıtlamalar, çoğu iş kolları için zorlayıcı olmuştur. Ekonominin temel taşlarından olan banka sektöründe gerek kendi içlerinde aldıkları gerekse hükümet tarafından alınan kararlarla bazı değişiklikler olmuştur. Bu değişikliklerin işletmelerin kredi taleplerini değerlendirme açısından neler olduğu, ne gibi esneklikler yapıldığı, geçmiş dönemlerdeki farkı, kamu ya da özel sermayeli bankalar arasında farklılıkların varlığını belirlemek amaçlanmaktadır. Çalışmada, pandeminin işletmelerin kredi taleplerini üzerinde etkisinin belirlenmesi, bankaların kredi kararları üzerindeki değişikliklerin saptanması amaçlanmaktadır.

Araştırmanın konusuna yönelik yapılan literatür araştırmasında, kredi taleplerini değerlendirme kriterleri üzerinde çeşitli araştırmalarla sınırlı olduğu, Covid-19’un işletme kredi talepleri üzerindeki etkisini ortaya koyan çalışmanın bulunmadığı görülmektedir.

Dolayısıyla bu çalışmanın, bankaların işletme kredi taleplerini değerlendirirken Covid-19 salgının etkisinin incelenmesi açısından bir kaynak olması beklenmektedir. Bununla birlikte; çalışmaya dahil olan bankalarla yapılan mülakatlar sayesinde edinilen bilgilerle konuyla ilgili sonraki çalışmalara yol göstermesi açısından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Bu araştırmanın özgün ampirik verileri, bir örneği Ek-1’de sunulmuş olan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmak suretiyle yedi bankayla derinlemesine yüz yüze mülakatlar ile yapılmıştır.

Çalışma mülakatının yapıldığı süreçte salgın devam ettiği ve iş yoğunluğu çok fazla olduğu için araştırma kapsamına katılmak istenen bazı bankalardan izin alınamamış ve bu bankalar araştırmaya dahil edilmemiştir. Çalışma kapsamına Rize ilinde bulunan iki kamu bankası ve beş özel sermayeli banka olmak üzere toplam yedi banka dahil edilmiştir. Bankaların hepsi mevduat bankaları olmak üzere, gizliliklerini korumak adına çalışmada banka isimlerine yer verilmemiştir.

Katılımcıların çalışma yoğunluğu nedeniyle görüşme talebine dönüş sürecinde zorluklar yaşanmıştır. Katılımcıların görüşme talebi için geri dönüş sürecinin uzaması, tezin araştırma süresini uzatmıştır. Veri toplama işlemi 2020 Kasım ayı ve 2021 Şubat tarihleri arasında banka personelleri ile yüz yüze görüşmelerle gerçekleşmiştir. Araştırmada, Covid-19’un işletme kredi talepleri üzerinde etkisini ölçmek üzere 14 mülakat sorusu hazırlanarak her bankadan, bankalar tarafından belirlenen alanında bir yetkili kişiyle görüşülmüştür. Her bir mülakata başlamadan önce, katılımcılara araştırmanın amaçları açıklanmış, katılım için rızaları sözlü veya bankaları tarafından yazılı olarak alınmış ve yine kendilerinin rızalarına dayalı olarak bazı banka görüşmelerinde ses kaydı alınmıştır. Rıza göstermeyen bankalar için ise cevaplar yazılı olarak değerlendirilmiştir.

Mülakatlar esnasında katılımcıya müdahaleci olunmamış, sorulan sorulara katılımcılar kendi istedikleri ölçüde bilgi vermiştir. Bu tür araştırmalara eşlik etmesi gereken bir ilke olarak, “aktardıklarının anlam yapılarının asıl değerini en iyi katılımcılar bileceğinden” öznenin azamî oranda kendini ifade etmesidir (Mayring, 2011: 72).

3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Yapılmak istenen mülakatların, banka personelleri açısından iş yoğunlukları nedeniyle zaman kaybı olarak görülmesi, banka gizliliği gibi konulardaki endişeleri araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır. Bu kısıtlama; mülakat sorularını cevaplamadan önce sadece akademik amaçlı olduğunu ve bankanın gizliliğinin korunacağını çalışanlara bildirerek kaldırılmaya çalışılmıştır. Anonimlik ilkesine uyulması için ifadenin anonim kalmasına özen gösterilmiştir (Neuman, 2010: 206).

Çalışmanın devamında banka yetkilileriyle yapılan görüşmelerden edinilen bilgiler yer almaktadır. Banka yetkilileri kendi rızalarıyla sorulara cevap vermiştir herhangi bir müdahalede bulunulmamıştır.

3.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın örneklemini, veri toplama araçları ve verilerin analizine yer verilmiştir. Bu araştırmada Rize’de bulunan yedi bankanın pandemi döneminde işletme kredi taleplerini nasıl değerlendirdiği, geçmiş dönemlerden farkı olup olmadığı bilgileri belirlenmeye çalışılmıştır.

Yıldırım ve Şimşek (2016), nitel araştırmayı; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konulması” olarak tanımlamaktadır. Nitel araştırma, insanların kendi potansiyellerini anlamak, kendi sırlarını açığa çıkarmak ve kurmak için çok çalıştıkları toplumsal yapı ve sistemin derinliklerini keşfetmek için geliştirdikleri bilgi üretim biçimlerinden biridir. Genellikle gözlem, görüşme, doküman ve konuşma analiz teknikleri ile gerçekleştirilir (Morgan, 1996: 18). Nitel araştırmalarda araştırmacı, araştırmadaki gibi araştırma konusunu dışarıdan gözlemek yerine, araştırma alanındaki insanlarla zaman geçirip doğrudan etkileşimde bulunmakta ve deneyimlerini paylaşmaktadır. Böylece sahada edindiği bakış açısını elde edilen verilerin analizinde kullanabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 43).

Nitel çalışmalarda araştırmacılar, örneklemelerini, bir vakayı derinlemesine incelemelerine imkân tanıyacak, bilgi açısından zengin vakaları belirlemek amacıyla seçmektedir. Bu çalışmada da daha derin bilgiler elde etmek için yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak nitel çalışmaya başvurulmuştur. Amaç çalışılan

örneklemden elde edilen sonuçları topluma genellemek değilse de, araştırmacının örnekleme yöntemleri çalışılan konunun netleştirilmesinde ve okuyucuların konuya ilişkin bir mantık geliştirmesinde önemlidir (Mertens, 2010).

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan derinlemesine görüşmeler tercih edilmiştir. Aynı zamanda görüşme sorularına verilen cevaplar MAXQDA 2020 ANALYTİCS programı kullanılarak betimsel analizi yapılmıştır. Konuyla ilgili kodlar belirlenerek, bu kodlar program üzerinde görüşme sorularına verilen yanıtlara işlenmiştir. Bu çalışmanın sonucunda kelimelerin kullanım sıklığı ve verilen yanıtlar sayısal verilere dönüştürülmüştür. Bu veriler Excell 2020 programında tablolastırılıp yorumlanmıştır.

3.5.1. ÖRNEKLEM

Bu araştırmada, nitel araştırmalarda yol haritası olarak görülen ve bu amaçla konuya hâkim olmasını sağlayan; öncesinde çalışılmış, düşünülmüş hazırlık yapılmış gibi birçok tanımlaması bulunan amaçlı örneklem tekniğine bağlı kalarak çalışılmıştır (Punch, 2005: 183).

Çalışma sürecinde görüşme talebinde bulunulan 8 özel bankadan toplamda 5 tanesinden olumlu dönüş alınmış ve görüşmek istenilen toplam 3 kamu bankası arasından ise 2 tanesi olumlu yanıt vermiştir. Bu doğrultuda araştırma kapsamına, Rize ilinde bulunan 2 kamu bankası ve 5 özel sermayeli banka olmak üzere toplam 7 banka dahil edilmiştir.

Nitel çalışmalarda hem veri kaynaklarının sınırlılığı hem veri toplama araçlarının yapısı hem de yapılan analizlerin özelliği nedeniyle çalışma örnekleminin geniş olması pek mümkün değildir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Bu tür araştırmalarda örneklem büyüklüğü belirli kurallar çerçevesinde belirlenmez, örneklem araştırma desenine, araştırmanın amacına, problemlerine, araştırma için gereken zaman ve kaynaklara göre değişmektedir (Buran, 2015). Bu araştırmaya da, hem araştırmanın deseni, problemi, amacı hem de çalışma için gereken zaman ve kaynaklar göz önüne alınarak iki kamu kamu bankası, beş özel banka olmak üzere toplamda yedi banka katılmıştır.

Nitel çalışmalarda araştırmacılar, örneklemelerini, bir vakayı derinlemesine incelemelerine olanak tanıyacak, bilgi açısından zengin vakaları belirlemek

amacıyla seçer. Amaç, araştırma örnekleminde elde edilen sonuçları topluma genellemek olmasa da, araştırmacının örnekleme yöntemi, araştırma temasını netleştirmek ve okuyucuların konuya ilişkin bir mantık geliştirmesinde önemlidir (Mertens, 2010).

Görüşmeler ticari portföy yöneticileri ve banka yetkileriyle yapılmıştır. Araştırma için toplam yedi kişi ile görüşülmüştür. Kişi sayısının seçimi ve yeterliliği, Creswell'in literatürdeki araştırmasına dayanmaktadır (Creswell, 2016: 189).

3.5.2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Tez çalışmasında, belirlenen bankalarda görev alan ticari portföy yöneticisi ve banka yetkilileri pozisyonunda çalışanlar ile birebir mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Mülakatlar, yarı yapılandırılmış görüşme tekniğine göre hazırlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği literatürde; “yarı biçimsel” olarak da adlandırılmaktadır. Bu görüşme tekniğinde, görüşme sırasında konunun dağılmamasını sağlayan, belli bir plana bağlı kalarak sistematik halde veri toplamaya yarayan yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2000: 283).

Katılımcıların en iyi odaklanabileceği ve konudan kopmamalarını sağlayacak süreyi en verimli şekilde kullanabilmek için sorular; 2 banka ile ön görüşmeler yapılarak, literatüre ilişkin teorik altyapı temel alıp daha önce bu konuda yapılan çalışmalar göz önünde bulundurularak danışman hocamın uzman fikir ve yardımları çerçevesinde oluşturulmuştur.

3.5.3. VERİLERİN ANALİZİ

Nitel araştırmalarda veri analizi sürecinde farklılıkların bulunması doğal bir süreç olup, veri analizi ağırlıklı olarak betimsel analiz ve içerik analizi için kullanılmaktadır (Pool, 1959; Marshall ve Rossman, 1989). Bu çalışmada, katılımcılarla yapılan görüşmelerin ardından yazılı ve ses kayıtları incelenmiş ve aynı gruptan gelen bilgiler belirli başlıklar altında toplanmıştır. Bu başlıklar açıklanmış ve özetlenmiştir (Altunışık vd., 2017: 258).

Katılımcıların kimlikleri gizli tutularak görüşmelerde ses kaydından tekrarlı bir şekilde bilgisayara MS Word programında metin olarak aktarılmıştır. Ses

kaydını kabul etmeyen katılımcılar için ise görüşmeler not edilerek bilgisayar ortamında yine aynı programda düzenlenmiştir. Kayıtlar tekrar tekrar okunmuş ve analiz edilmiştir. Katılımcıların gizliliği için kodlandırılıp (Katılımcı Banka 1, Katılımcı Banka 2...) katılımcı söylemlerine ilişkin doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Aynı zamanda mülakat soruları MAXQDA 2020 programında kodlama yapılarak frekans ve yüzdelik sonuçlar elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Excell programında tablolastırılıp yorumlanmıştır.

Yapılan mülakatların sonucunda herhangi bir genelleme yapma amacı güdülmemiş, verilen cevaplardaki ortak ve farklılaşan noktalardan hareketle çeşitli yorumlar yapılmaya çalışılmıştır.

3.6. BULGULAR

Çalışmanın yöntemi olan nitel araştırma kapsamında yapılan mülakatlarda derinlemesine ele alınmış ve ortak bazı sonuçlara varılmıştır. Bulgular, katılımcıların ortak görüşleri çerçevesinde kodlanarak, 14 tema altında değerlendirilmiş olup, katılımcıların her bir temaya dair görüşleri ile ilgili doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Ayrıca katılımcı verilerin analizleri yapılarak tablolar halinde açıklanmıştır.

A. Banka Sektörünün Bu Yılın Geçmiş Yıllardan En Büyük Farkı

Katılımcılara banka sektörünün bu yılın geçmiş yıllardan en büyük farkının ne olduğu sorusu yöneltildiğinde, Geçmiş yıllardan en büyük farkıyla ilgili olarak öne çıkan ifadelerle ait birtakım alıntılar seçilmiştir:

Katılımcı Banka 1#: “Yaşanılan bu sürecin piyasalarda durgunluk yaratmış, tüm sektörlerin çok fazla etkilendiği bir dönem olmuştur. Kamu desteğiyle piyasaya can suyu verilmiştir.”

Katılımcı Banka 2#: “Müşterilerle görüşmemek, müşteriye yerinde ziyaret etmek en büyük farkı oluşturmuştur. Bunun yanında böyle bir salgının ilk kez yaşanması sebebiyle banka olarak kararsızlık süreci yaşadık.”

Katılımcı Banka 3#: “Bu yıl en büyük fark personelimizin evden çalışması oldu. Aynı zamanda müşterileri arayarak iletişim halinde olmamız çalışmalar yaptık.”

Katılımcı Banka 4#: “Müşterilerimizle yüz yüze görüşememek, şubeye gelen müşterilerin işlemleri için çoğunlukla ATM ve mobil bankacılık kanallarına yönlendirmek geçmiş yıllara göre en büyük farklar arasında sıralanabilir.”

Katılımcı Banka 5#: “Süreçte çok fazla farklılıklar oldu. Müşterilerimizle görüşememek, çalışanların şubeye gelmeden bilgisayar ortamında evden çalışması, mobil bankacılığın daha önce hiç kullanılmadığı kadar fazla kullanılması olabilir.”

Katılımcı Banka 6#: “Banka olarak ek tedbirler almak, sektördeki belirsizlik durumu en büyük fark olmuştur.”

Katılımcı Banka 7#: “En büyük fark dijitalleşme alanında olmuştur. Dijitalleşmeye müşterilerin eğilimi artmıştır.”

Tablo 4. Banka Sektörünün Bu Yılın Geçmiş Yıllardan En Büyük Farkının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
Müşterilerle Görüşememek	3	33,33
Belirsizlik	2	22,22
Dijital Bankacılık Artışı	2	22,22
Personelin Evden-Esnek çalışma modeli	1	11,11
Durgunluk	1	11,11

Tablo 4 incelendiğinde; katılımcılara, bankacılık sektörü açısından pandemi döneminin geçmiş yıllardan en büyük farkının ne olduğu sorusu sorulduğunda en yüksek oran %33,33 ile müşterilerle görüşememek olduğu görüşlerini belirtmişlerdir. Bunun yanında belirsizlik ve dijital bankacılık kullanımının artması da %22,22 oranı ile eşit seviyede görüş bildirilmiştir. Personelin evden ve esnek çalışması, piyasadaki durgunluk durumları da katılımcıların görüşleri arasındadır.

B. Pandemi Sürecinin Avantaj ve Dezavantajları

Katılımcılara pandemi sürecinin avantaj ve dezavantajları çalıştıkları banka açısından neler olduğu ve bankanın bu süreçten nasıl etkilendiği sorusu yöneltildiğinde avantajların fazla olduğu yönündeki görüşlere ilişkin örneklemden bir takım alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 2#: “Mobil bankacılık kullanımı banka sektörü için en büyük avantaj olmuştur. 10 yıl sonrası için beklenen kullanım oranı 1 yıl içinde gerçekleşmiştir.”

Katılımcı Banka 3#: ”Dijitalleşmenin artması, mobil bankacılık kullanımının artması bankanın uzun yıllar boyunca üzerinde çalıştığı hedeflerindendi, bu sürecin getirdiği avantajlardan sayılabilmektedir.”

Katılımcı Banka 4#: “Faizlerin düşmesiyle piyasada hareketlilik oluşmuş olup 2020 Mart ayından sonra esnafa genel bir rahatlama olduğunu olmuştur.

Katılımcı Banka 5#: “Daha fazla kredilerinin kullanılması, bununla birlikte müşterilere daha fazla yeni ürün satışının yapılması ve yeni müşteri kazanımları banka açısından avantaj olarak sıralanabilmektedir.”

Katılımcı Banka 7#: “Salgın boyunca avantaj ve dezavantajları karşılaştırıldığında avantajlar daha fazla olmuştur. Dijitalleşmenin bu derece artması banka açısından da maliyetlerin düşmesi, verimliliğin artması olarak söylenebilir. Fiziki işlerin azalması, zaman kazancı olarak bankayı farklı yönlere yönlendirmiştir, satış ve pazarlama gibi alanlarda artışlar olmuştur. Dezavantajlarındaysa bazı yerleşmiş alışkanlıkların kaybolmasına neden olduğu için müşteri ziyaretlerinin yüz yüze yapılmasına engel olmaktadır.”

Katılımcı Banka 1 ve Katılımcı Banka 6 için dezavantajlı durumlara vurgu yapan ifadelere ilişkin örneklemden birtakım alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 1#: “Yaşanılan bu süreç piyasalarda durgunluk yarattı, tüm sektörlerin çok fazla etkilendiği bir dönem oldu ve banka olarak kamunun da desteğiyle işletmelere can suyu verilmeye çalışılmaktadır.”

Katılımcı Banka 6#: “Salgın herhangi bir avantaj sağlamamış olup aksine müşterilere karşı daha dikkatli yaklaşımlarına neden olmaktadır. Dönemdeki belirsizlik durumu sebebiyle bu süreçte normal dönemlerden daha fazla dikkat edilmektedir. Geçim kaygısı olan işyerleri kapanan müşteriler için kredi talebini arttırmaktadır.”

Tablo 5. Pandemi Sürecinin Avantaj ve Dezavantajlarının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Ana kod	Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
Avantaj	Dijital Bankacılık Artışı	3	21,43

Tablo 5. (Devam) Pandemi Sürecinin Avantaj ve Dezavantajlarının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

	Dezavantaj	2	14,29
Dezavantaj	Durgunluk	1	7,14
Dezavantaj	Belirsizlik	1	7,14
Avantaj	Fiziki işlerin azalması	1	7,14
Avantaj	Yeni müşteri kazanımı	1	7,14

Tablo 5’e göre pandemi sürecinin banka sektörü için avantaj mı yoksa dezavantaj mı olduğu sorusu sorulduğunda katılımcılar arasında dijital bankacılık kullanımındaki artış, banka içi fiziki işlerin azalması ve yeni müşteri kazanımlarının fazla olması avantajlı olduğunu belirten katılımcıların görüşleri arasında yer almaktadır. İki katılımcı, dezavantajlar arasında durgunluk ve belirsizlik nedenlerini belirterek, pandeminin banka sektörü için dezavantajlı olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcı görüşlerine göre kamu bankalarının görüşleri arasında farklılıklar olduğu bilgisine ulaşılmıştır.

C. Bankanın Aldığı Covid-19 Kararları

Katılımcılara çalıştıkları bankanın aldığı Covid-19 kararlarının neler olduğu sorusu yöneltildiğinde katılımcı görüşlerine ilişkin örneklemden birtakım alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 1#: “Covid-19 kararlarında hijyen, mesafe, esnek çalışma, gibi konularına önem verdik.”

Katılımcı Banka 5#: “Müşterilerin maskesiz şubeye girişlerine izin verilmedi. Çalışanlarımız için esnek çalışma modeli esas alındı ve hijyen konusunda üst düzey önlem alındı.”

Tablo 6. Bankanın Aldığı Covid-19 Kararlarının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
Hijyen, Sosyal Mesafe	2	66,67
Personelin Evden-Esnek çalışma modeli	1	33,33

Tablo 6 incelendiğinde; bankaların aldığı pandemi kararlarında katılımcıların görüşlerinin tamamında benzerliğe rastlanmıştır. Hijyen ve sosyal

mesafe kuralları, banka personelleri için evden esnek çalışma modelinin belirlenmesi görüşler arasında yer almaktadır.

D. Mali Tablo Yorumlamaları

Katılımcılara, kredi kullanırken mali tablo yorumlamalarında herhangi bir değişiklik oldu mu, olduysa hangi kalemlerde olmuştur sorusu yöneltildiğinde çoğunluğu değişiklik olmadığı yönünde görüşlerini belirtirken, bir kısım katılımcı ise değişiklik olduğu yönünde görüşlerini belirtmiştir.

Mali tablo yorumlamalarında herhangi bir değişiklik olup olmadığına dair soru sorulduğunda katılımcıların değişiklik olmadığı yönündeki görüşlerine ait birtakım alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 1#: “Mali tablolar konusunda bankanın aldığı genel bir esnetme politikası uygulanmamıştır. Bir işletmenin finansal durumunu değerlendirirken baz aldığımız mali tablo kalemlerinde göz ardı ettiğimiz net bir durum olmamıştır. Ancak inisiyatif olarak kötü bir dönemden geçildiği için örneğin işletmenin stoku ve alacağı artmışsa bunu göz ardı ettik. Salgın nedeniyle piyasadaki durgunluklar, satışların azalması stoğu arttırmış olabileceğinden bu talepler kesin bir kararla reddedilmeyip, müşteriler bankamızca geri çevrilmemiştir.”

Katılımcı Banka 2#: “Bankanın kredi taleplerini değerlendirirken önem verdiği mali tablolarda bu dönemde yine çok önemli olmuştur. Bir işletmenin moralitesi banka için çok önemli olup karşı tarafın güvenilir olup olmadığı, krediyi ödeyip ödeyemeyeceği üzerinde karar vermenin yine son derece önem arz ettiğini ve mali tablo verilerini sisteme yüklediklerinde bankanın tahsis ekibi tarafından net bir esnetme olmamıştır.”

Katılımcı Banka 3#: “Bankamızın genel olarak mali tablolar konusundaki hassasiyeti vardır, ilk olarak işletmenin nakit akışına, bilançosuna verilen önemini bu dönemde de aynı şekilde devam etmiştir. Eğer bu tablolarda bozulma varsa banka olarak frene basılma ihtiyacının doğmuştur.”

Katılımcı Banka 4#: “Mali tablo yorumlamalarında bir farklılık olmamıştır, herhangi bir esnetilme, görmezden gelme durumu söz konusu olmamıştır. Müşterinin güvenilirliği esas olmuştur.”

Katılımcı Banka 5#: “Kredi kullanma kriterlerinde ve mali tablo yorumlamalarında herhangi bir değişiklik ve esnetilen ya da göz ardı edilen kalemler olmamıştır. Çünkü çalışma anlamında yapılan 3 aylık ara dönem mali verileri gibi kalemlerde herhangi bir değişiklik olmayıp, süreç aynı şekilde devam etti. Sadece bunların sonuçlanması kısmında genel müdürlük tarafından yorumlanmasında farklılıklar olmaktadır. Örneğin daha önce kasa hesabının yüksek olması normal şartlarda müşterinin kredi notunu etkileyen bir faktörse, Covid-19 sürecindeki çalışmalarda bu o kadar da önemli bir faktör olmamıştır. Ama bankamız için herhangi bir değiştirme ya da önemsememe gibi bir durum olmamıştır.”

Katılımcı Banka 6 ve Katılımcı Banka 7’nin, mali tablo yorumlamalarında herhangi bir değişiklik olduğuna dair katılımcıların değişiklik olduğu yönündeki görüşlerine ait birtakım alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 6#: “Bankamız tarafından mali tablolar konusunda esnetilen kalemler olmuştur, firmaların stok miktarları ve satışları, koşullara göre esnek değerlendirilmektedir.”

Katılımcı Banka 7#: “Mali tablolarda göz ardı edilen bazı kalemlerin oldu, salgın döneminde banka olarak birçok kriterin esnetme ve yumuşatmayla müşteriye yönelik olmasına dikkat edilmiştir. Bu dönemde çoğu işletmede satış cirolarının ve kârlılık oranlarının düşmesi ve fiyat artışları sebebiyle oluşturulan bazı ciroları göz ardı edilmiştir. Bankamızın, işletmelerin ciro artışlarının adet bazlı veya ton bazlı olup olmadığına baktık. Çünkü enflasyonist bir ortamın fiyatlardaki etkisini arındırmak için banka, bu duruma önem vermiştir. Mali tablolarda bazı sektörler itibarıyla faaliyet öncesi kârın ve vergi öncesi kârın düşünüyü göz ardı ettik.”

Tablo 7. Mali Tablo Yorumlamalarının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Ana kod	Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
	Mali tablo yorumlamalarında değişiklik olmadı	5	55,56
	Mali tablo yorumlamalarında değişiklik oldu	2	22,22
Mali tablo yorumlamalarında değişiklik olmadı	Müşteri güvenilirliği	1	11,11

Tablo 7. (Devam) Mali Tablo Yorumlamalarının Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Mali tablo yorumlamalarında değişiklik olmadı	Şube ve Genel Müdürlük Yorumlamaları	1	11,11
---	--------------------------------------	---	-------

Tablo 7'ye göre katılımcıların mali tablo yorumlamalarındaki görüşlerinde; beş katılımcı %55,56 oranıyla değişiklik olmadığını ifade ederken, bunun nedeni olarak bir katılımcı, müşteri güvenilirliğini sarsmamak görüşünü de eklemiştir. Bunun yanında şube ve genel müdürlük yorumlamalarında değişiklik olabileceği görüşünü ifade eden bir katılımcı olmuştur. İki katılımcı ise %22,22 oranı ile mali tablo yorumlamalarında değişiklik olduğunu belirtmişlerdir.

Kamu ve özel bankalar arasında görüş ayrılıklarına rastlanmış olup, araştırma kapsamındaki 2 kamu bankası da kendi içinde ortak görüş belirtmemiştir.

D. Kredi İzleme Sorumluluğu

Katılımcılara kredi izleme sorumluluğunuz arttı mı, kredinin geri ödenmeme durumlarında izlediğiniz yol daha mı katıydı yoksa bu süreçte herhangi bir inisiyatif kullanıldı mı sorusu yöneltildiğinde söz konusu duruma ilişkin alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 1#: “Kredi izleme sorumluluğumuz artmıştır. Belirsizlikler yüzünden, işletmeyi daha yakından takip etmenin daha etkili olduğunu görüyoruz.”

Katılımcı Banka 2#: “Salgın yüzünden, sokağa çıkma yasağı olduğu dönemlerde işletmelerle iletişime geçmek zorlaşmıştır. Bu yüzden izleme yükümlülüğümüz de artmıştır.”

Katılımcı Banka 4#: “Bankamızın genel anlamda kredi izleme sorumluluğu artmıştır. Esnafın ve bazı işletmelerin kapatılmasıyla belirsizlikten ötürü yakından takip gerektiren durumlar oluşmuştur.”

Katılımcı Banka 5#: “Bu süreçte kredi izleme konusunda müşterinin krediyi ödeyip ödemediği daha yakından takip edilmiştir. Ama bu konuda herhangi bir yaptırım, kredi ödemesinde hızlandırma gibi durumlar olmayıp sadece kredi gecikmelerinde yapılandırma, taksitlendirme gibi kolaylıklarla devam etmektedir.”

Katılımcı Banka 6#: “Banka olarak kredi izleme sorumluluğumuz artmıştır. Çünkü borçluların gelir kalemleri olumsuz etkilenmesi, mevcut taksitli kredi

ödeyen kişilere ek vadeler, güncel ödeme planlarının ertelenmesi şeklinde desteklenmiştir. Devletin takip sürelerini 180 gün olarak belirlenmesi ile gecikmede olan müşterilere ek yapılandırma kredileri hazırlanıp kullanılmıştır. Daha önce avukata intikal eden dosyalara faiz indirimleri yapılmış ve faizler silinmiştir.”

Katılımcı Banka 7#: “Kredi izleme sorumluluğumuz banka olarak artmıştır, izleme sorumluluğumuz her zaman en üst seviyede tutulmakta, bu dönemde de belirsizlikler sebebiyle bu konuda çok daha gözlem yapma gereği duyduk. Müşterilerin ihtiyaçlarını birebir dinleyerek, geri bildirimlere önem verilerek müşterilerinin yanında olduklarını hissettirerek bu sürece devam ettik.”

Katılımcı 3’e, kredi izleme sorumluluğunuz arttı mı, kredinin geri ödenmeme durumlarında izlediğiniz yol daha mı katıydı yoksa bu süreçte herhangi bir inisiyatif kullanıldı mı sorusu yöneltildiğinde, kredi izleme sorumluluğunun artmadığı yönünde görüşünü belirtmiştir. Söz konusu duruma ilişkin alıntı aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 3#: “Kredi izleme sürecinde tahsilat kısmında zorlanma olmamıştır, takip gününün de artmasıyla takip sorumluluğunda herhangi bir değişiklik olmayıp aksine bankacılık sürecinde belki de en iyi kredi ödemelerini aldık. Bunun nedeni olarak piyasadaki bol paranın olması gösterilebilir. Geçen yıl itibariyle Merkez bankasının ve BDDK’nın aldığı kararlar arasında banka mevduatlarının kredilerden düşük olmaması kuralı sebebiyle daha çok kredi kullandırılmasına sebep olmuştur. Normal şartlarda 3.5 milyar ticari kredi hacmi varken 1.5 milyar TL kredi fazladan piyasaya verilmiştir. Dolayısıyla takip yaratmayan güzel bir yıl olmuştur.”

Tablo 8. Kredi İzleme Sorumluluğunun Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Ana kod	Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
	Kredi izleme sorumluluğu arttı	6	60,00
Kredi izleme sorumluluğu arttı	Belirsizlik	2	20,00
Kredi izleme sorumluluğu arttı	İletişim eksiklikleri	1	10,00
	Kredi izleme sorumluluğu değişmedi	1	10,00

Tablo 8 incelendiğinde; kredi izleme sorumluluğunun arttığı yönündeki katılımcı görüşleri %60 oranındadır. Bunun nedenleri arasında %20,00 oranıyla sektördeki belirsizlik durumu ve %10,00 oranıyla müşterilerle iletişim eksiklikleri gösterilmiştir. Görüşler arasında bir katılımcı, bankanın kredi izleme sorumluluğunun değişmediğini ifade etmiştir. Verilen cevaplar arasında kamu bankaları aynı görüşteyken, 1 özel sermayeli mevduat bankası farklı görüş belirtmiştir.

F. Kredi Talep Eden İşletmenin Ömrü, Bankanızla Çalışma Şekli ve Süreci

Katılımcılara kredilendirme sürecinde işletmenin ömrü, bankanızla çalışma şekli ve sürecinin ne derece önem arz ettiği sorulduğunda söz konusu durumlarla ilgili örneklemden birtakım alıntılar ile aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 3#: “İşletme ömrü ve bankayla çalışma konusunda eski politikalar devam etti ve önem arz etmiştir.”

Katılımcı Banka 6#: “Kredilendirme sürecinde işletmenin ömrü, bankayla çalışma şekli banka için normal dönemlerde çok fazla önem verilen durumlardır. Karar verme sürecinde firma skorunu belirlenmesinde dikkate alınan referanslar arasındadır. İşletme sektör tecrübesi, bankayla olan çalışma süresi COVID-19 sürecinde de her zaman sorgulanmaktadır.”

Katılımcı Banka 7#: “İşletmelerin kredi başvurularında işletme ömürlerine önceden olduğu gibi bu süreçte de bankamız tarafından dikkat edilmektedir. Açılan yeni bir işletmenin devamlılığını sürdürmesi için kendi öz kaynağıyla var olması gerekmektedir. Bankamızla çalışma şekli de oldukça önemlidir.”

Tablo 9. Kredi Talebinde Bulunan İşletme Ömrü, Bankanızla Çalışma Şekli Ve Sürecinin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Ana kod	Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
	İşletme ömrü önem arz etmiştir	3	60,00
İşletme ömrü önem arz etmiştir	Banka ile çalışma şekli	1	20,00
İşletme ömrü önem arz etmiştir	İşletme skoru	1	20,00

Tablo 9'a göre katılımcıların tamamı için işletme ömrü Covid-19 döneminde de önemli olmuştur. Seçilen örneklemden görüşler arasında işletme ömrünün önemli olmasının yanında işletme skoru konusu, banka ile çalışma şekilleri de pandemi öncesindeki dönemlerdeki gibi devam ettiği görüşleri yer almıştır.

G. 10 Yıllık Ticari Bir Müşteri ile Yeni Bir Ticari Müşteri Değerlendirmesi

Katılımcılara; 10 yıllık bir ticari müşterinizle yeni bir ticari müşteri arasında bu süreçte farkın olup olmadığı sorusu sorulduğunda çoğunluğun farkın olması gerektiğine vurgu yapmışlardır. Söz konusu durumlarla ilgili alıntılar ile aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 2#: “Bankamızın Covid-19 sürecinde 10 yıllık ticari müşteri ile yeni müşteriler arasında fark olmuş ve ticari geçmişleri kredi kullandırırken önem arz etmiştir.”

Katılımcı Banka 3#: “Çok benzer iki bilanço olsa da bu süreçte de eski müşteriye daha fazla kredi hacmi sağlandı, eski müşterilere tanınan öncelik yine salgın sürecinde de değişmemiştir, fark olmuştur.”

Katılımcı Banka 5#: “Bankamız, Covid-19 sürecinde yeni müşteri kazanımına çok sıcak bakmayıp, normal şartlarda hangi bankayla çalıştığı, teminatları, riskleri gibi konular her zaman önem arz etmektedir. Pandemi sürecinde bu konunun daha da önem arz etmiştir. Çünkü piyasada ki belirsizlik sebebiyle daha seçici davranılmaktadır. 10 yıllık bir ticari müşterinin piyasa istihbaratı, borç ödeme ahlakı, kredilerini izlemesi, bankayla iletişimi, diğer bankalardaki teminatları gibi konular her zaman önem taşımaktadır. Bu konuda pandemi döneminde de yeni müşterilerden ziyade bu müşteriler tercih edildi. Eski müşterilere daha fazla kredi ve ürün kullanılmadı.”

Katılımcı Banka 6#: “Banka için 10 yıllık bir ticari müşteriyle yeni bir ticari müşteri farklı değerlendirilmektedir. Yeni firmaların taleplerinde sistemden kredi ve sektör istihbaratı yapılmaktadır. İş yeri yerinde ziyaret edilmekte, firma ortakları ayrı ayrı ekran ve piyasadan istihbarat edilmiştir. Sonuç itibarıyla uygunluk varsa kredi kullanılmaktadır.”

Katılımcı Banka 7#: “Banka olarak pandemi döneminde bir nebze de olsa seçici davranıldı, 10 yıllık bir müşteriyle yeni açılan müşteriler arasında fark olduğu, eski müşteriye inisiyatif kullanılmıştır.”

Katılımcı Banka 1 ve Katılımcı Banka 4; 10 yıllık bir ticari müşterinizle yeni bir ticari müşteri arasında bu süreçte farkın olup olmadığı sorusu sorulduğunda farkın olmadığına vurgu yapmışlardır. Söz konusu durumlarla ilgili alıntılar ile aşağıda gösterilmektedir.

Katılımcı Banka 1#: “Yeni ve eski müşteriler arasında bu süreçte fark olmadığını, bu süreç içerisinde yeni-eski değerlendirmesi değil, işletmelerin mevcut değerlendirilmesi yapıldığını, işletmelerin ne durumda olduğunun göz önüne alındığını ifade etmektedir.”

Katılımcı Banka 4#: “Bankamız eski müşteri ve yeni müşteriler arasında müşteri ayrımı yapmayıp, yeni müşterilere, daha önce kredi kullanmayanlara kredi kullandırmıştır. Kredi kaynağı tabana, yeni esnaf ve firmalara yayılmıştır. Bütün kaynağı tek müşteriye değil her müşteriye yaymanın gerekliliği önemlidir.”

Tablo 10. 10 Yıllık Ticari Bir Müşteri İle Yeni Bir Ticari Müşteri Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Ana kod	Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
	10 yıllık müşteri ile yeni müşteri arasında fark vardır	4	40,00
10 yıllık müşteri ile yeni müşteri arasında fark vardır	İşletmelerin ticari geçmişi	2	20,00
	10 yıllık müşteri ile yeni müşteri arasında fark yoktur	2	20,00
10 yıllık müşteri ile yeni müşteri arasında fark yoktur	İşletmelerin istihbaratı	1	10,00
	Yeni müşteri kazanımına olumsuz bakılması	1	10,00

Tablo 10 incelendiğinde; tüm katılımcılar arasında dört katılımcı, %40,00 oranıyla 10 yıllık müşteri ile yeni müşteriler arasında fark olduğunu ifade ederken, iki katılımcı ise %20,00 oran ile farkın olmadığını belirtmişlerdir. Farkın olduğunu savunan katılımcılar içerisinde %20,00 oranıyla işletmelerin bankadaki ticari geçmişlerine bakılması ve %10,00 oranı ile yeni müşteri kazanımına olumsuz

bakılmasını ifade etmişlerdir. Fark olmadığını belirten bir katılımcı ise önemli olan kriterin işletmelerin istihbarat durumu olduğunu ifade etmiştir.

H. Kredinin Nerelerde Kullanılacağına Önemi

Katılımcılara; kredinin nerelerde kullanılacağı göz ardı edildi mi sorulduğunda katılımcıların tamamında; göz ardı edilmediği, pandemi öncesindeki dönemdeki gibi devam ettiğine vurgu yapmışlardır. Söz konusu durumlarla ilgili örneklerden birtakım alıntılar ile aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 2#: “Kredinin nerelerde kullanılacağı konusu da yine bu dönemde önemli olmuştur ve bu konu göz ardı edilmemiştir. Tabii bu süreçte müşterinin ihtiyaçları, ödeme dengesi değişmiştir. İhtiyaç değişikliği, müşterilerin alacaklarını tahsil edememesi, diğer ödemelerini finanse etmek için kaynak yaratımı gerekmektedir. Ödeme alamadığı için, kredi taksitlerini erteleme, öteleme gibi yardımcı olunan müşteriler olmuştur.”

Katılımcı Banka 3#: “Kredinin nerelerde kullanacağı konusuna bu süreçte de dikkat edilmiştir. Devletin aldığı kararlar arasında bir bankadan aldığımız krediyle diğer bankadaki kredileri kapatmanın yasak olduğunu süreçte, müşterilere taahhütname imzalattık. Bunun takibini yapma yükünü üstlenmemek için müşterilerden alınan taahhütlerle banka olarak süreci garantilemek istedik. Bankamız için, kredinin nerede kullanılacağı bilgisi şeffaf bir şekilde müşteriye her zaman sorulan sorular arasındadır. Pandemi döneminde ticari müşteriler kullandıkları kredilerle daire alabilir, çek ödeyebilir ancak banka olarak her zaman nerede kullandıklarını bilmeliyiz.”

Katılımcı Banka 7#: “Kredinin nerelerde kullanılacağı konusunda müşterilerle şeffaf bir şekilde iletişim kurmayı tercih ettik. KGF’nin pandemi döneminde yoğun bir şekilde kamu tarafından finanse edilmesi, özel bankaları rahatlatıcı olmuştur. Kredinin kullanılma amacı her zaman önemli olduğunu, bu kredilerinde genel olarak çek ödemesi olduğunu, işletme finansmanı ihtiyaçlarında kullanıldığını, yatırım amaçlı kullanılan kredilerin çok az olduğunu gözlemledik.”

I. İstihbarat Araştırması

Katılımcılara; işletmelere kredi kullanırken istihbarat araştırmanız ne derece önem arz ettiği sorusu sorulduğunda tüm katılımcılar için önemli olduğu vurgusu yapılmıştır. İstihbarat konusunda herhangi bir inisiyatif alınmadığına dair söz konusu alıntılar aşağıda gösterilmektedir.

Katılımcı Banka 1#: “Kredilendirme sürecinde istihbarat konusunda herhangi bir esnetme olmamıştır, bu konu çok önemlidir ve önceki gibi devam etmiştir.”

Katılımcı Banka 2#: “Bankada istihbarat konusu her zaman önem taşımaktadır. Covid-19 sürecinde yalnızca yüz yüze müşteri ziyareti olmamıştır ancak görüntülü aramalar, KKB kayıtları, piyasa duyumları bunlar da istihbaratın başlıca hususları olduğu için bunları kullandık.”

Katılımcı Banka 3#: “Bankamız için istihbarat araştırması konusunda inisiyatif alınmamıştır, pandemiden önceki kriterlerimiz aynı şekilde devam etmiştir.”

Katılımcı Banka 4#: “İstihbarat kavramı orta ve küçük ölçekli işletmeler için; mali veriden, bilançodan daha önemlidir ve bankamız tarafından bu konuda bir esnetilme olmamıştır, önceki dönemler gibi önemini korumaktadır.”

Katılımcı Banka 5#: “Salgın dolayısıyla kredi değerlendirilmesindeki istihbarat kriterleri aynı şekilde devam etmektedir.”

Katılımcı Banka 6#: “İstihbarat konusunda herhangi bir esnetme ya da alınan kötü bir istihbarat neticesinde uygulanan politikalar konusunda bir farklılık ve kararları esnetme durumu olmamıştır. Yönlendirici bilgilere, güncel gelişmelere her zaman önem verilmektedir.”

Katılımcı Banka 7#: “İstihbarat kredilendirme sürecinin temelini oluştur. Kötü istihbarata sahip hiçbir bireysel ya da kurumsal müşteriye bankamız tarafından kredi kullanırlmaz.”

Tablo 11. İstihbarat Araştırması Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular

Ana kod	Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
	İstihbaratın önemi devam etmiştir	7	100,00

Tablo 11'e göre tüm katılımcıların istihbarata verdikleri önem Covid-19 dönemi öncesindeki gibi inisiyatif alınmadan devam etmiştir. Herhangi bir değişiklik bulgusuna rastlanmamıştır.

J. Kapanan İşyerleri için Kredilendirme Süreci

Katılımcı bankalara, kapanan işyerlerine kredilendirme ve kullanım sağlandıktan sonraki süreçte ödeme durumları nasıl olduğu sorusu sorulduğunda katılımcıların tamamında yeni kredi kullandırılmadığı, öteleme yapılarak kolaylık sağlandığı vurgulanmıştır. Söz konusu durumla ilgili alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 1#: “Kapanan işletmelere yeni kredi kullanmak yerine mevcudu öteleme ve aynı faiz oranıyla yapılandırma gibi ödeme olarak hafifletme politikası gerçekleştirilmiştir. Kapatılan işletmelere kredi kullandırılması doğru değildir. Faaliyetlerini sürdüren, istihdamı sağlayan işletmeler, yeni kredi için uygundur. Kapanan iş yerleri için mevcut kredilerinde öteleme yapılmıştır.”

Katılımcı Banka 2#: “Kapanan işletmelere bu dönemde kredi kullandırılmamıştır, aynı zamanda faaliyeti sonlanan işletmelere, gelir yaratılamayacağı için herhangi bir yeni kredi açılmamıştır. Bu kredilerde banka olarak öteleme işlemi yapılmıştır.”

Katılımcı Banka 3#: “Kapanan iş yerlerine kredi vermek konusunda 6 ay geri ödemesiz turizm destek garanti fonu gibi, turizm sektörüne kredi kullandırıldı. Bunun dışında faaliyeti sonlanmış, nakit akışı olmayan, iş yapmayan firmalara yeni bir kredi kullandırılmamıştır. Ancak istisnai olarak firmanın büyüklük derecesine, geçmişine güvenilen, köklü işletmelere krediler sağlandı, yine de bu konuda banka olarak istekli olmadık.”

Katılımcı Banka 4#: “Kapanan işletmelere yeni kredi kullandırılmadı ancak mevcut kredisi olan, kapanan işletmelere kredi ötelemesi yapılmıştır. Geri ödenme süresi esnetildi, uzun vadeler verilip kolaylık sağlandı. Aşırı talep olması sebebiyle süreçlerde uzama oldu. Müşteri memnuniyetini korumak için hafta sonu çalışmalarımız devam etmiştir.”

Katılımcı Banka 5#: “Kapanan işyerlerinde yeni bir kredi kullandırılmayıp, banka olarak mevcut kredinin taksitlendirilmesi, yapılandırılması konularında

yardımcı olduk. Ödemesiz dönem verildi, bu dönemde müşteriye süre tanınmıştır. Şube olarak kapanan iş yerleri için geri ödemede çok fazla problem yaşamadık.”

Katılımcı Banka 6#: “Kapanan işyerinin kredisi varsa ertelemeler yapıldı, kişinin gelir beklentisine göre esnek ödeme planlı yapılandırmalar düzenlendi ancak kapanan bu işletmeler için yeni bir kredi kullandırılmamıştır.”

Katılımcı Banka 7#: “Bankamız tarafından kapanan iş yerlerine yeni kredi tahsisi olmuştur ancak bunun ayrımı olarak tamamen kapanan iş yerleri için değil, kısmi kapanan iş yerlerine kredi kullandırılmıştır. Genelde restoran, lokanta gibi hızlı tüketim sektörlerinde yer alan işyerleri için hammadde alımları, çek ödemeleri gibi ihtiyaçlarına olumlu cevap verilmektedir. Tamamen kapanan işyerleri için yeni bir kredi tahsisi değil, banka olarak yapılandırma ve erteleme yaptık. Ciro anlamında düşüş yaşayan KOBİ’lere yapılandırma gibi zaman kazandırıcı tedbirler sağlanmıştır. Ticari olarak düşüş olsa dahi, işletmeleri desteklemeye devam ettik, müşterilerin lehine olan bir süreç oldu. Banka olarak gerekli fedakârlıkları yaptığımızı, müşterilerimizin de bu yönde memnun olduklarını görüyoruz.”

Tablo 12. Kapanan İşyerleri İçin Kredilendirme Süreci Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular

Ana kod	Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
	Kapanan işyerlerine kredi kullandırılmamıştır	6	54,55
Kapanan işyerlerine kredi kullandırılmamıştır	Mevcut krediyi erteleme/öteleme	3	27,27
	Kapanan işyerlerine kredi kullandırılmıştır	1	9,09
Kapanan işyerlerine kredi kullandırılmıştır	Kısmi kapanan işyerleri	1	9,09

Tablo 12’de yer alan verilere göre katılımcılar, kapanan işyerleri için %54,55 oran ile kredi kullandırımı olmadığı görüşlerini belirtmişlerdir. Bu doğrultuda %27,27 oranı ile mevcut kredileri erteleme/öteleme yapılmıştır. Kapanan işyerlerine kredi kullandıran katılımcı görüşü %9,09’lık orana sahiptir. Buradaki ortak görüşler arasında 2 kamu bankası birlikte yer almaktadır.

K. Salgın Sürecinde Alınan Kararların Müşterilere Etkisi

Katılımcılara, salgın sürecinde belirsizliklerde, sürecin uzamasında alınan kararlarda değişiklik hangi yönde oldu, müşterinizin lehine mi aleyhine mi sorusu sorulduğunda katılımcıların tamamı müşterinin lehine olduğu görüşlerini belirtmişlerdir. Söz konusu durumlara ilişkin örneklemden birtakım alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 1#: “Pandemi döneminde kullandırdığımız düşük faizli, müşteri açısından maliyeti düşük krediler kullanılması, mevcut kredilerini erteleme gibi durumların olmasıyla bu dönem müşterilerimizin lehine olmuştur.”

Katılımcı Banka 3#: “Bol para ikliminde müşterilerin lehine olmuştur.”

Katılımcı Banka 4#: “Süreç içerisinde ticari müşterilerimize verdiğimiz düşük faizli krediler, erteleme, yapılandırma gibi durumlar söz konusu olduğundan müşterilerin lehine bir dönem olmuştur.”

Katılımcı Banka 7#: “Piyasada düşüş olsa dahi, işletmeleri desteklemeye devam ettiğimiz için müşterilerin lehine olan bir süreç olmuştur.”

L. Teminatsız Kredi Kullanımı

Katılımcılara teminatsız kredi kullanıldı mı sorusu sorulduğunda çoğunluğu belirli kriterler sunarak teminatsız kredi kullandıklarını belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra teminatsız kredi kullanılmadığı görüşleri de belirtilmiştir. Söz konusu durumlara ilişkin alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 1#: “Teminatsız kredi konusunda da banka olarak riski üstlenerek bu şekilde krediler kullandık ancak sadece banka yüküyle değil kredi talebinde bulunan işletmelerin de elini taşın altına koyması gerektiğini belirttik.”

Katılımcı Banka 2#: “Bankamız bu süreçte teminatsız kredi kullandırdı ancak salgın dolayısıyla teminatsız kredilere örnek olarak 1 birim değil, 0,5 birim olarak kredi kullandık bunu yaparken işletmelerin mevcut durumunu göz önünde bulundurduk.”

Katılımcı Banka 3#: “Bankamızda salgın döneminde teminatsız kredi kullanılmıştır bunun yanında pandemi sürecinde daha önceden teminat alınmayıp, bu dönemde istedikleri işletmeler de olmuştur. Firmanın o anki güncel durumuna göre teminat kavramını şekillendirdik ve mevcut durumuna göre

değerlendirme yaptık. Bazı kredilerde bölge müdürlüklerinin hayır dediği, şubenin evet dediği kredi talepleri de olmuştur bu durumda firma geçmişi büyük derecede önem arz etmiştir.”

Katılımcı Bank 4#: “Teminatsız kredi kullandırma konusunda esneklik sağlandı. Teminatsız kredilerin kullandırırken, firmanın kazancı, karı fazlaysa teminatsız kullandırıldı ancak borçlanması fazlaysa teminatsız kredi alması biraz daha zorlaştı. Teminatsız kredi için nakit döngüsünün olup olmadığına bakılmaktadır.”

Katılımcı Banka 6#: “Teminatsız kredi kullandırılması sorunsuz müşteriler için ekran istihbaratı olumlu ise kullandırılmıştır ancak sorunlu olanlardan ek teminat istenmektedir.”

Katılımcı Banka 7#: “Bankada bu süreçte teminatsız kredi kullandırılmış ancak işletmenin mevcut ve geçmiş performansının ne derece olduğu ve bankayla çalışmaları, nakit döngüsü, gibi durumların bankayla paylaşım oranı ön planda olmuştur. Teminatsız kredilerde taksitli krediler ve BCH açısından destek verilerek bu sayede işletmeler kira ödemeleri, çek ödemeleri gibi giderlerini karşılayabilmişlerdir.”

Katılımcı 5, teminatsız kredi kullandırıldı mı sorusuna kullandırılmadığı görüşlerini belirtmiştir. Söz konusu duruma ilişkin örneklerden alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 5#: “Belirsizlik sürecinde KGF destekli kredilerin verilmesi, işletmelere can suyu olmuştur ve teminatsız kredi bu dönemde kullandırılmamış olup ayrıca kefalet alınmıştır.”

Tablo 13. Teminatsız Kredi Kullandırımı Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular

Ana kod	Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
	Teminatsız kredi kullandırılmıştır	6	46,15
Teminatsız kredi kullandırılmıştır	İşletmenin mevcut durumu	3	23,08
	Teminatsız kredi kullandırılmamıştır	1	7,69
Teminatsız kredi kullandırılmıştır	Şube ve Genel Müdürlük yorumları	1	7,69

Tablo 13. (Devam) Teminatsız Kredi Kullandırımı Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular

Teminatsız kredi kullandırılmamıştır	Belirsizlik	1	7,69
Teminatsız kredi kullandırılmıştır	İşletmelerin istihbaratı	1	7,69

Tablo 13 incelendiğinde; pandemi döneminde, katılımcılar içerisinde %46,15 oranı ile teminatsız kredi kullandırıldığı yönünde görüşlerini belirtmişlerdir. Bu doğrultuda bu görüşte olan katılımcıların %23,08'i işletmenin mevcut durumuna bakılması gerektiğini ifade etmiştir. Buna ek olarak görüşler içerisinde şube ve genel müdürlük yorumları, işletmenin istihbaratının önemini ifade eden %7,69 oranlara sahip iki görüş belirtmişlerdir. Teminatsız kredi kullandırmayan bir katılımcı ise sebebi olarak piyasadaki belirsizlik durumunun olmasını ifade etmiştir. Kamu bankaları arasında ortak görüşe rastlanmamıştır.

M. Revizyon Vadeleri

Katılımcılara çalıştıkları bankalarda revizyon vadeleri konusunda değişiklik olup olmadığı sorulduğunda, altı katılımcı salgın dönemi öncesindeki işleyişin devam ettiğini ifade etmektedir. Bunun yanında revizyon vadelerinde yenileme yapan katılımcı görüşlerine de rastlanmıştır. Söz konusu ifadelerle yönelik alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 1#: “Bu dönemde de işletmelerin revizyon vadelerine bağlı kalındığını, bu kapsamda krediye devam ettiğimizi söyleyebilirim.”

Katılımcı Banka 2#: “Revizyon vadeleri önceden belirlenen şekliyle devam etmektedir.”

Katılımcı Banka 3#: “Revizyon vadeleri konusunda müşteri limitleri bir yıldır. Bazı müşteriler için bu süre 3, 6, 9 ay gibi de olmaktadır. Ancak bu konuda herhangi bir esnetme ya da değişiklik olmamıştır. Bankamızın bu konudaki genel prosedürü aynı şekilde devam etmektedir.”

Katılımcı Banka 4#: “Pandemi sürecinde de revizyon vadeleri eskisi gibi devam etmektedir.”

Katılımcı Banka 6#: “Bankamız için kredi revizyonları değişmeden eskisi gibi devam etmektedir.”

Katılımcı Banka 7#: “Salgın döneminde de revizyon vadelerine dikkat ediyoruz, herhangi bir değişiklik yaşanmamıştır.”

Katılımcı 5, revizyon vadelerinde yenileme yapma gerekliliğe vurgu yapmıştır. Söz durum ile ilgili alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 5#: “Pandemi döneminde müşterilerin mali evraklarında herhangi bir çalışma kaydedemeyeceğimiz için sıkıntı yaratacağı öngörülerek revizyon vadelerinde banka tarafından 3 aylık bir uzama yapılmıştır.”

Tablo 14. Revizyon Vadelerinin Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular

Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
Revizyon vadeleri değişmemiştir	6	85,71
Revizyon vadeleri değişmiştir	1	14,29

Tablo 14 incelendiğinde; katılımcılar içerisinde revizyon vadelerinin değişmediği görüşleri %85,71 oranında yer alırken, %14,29 oran ile revizyon vadelerinin değişmediği görüşünü belirten katılımcı bulgusuna ulaşılmıştır.

N. Skor Puanlarında Değişiklik

Katılımcılara kredilendirme sürecinde skor puanı kriterlerinde değişiklik olup olmadığı sorulduğunda çoğunluğu önceki şekilde devam ettiğini, değişiklik olmadığını belirtirken, katılımcıların bir kısmı ise şube yorumlamalarının da dikkate alındığına vurgu yaptıkları görülmektedir. Söz konusu durumlar ile ilgili alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 1#: “Banka olarak itibar kaybı yaşanmaması adına skor puanlarıyla ilgili değişiklik olmadı. Ancak zorlu süreçte rating değerlendirmeleri zorlayıcı değil, kolaylaştırıcı unsur olmuştur. Skor puanı düşük olan işletmelere yine kredi kullandırıldı ancak bunların faiz oranında farklılık oldu. Örneğin D skor puanı olan bir işletme için A skor puanı olan işletmeye göre, devlete daha yüksek oranda teminat verileceği için bu farkın faiz oranı üzerinden alınmaktadır. Bu faiz oranındaki değişikliğin de merkez bankası kaynaklı olmuştur. 2021 yılı içinde işletme kredilerinde yine 3 aylık bir öteleme yapılması için bankamız karar almıştır, mücbir sebeplerden kaynaklanan bu kötü süreçte banka olarak müşterilerimizin yanındayız.”

Katılımcı Banka 2#: “Bankamız skor puanlarında herhangi bir esnetme ya da değişiklik olmamıştır, genel müdürlükçe alınan kararlar aynı şekilde devam etmiştir.”

Katılımcı Banka 4#: “Skor puanlamalarımız eski şekilde devam etmektedir.”

Katılımcı Banka 5#: “Pandemi sürecinde skor-rating uygulaması Covid-19 döneminde önceki dönemlerden farklı bir uygulama olmadı.”

Katılımcı Banka 6#: “Böyle bir farklılık olmamıştır. Banka itibarı açısından bu durum müşterilerimize olan güven konusunda da önemlidir.”

Katılımcı 3 ve Katılımcı 7, şube yorumlamalarının da dikkate alındığına vurgu yaptıkları görülmektedir. Söz konusu durumlar ile ilgili alıntılar aşağıda gösterilmektedir:

Katılımcı Banka 3#: “İşletme skor puanlarıyla ilgili en kötü puana sahip olan işletmelere bile kredi kullandırıldı, skor notuna bakıldı ancak sınırlayıcı bir etmen olmamıştır. Covid sürecinde skorla ilgili bir karar alınmadı ve buna bağlı kalınmamalı, şube içi değerlendirmelerle işlemlerin toplamının değerlendirilmesi gerekmektedir.”

Katılımcı Banka 7#: “Rating puanlarında esnetmeden ziyade, şube yorumu bu dönemde önem arz etmiştir. Bankamızla uzun süreli çalışan işletmeler için genel müdürlüğün yorumları da dikkate alınmaktadır.”

Tablo 15. Skor Puanlarında Değişikliğin Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular

Ana kod	Kod	Etkinleştirilmiş belgelerin kodlu bölümleri	Etkinleştirilmiş belgelerin % kodlu bölümleri
	Skor puanlarında değişiklik olmamıştır	5	45,45
	Skor puanlarında değişiklik olmuştur	2	18,18
Skor puanlarında değişiklik olmuştur	Şube ve Genel Müdürlük yorumları	2	18,18
Skor puanlarında değişiklik olmamıştır	Banka itibarının önemi	1	9,09
Skor puanlarında değişiklik olmamıştır	Faiz oranlarında değişiklik yapılmıştır	1	9,09

Tablo 15’e göre katılımcı bankalar, %45,45 oranında skor puanlarında değişiklik olmadığı yönünde görüşlerini belirtmişlerdir. Bu doğrultuda banka itibarının önemini ifade etmişlerdir. Skor puanlarında değişiklik olması, görüşler

arasında %18,18 orana sahipken, bunun yanında yine aynı oran ile şube ve genel müdürlük yorumlamalarına dikkat edildiğini ifade etmişlerdir.



Şekil 7. Kullanıcı Görüşmelerine Ait Kelime Bulutu

Çalışmada bütün görüşmeler değerlendirildiğinde, kelimelerin kullanım sıklığında en fazla öne çıkan kelimelere ait kelime bulutu Şekil 7’de verilmiştir. Burada bankacılık ve pandemi dönemine ait kavramların öne çıktığı görülmüştür. Kelime bulutunda yer alan kavramların boyutları, kullanım sıklıklarıyla doğru orantılıdır.

Araştırmaya ilişkin alt temaların yer aldığı araştırma bulguları Tablo 16’da verilmektedir. Katılımcı görüşlerine ait veriler ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Tablo 16. Katılımcı Görüşlerinin Frekans Dağılımı

Temalar	Kodlar (Alt Temalar)	Katılımcı Görüşü (f)
Banka sektörünün bu yılın geçmiş yıllardan en büyük farkı	Durgunluk	1
	Müşterilerle görüşmemek	3
	Personelin evden çalışması	2
	Belirsizlik süreci	1
	Dijitalleşmenin artışı	2
	Mobil bankacılık (+)	2
Pandemi sürecinin avantaj (+) ve dezavantajları (-)	Dijitalleşme (+)	2

Tablo 16. (Devam) Katılımcı Görüşlerinin Frekans Dağılımı

	(+) Fazla kredi kullandırımı	1
	Durgunluk (-)	1
	Belirsizlik (-)	1
Bankanın aldığı Covid kararları	Hijyen, mesafe kuralları	5
	Esnek çalışma modelinin belirlenmesi	1
Mali Tablo yorumlamaları	Müşterilerin güvenilirliği	2
	Alacak ve stok durumu	2
	Genel yorumlamaları	1
	Ciro ve karlılık	1
Kredi izleme sorumluluğu	Belirsizlik	3
	Sokağa çıkma yasağı	1
	Takip süresinin artması	2
	Yakından takip	6
Kredi talep eden işletmelerin ömrü, bankanızla çalışma şekli ve süreci	Bankayla çalışma şekli	3
	İşletmenin ömrü	4
	İşletmenin sektör tecrübesi	1
	Eski müşterilere öncelik	5
10 yıllık ticari bir müşteri ile yeni müşteri arasındaki fark	Ticari geçmiş	2
	Belirsizlik	1
	İşletmelerin mali yapısı	2
Kredinin nerelerde kullanılacağı	Müşterilerin ihtiyaçları	1

Tablo 16. (Devam) Katılımcı Görüşlerinin Frekans Dağılımı

	Şeffaflık	2
	Kaynak yaratma	2
İstihbarat araştırması	Önceki dönemler ile aynı olması	5
	Önemli	4
	Esnetme olmaması	3
	Müşteri ziyaretleri	1
	Krediyi yapılandırma	4
Kapanan işyerleri için kredi kullandırılması	Kredi ötelemesi/ertelemesi	7
	Kredi taksitlendirmesi	1
	Yeni kredi kullandırılması	7
	Esnek ödeme planı uygulanması	1
	Aynı faiz oranıyla yapılandırma	1
	Müşterilerin lehine olması	7
Salgın sürecinde alınan kararlar müşterinin lehine mi oldu aleyhine mi?	Düşük faizli krediler	2
	Bol para iklimi	1
	Kredi ertelemeleri ve yapılandırma	2
	Mevcut durumun değerlendirilmesi	2
Teminatsız kredi kullandırımı	Nakit döngüsüne bakılması	2
	Firma geçmişine bakılması	2
	Ekran istihbaratının olumlu olması	1
	Ek teminat istenmesi	1
	Eskisi gibi devam etmesi	5
Revizyon vadeleri	Sıkıntı yaratacağı	1

Tablo 16. (Devam) Katılımcı Görüşlerinin Frekans Dağılımı

Değişiklik olmaması		1
Skor puanlarında değişiklik	Faiz oranlarında değişiklik olması	1
	Skor puanlarında değişiklik olmaması	5
	Banka itibarı	2
	Şube içi yorumun önemi	2
	Genel müdürlük yorumlamalarının önemi	2

Çalışma kapsamında yapılan görüşme sonuçlarında Tablo 16 incelendiğinde; pandemi dönemi öncesi ve sonrası ortaya çıkan en büyük farkın müşterilerle görüşmemek olduğu tespit edilmiştir. Katılımcı görüşlerinde pandemi sürecinde bankacılığa en büyük avantajının dijital hizmetlerin gelişmesi olduğu belirlenmiştir. Bankaların bu süreçte aldığı kararlar, hijyen ve sosyal mesafe kuralları ve banka personellerinin evden-esnek çalışmasıdır. Katılımcıların, mali tablo yorumlamalarındaki değişikliklerin incelenmesiyle pandemi döneminde müşteri güvenilirliği ve alacak stok durumlarının bazı koşullarda göz ardı edildiği yönünde ifadeler bulunmaktadır. Bu dönemde kredi izleme sorumluluğunda, müşterilerin yakından takip edilmesiyle piyasadaki belirsizliğin ilgili olduğu ortaya çıkmıştır. Görüşmelerde, işletme ömrünün önem derecesine ulaşmak istendiğinde işletmelerin bankayla çalışma şeklinin önemli olduğu görüşü ortaya çıkmıştır. 10 yıllık ticari müşteriler ile yeni müşteriler arasında bu dönemde fark olup olmadığı konusunda ise en çok eskiye müşteriye öncelik verildiği belirtilmiştir. Kredilerin nerelerde kullanılacağı sorusuna şeffaflık ilkesine, müşterinin krediyi nasıl kullanacağına önem verildiği cevaplar arasındadır. Görüşmelerde, istihbarat araştırmasının pandemi döneminde de eski şekilde devam ettiği tespit edilmiştir. Katılımcıların, kapanan işyerleri için yeni kredi kullandırmak yerine en fazla mevcut krediyi erteleme/öteleme yoluna başvurdıkları tespit edilmiştir. Salgın sürecinde alınan kararlar müşterinin lehine olduğu ve tüm katılımcıların teminatsız kredi kullandırılması durumunda; mevcut durumunun değerlendirilmesi, nakit

döngüsüne ve firma geçmişine bakılması yöntemleri kullanılmaktadır. Çalışma kapsamında yapılan görüşmelerde revizyon vadelerinde değişiklik olmadığı ifade edilmiştir. Skor puanlarındaki değişiklik sorgulandığında, 5 katılımcı değişiklik olmadığını belirtirken bunlardan 2 katılımcı, değişiklik olmaması sebebinin banka itibarının korunması olduğunu belirtmiştir. Kalan 2 katılımcı ise değişiklik olduğunu belirtmiştir.



SONUÇ

Bu araştırma; bankaların kredi taleplerini değerlendirme kriterlerinde Covid-19'un etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda bankalarla yüz yüze mülakat yapılarak elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

Ülkede bankaların etkin çalışması, bireysel ya da kurumsal taleplerin karşılanmasında da büyük rol oynamaktadır. Bu nedenle bankaların kaynaklarını optimum seviyede kullanması, kaynak dağıtımını adil ve doğru şekilde yapması ekonomik anlamda önem arz etmektedir. Ekonominin önemli kesimini oluşturan işletmeler, çeşitli nedenlerle fon elde etme isteğini büyük oranda bankalar aracılığıyla karşılamaktadır.

Analiz sonuçlarına göre araştırmaya konu olan bankaların, farklı şekillerde de olsa taleplerinin karşılanması bakımından önceki dönemlere göre kolaylaştırıcı yol izlediği bulgusuna ulaşılmıştır. Bankaların genel anlamda bu kolaylaştırıcı etmenleri, gerek hükümet kararları sebebiyle gerekse her bankanın kendi aldığı kararları neticesinde oluşmuştur. Salgının, bankalar açısından avantajlarının genel olarak daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Piyasada bol para olması, kamu destekli kredi dağıtımları sebebiyle bu durum tahmin edilen bir sonuç olmuştur. Burada kamu ve özel bankalar arasında ortak bir görüşe rastlanmamıştır. Yapılan görüşmelerde tüm bankalar için genel olarak Covid-19 kararlarında hijyen, mesafe, esnek çalışma, gibi konular önem arz etmiştir.

Araştırmada elde edilen bulgularda katılımcıların mali tablo yorumlama kriterlerinde bankalar arasındaki görüşlerde değişiklikler olduğu görülmektedir. Kamu bankalarında arasında karşılaştırma yapılmak istendiğinde kendi içlerinde aldıkları kararlar itibarıyla farklılıklar olduğu anlaşılmaktadır. Mali tablo yorumlamalarında özel bankalarda şube yorumlamalarının da etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu süreçte objektif ve sübjektif unsurların bankalar tarafından dikkate alındığı tespit edilmiştir. Bunun yanında bazı tablo kalemleri göz ardı edilirken, farklı kalemlere önem verildiği bilgisine de ulaşılmıştır.

Araştırmaya göre özel ve kamusal sermayeli bankalarının genel olarak salgının reel kesim ve hane halkı üzerinde oluşabilecek olumsuz ekonomik etkilerinin artmasını engellemek için likidite sağlama, takip oranlarının azaltılması, kredi kullandırma, kredilerin vadelerinin uzatılması, yapılandırma şeklinde özetlenebilecek uygulamalar ile katkı sağladıkları anlaşılmaktadır.

Kanuni takip süresinin uzatılması nedeniyle takibe düşme oranlarında bir artış yaşanmamıştır. Ancak piyasa durgunluğu sebebiyle kredilerin daha riskli olabileceği ön görüldüğünden, krediler daha sıkı takip edilmiştir. Araştırma sonucunda araştırmaya dahil edilen bankalarını tamamı çeşitli kriterlerle de olsa teminatsız kredi kullandırmıştır. Bu konuda özel ve kamu banka ayırımına rastlanmamıştır.

Araştırma sonucunda bankaların, kapanan işyerlerine yeni kredi kullandırma cevaplarına bakıldığında katılımcı bankaların genelinin aynı tutumda olduğu, yeni kredi kullandırmaktan kaçınıldığı, bunun yerine yapılandırma, erteleme yaparak müşterilere kolaylık sağlandığı bilgilerine ulaşılmıştır. İstihbarat açısından sonuçlara bakıldığında ise; katılımcı tüm bankaların ortak tutumda olduğu, istihbaratın geçmiş dönemlerde olduğu gibi salgın döneminde de önemli husus olduğu, bu konuda taviz verilmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Bankaların skor puanları değerlendirme kriterlerinde çeşitlilik olduğuna rastlanmıştır. Bazı bankalar skor puanlarında değişiklik yaparken, bazı bankalarda itibar gibi nedenlerden ötürü önceki dönemlerdeki kriterleriyle devam etmiştir. Burada özel ve kamu olarak bütünlük olmadığı saptanmıştır. Ancak bazı bankalarda pandemi döneminde şube ve genel müdürlük yorumlamalarının daha etkili olduğu, bu yorumlamaların da özel bankalarda daha fazla olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Araştırma bulgularında yeni ve eski müşteriler arasında büyük oranda ayırım yapılmıştır. Ancak bu ayırımın özel bankalarda daha fazla göz önünde tutulduğu görülmektedir. Genel olarak piyasanın durgunluk döneminde olması sebebiyle risk açısından yeni müşteri kazanımına sıcak bakılmadığı düşünülmektedir.

Araştırma sonucunda bankalar için bazı önemli konularda farklılık olmasa da genel olarak bakıldığında talepte bulunan işletmeler için daha esnek tutum sergiledikleri görülmüştür. Sektör bilgilerinde yer alan 2019-2020 yılları arasında ticari kredilerin faiz oranındaki belirgin düşüş, bu esnek tutumun göstergeleri

arasında yer alabilir. Salgın döneminde işletmelerin zor durumda olması, belirsizlik gibi sebeplerden ötürü bu yaklaşımın olduğu düşünülmektedir. Şube ve genel müdürlükler tarafından alınan kararlarda, özel bankaların inisiyatif kullanma konusunda kamu bankalarına göre daha ön planda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında bazı konularda kamu bankalarının aynı görüşte olmadığı, farklı uygulamalar ile süreci yönettikleri bilgisine ulaşılmıştır.

Bu araştırmada, bankaların kredi taleplerini değerlendirme kriterlerinde Covid-19'un etkisi Rize ilinde araştırılmıştır. Gelecekte yapılması öngörülen araştırmalarda ise; sektör bazlı veya bölge bazlı karşılaştırmaların gerçekleştirilmesi sonucunda daha kapsamlı bulgular elde edilebilir ve verilerin genellenebilirlik oranında artış sağlanabilir. Sadece özel bankalar ya da sadece kamu bankaları üzerinden kıyaslama yapılabilir. Banka bazlı olarak yapılan çalışma, işletmeler üzerinden işletmelerin bu süreçte etkileri araştırılabilir. Mevduat bankalarında yapılan bu çalışmanın aksine farklı banka çeşitleri üzerinde araştırma yapılabilir. Covid-19 sürecinin bankacılık sektöründe dijital alanı geliştirmesinin gelecekte taşıyabileceği riskler, avantajlar, dezavantajlar konularında araştırmalar yapılabilir. Pandemi sürecinde kredilendirme kararlarında merkezi yönetim kararlarının yanında şube içi yorumlamalar ağırlık kazanmıştır. Bunun bankacılık sektörüne etkileri araştırılabilir. Bu nedenle ileride gerçekleştirilecek olan çalışmalarda girdi-çıktı değişkenleri değişebileceğinden, bu çalışmanın uygulama bölümünde elde edilen bulgulardan değişik sonuçlar ortaya çıkabilecektir.

KAYNAKÇA

- 5411 Sayılı Bankalar Kanunu (2005) T.C. Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi Erişim tarihi: 19.02.2021.
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5411&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>
- Acer, A. (2010). *Ticari kredi talebi değerlendirme sırasında bankalar tarafından yapılan mali analiz çalışmaları ve bilanço aktarma-arındırma politikaları* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Açıkgöz, A. F. (2014). *Bankalar için işletmelerin kredi taleplerinin değerlendirilmesinde yeni bir ölçüt önerisi: Net İşletme Sermayesinin gelecekteki değeri* (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Adıgüzel, M. (2020). COVID-19 Pandemisinin Türkiye Ekonomisine Etilerinin Makroekonomik Analizi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Covid-19 Sosyal Bilimler Özel Sayısı Yıl:19 Sayı:37 Bahar (Özel Ek) s.191-221.
- Afonso, A., Gomes, P., ve Rother, P. (2007). *What hides behind sovereign debt ratings?* European Central Bank Working Paper Series, No.711, Frankfurt
- Akçay, M. B. & Bolgün E. K. (2005). *Risk Yönetimi / Gelişmekte Olan Türk Finans Piyasasında Entegre Risk Ölçüm ve Yönetim Uygulamaları*. Scala Yayıncılık, 2. Baskı, İstanbul.
- Akgüç, Ö. (2014), *Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi (10. Baskı)*, Arayış Basım ve Yayıncılık, İstanbul.
- Akkaya, G. C. ve Demireli, E. (2010). “Analitik Hiyerarşi Süreci ile Kredi Derecelendirme Analizi Üzerine Bir Model Önerisi. ” Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19(1), 319-335.

- Akıncı, S. (2018). *Bankaların Ticari Kredi Değerlendirmesinde Kullanılan Analiz Yöntemleri Ve Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Aktaş, R. (2000). *Sorunlu Kredilerde Erken Uyarı Modelleri*, TBB Eğitim ve Tanıtım Grubu Seminer Notları, İstanbul.
- Aldasoro, I., Fender, I., Hardy, B., & Tarashev, N. (2020). *Effects Of Covid-19 On The Banking Sector: The Market's Assessment* (No. 12). Bank for International Settlements.
- Altay, A. (2017). *Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesinde Finansal Bilgilerin Etkinliği Ve Bir Örnek Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Altman, E., Krahnen, J. P. ve Sounders A. (1998). *Introduction to Special Issue on Credit Risk Assessment and Relationship Lending*. Journal of Banking and Finance
- Altunışık, R., Coşkun, R. ve Yıldırım, E., 2017. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. 9. Baskı. Sakarya: SakaryaKitabevi.
- Arabacı, H, Yücel, D . (2020). COVID-19 Pandemisinin Türk Bankacılık Sektörü Üzerine Etkisi. Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi, 9 (3) , 196-208 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ssrj/issue/56126/773697>
- Aslan, N. (2009). *Bankacılıkta faiz riski ve yönetimi* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Aslan, K. (2014). *İnşaat Taahhüt Sektöründe Faaliyet Gösteren Firmaların Kredi Taleplerini Değerlendirme Süreci* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Atan, M. & Ufuk, M. (Mayıs 2005), “Bireysel ve Kurumsal Kredibilitenin Analitik Hiyerarşi Süreci ile Çözümlemesi”, 4. İstatistik Kongresi, İstatistik Mezunları Derneği ve Türk İstatistik Derneği, Belek, Antalya, 1-6.
- Ayaz, E. (2017). *Kurumsal/ticari kredi taleplerinin değerlendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Bankaların İç Sistemleri Ve İçsel Sermaye Yeterliliği Değerlendirme Süreci Hakkında Yönetmelik. (2012). mevzuat.gov.tr. Erişim tarihi: 17.01.2021.

- <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=19864&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5>
- Başar, M., & Coşkun, M. (2006). Bankacılık Uygulamaları, Anadolu Üniversitesi Yayını: 1711.
- BDDK Kanunu (2020). BDDK https://Www.Bddk.Org.Tr/Contentbddk/Dokuman/Veri_0014_46.Pdf adresinden 23.03.2021 tarihinde edinilmiştir.
- BDDK. <http://www.bddk.org.tr> adresinden: 24.05.2021 tarihinde edinilmiştir.
- Berk, N. (2001). *Bankacılıkta Pazara Yönelik Kredi Yönetimi*. İstanbul: Beta.
- Buran, A. (2015). Nitel araştırmada veri toplama. F. N. Seggie ve Y. Bayyurt (Ed.), Nitel araştırma; Yöntem, teknik, analiz ve yaklaşımları (s. 43-58) içinde. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Chattopadhyay, S., Arcelus, F., & Srinivasan, G. (1997). Deferred Taxes and Bond Ratings: A Canadian Case. *Journal of Business Finance Accounting*, 24(3), 541–557. Erişim tarihi. 26.05.2021. <https://doi.org/10.1111/1468-5957.00120>
- Craig, M. (1999). *The financing of long term development*, Cambridge.
- Cüçük, C. Ö. (2019). *Kredi Taleplerinde İstihbarat Ve Kredi Skorlamanın Karar Verme Süreçlerine Etkisi*. Ayrıntı Dergisi, 7(77).
- Çelik, F & Ekinci, M. B. (2002). *Türkiye’de Bankacılık Krizlerinin Önlenmesinde Risk Yönetiminin Yetersizliği: Stratejik Bir Yaklaşım*. Active Bankacılık ve Finans Dergisi, Sayı.23.
- Celik, F. (2021). *Kredi Talepleri*. Türkmen Kitabevi.
- Çetiner, E. (2000). *İşletmelerde mali analiz*. Gazi Kitabevi.
- Çiloğlu, E. (1988). *Bankacılıkta İstihbarat*. Türkiye Bankalar Birliği: Ankara
- Creswell, J. W. 2016. Araştırma Deseni Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları. S. B., Demir (Çev. Ed.). Ankara: Eğiten Kitap
- Dağ, S. (2011). Türkiye’deki katılım ve mevduat bankalarının etkinliklerinin veri zarflama analizi yöntemiyle karşılaştırılması (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.

- Demirtürk, (2011). Bankalarda Kredilendirme Sürecinde İstihbarat, Nitel Ve Nicel Veri Analizi Ve Derecelendirme (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Desterci, P. (2009). Türkiye bankacılık sistemi açısından krediler ve kredi değerlendirmede kullanılan mali analiz yöntemleri (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Eke, S., & Nye, R. P. (2004). *Türkiye’de Kredi Derecelendirmesi*. Actveline
- Ekren N. Alp Aykaç, E. ve Güner Y. (2020). COVID-19 Salgın Dönemi Ekonomi Anketi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Elgin, C. ve Yalaman, A. (2020). Covid-19 salgınının yol açtığı ekonomik krize karşı açıklanan ekonomik teşvik paketleri: bir karşılaştırma ve Türkiye örneği. Ö.F. Çolak (Editör), Salgın Ekonomisi (s. 393-413). Ankara: Efil Yayınevi
- Ensari, A. (2011). *Kurumsal kredi taleplerinin değerlendirilmesinde kantitatif ve kalitatif analizlerin karşılaştırılması, inşaat sektörü üzerine istatistiksel bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Er, M. (2010). *İşletmelerin banka kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Erdoğan, A. (2011). *Bankalarda ticari kredilendirme süreci, karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Ersoy, H, Gürbüz, A , Fındıkçı, M . (2020). Covid-19'un Türk Bankacılık Ve Finans Sektörü Üzerine Etkileri, Alınabilecek Önlemler. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Bahar (Covid19-Özel Ek). 146-173 . Erişim tarihi.10.02.2021. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iticusbe/issue/55168/754213>
- Frank K. Reilly, Edgar A. Norton. *Investments, Fourth Edition, The Dryden Press, U.S.A.* s. 335
- Geçer, T. (2014). *Kredi istihbaratı*. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi Yıl:13 Sayı:25 Bahar 2014 s. 21-35

- Girginer, N. (2008). *Ticari kredi taleplerinin değerlendirmesine çok kriterli yaklaşım: özel ve devlet bankası karşılaştırması*. Muhasebe ve Finansman Dergisi, (37), 132-142.
- Gülen, M. (2015). *Bankacılık sektöründe kamu ve özel bankaların finansal performanslarının karşılaştırılması* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Güngör, S. (2007). *Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde analitik hiyerarşı süreci yöntemi ve uygulanabilirliği üzerine bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Halkbank (2020). <https://www.halkbank.com.tr> (Erişim Tarihi: 15.05.2020).
- Haneef, S., Riaz, T., Ramzan, M., Rana, M. A., Hafiz, M. I., & Karim, Y. (2012). *Impact Of Risk Management On Non-Performing Loans And Profitability Of Banking Sector Of Pakistan*. International Journal Of Business And Social Science, 3(7).
- İngeç, E. (2009). *İnşaat firmalarının kredi talepleri ve bankalar tarafından kredilendirilmesi sistemlerinin değerlendirilmesi ve kredi tahsis model önerisi* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Kangal, D. P. (2017). *Kredi skorlaması ve kullanılan yöntemlerin karşılaştırılmasına yönelik bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Karagöl, E.T. ve Mıhçıokur, Ü.İ. (2012). *Kredi Derecelendirme Kuruluşları: Alternatif Arayışlar*. SETA Rapor, Ankara.
- Kocameşe, K. (2006). *Küçük işletmelerin kredi taleplerinin değerlendirilmesinde kredi derecelendirme sistemi uygulaması* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Kuas, H. (2010). *Bankacılık sisteminde ticari kredilendirme süreci üzerine bir inceleme* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Kurtay, T. (2018). *İnşaat Firmalarının Kredilendirilmesi: Türkiye Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.

- Kurtuluş, N. Y., & Güneş, M. (2019a). *Finansal Analiz ve Kredi Süreci*. Türkmen Kitabevi.
- Kurtuluş, N. Y., & Güneş, M. (2019b). *Ticari Krediler ve Kredi Türleri*. Türkmen Kitabevi.
- Kutlu, A. (2018). *KOBİ'lerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve Adıyaman il merkezinde bir bankanın KOBİ'lere vermiş olduğu kredilerin etkinliğinin araştırılması* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Kutlu, S. (2010). *Bankacılıkta kredi risk yönetimi ve veri zarflama analizi ile Türk bankacılık sisteminin incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Li, X., Xie, Y., & Lin, J. H. (2020). COVID-19 outbreak, government capital injections, and shadow banking efficiency. *Applied Economics*, 53(4), 495–505. <https://doi.org/10.1080/00036846.2020.1808183>
- Marshall, C.& Rossman, G. B. (1989). *DesigningQualitativeResearch*.Newbury Park, CA: Sage.
- Mavili, P. T. (2008). *Ticari bankacılıkta sorunlu krediler ve yönetimi* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Mayring, P. (2011) *Nitel Sosyal Araştırmaya Giriş: Nitel Düşünce İçin Bir Rehber*, (ter.) A. Gümüş vd., Ankara: BilgeSu Yayıncılık.
- Mertens, D. M. (2010). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. (3. Baskı). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Morgan, D. L. (1996). *Focus groups as qualitative research* (C. 16). New York: Sage publications
- Neuman, W. L. (2010) *Toplumsal Araştırma Yöntemleri I: Nitel ve Nicel Yaklaşımlar*, (ter.) Sedef Özge, İstanbul: Yayın Odası.
- Olawale, F. & Odeyemi, A. (2010). *The determinants of access to trade credit by new SMEs in South Africa*. *African Journal of Business Management*. 4. 2763-2770.

- Ortaklar ve Üyeler | KKB. (1995). KKB. <https://www.kkb.com.tr/ortaklar-ve-uyeler>
- Öker, A. (2007). *Ticari bankalarda kredi ve kredi riski yönetimi-bir uygulama* (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Pekkaya, M., & Zilifli, V. (2016). *Bankaların Ticari Kredi Değerlendirme Aşamasında Dikkate Aldıkları Kriterlerin Önem Derecelerinin Belirlenmesi*. International Journal of Management Economics and Business, 12(icafr), 0. <https://doi.org/10.17130/ijmeb.2016icafr22435>
- Pool, I. d. S. (Ed.). (1959). Trends in content analysis. Urbana: University of Illinois Press.
- Poyraz, O. (2010). Kredi talebinde bulunan işletmelerin finansal tablolarında yapılan düzeltme ve arındırma işlemleri üzerine bir inceleme (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Punch, K.F., 2005. Sosyal Araştırmalara Giriş. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Saardchom, N. (2011). “Credit Scoring Model by Analytic Hierarchy Process (AHP).” World Business and Economics Research Conference, New Zeland: 1-16.
- Sezer, H. (2019). Bankacılık Sektöründe Ticari Kredi Süreçlerinde Mali Analiz ve İstihbaratın Önemi: Sektörel Bir Uygulama Yönetimi (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Söylemez, A. (2009). *Bireysel müşterilerin kredi değerlendirme sonuçlarını en iyi tahmin eden scorecard modelinin oluşturulması* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Şakar, H. (2001), “Bankalarda Kredilendirme Teknikleri”, İstanbul: Strata Yayıncılık.
- Şen, Ç., & Yayar, R. (2020). *Türk Bankacılık Sektöründe Asimetrik Bilgi Sorunu Ve Çözüm Yolları: Tokat İlinde Bir Uygulama*. Journal Of Financial Researches & Studies/Finansal Araştırmalar Ve Çalışmalar Dergisi, 12(23).
- Takan, M. (2002). *Bankacılık Teori Uygulama ve Yönetimi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

- Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı (2020). Covid-19 Ekonomik İstikrar Kalkanı Paketi, <http://www.isim.org.tr/content/upload/attached-files/covid-19-ekonomik-istikra-20200414170956.PDF> Erişim tarihi 11.10.2020.
- Türkiye Cumhuriyeti İstanbul Valiliği, (2020). Cumhurbaşkanı Erdoğan “Ekonomik İstikrar Kalkanı” Tedbir Paketini Açıkladı <Http://www.istanbul.gov.tr/Cumhurbaskani-Erdogan-Ekonomik-İstikrar-Kalkani-Tedbir-Paketiniacikladi> Erişim tarihi. 31.12.2020.
- Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı (2020). “Koronavirüs, Alacağımız Tedbirlerden Güçlü Değildir”. <https://www.saglik.gov.tr/TR,64383/koronavirus-alacagimiz-tedbirlerden-gucludegildir.html>. Erişim tarihi 31.12.2020
- Temel, H. (2006). *Basel II kriterlerine göre ticari bankalarda kredi riski yönetimi* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Tokel, Ö. E. (2004). *Kredi risk modelleri kullanılarak kredi taleplerinin değerlendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Tunç, H., (2010). *Katılım Bankacılığı Felsefesi, Teorisi ve Türkiye Uygulaması*. Nesil Yayınları
- Tuzci, D. Ş. (2020). *Bankacılıkta kredi derecelendirme sistemleri* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Türe, E. (2015). *Bankalarda kredilerin yönetimi ve sorunlu kredilerin yeniden yapılandırılması süreci* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Ünal, O., Yücedağ, N. (2013). Kredi Talebinin Değerlendirilmesi Ve Kredi Talebinin Değerlendirilmesinde Finansal Bilginin Önemi. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (1), 98-122. Erişim tarihi: 05.04.2021 <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuiibfd/issue/28314/300884>
- Vurur, N. S. Y. (2009). *Basel uzlaşısı çerçevesinde KOBİ’lerde kredi derecelendirme notu uygulaması* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.

- Weber, O. (2012). *Environmental Credit Risk Management in Banks and Financial Service Institutions*. Business Strategy And The Environment, 21(4), 248-263.
- Wu, D. D., & Olson, D. L. (2020). *The Effect of COVID-19 on the Banking Sector*. Pandemic Risk Management in Operations and Finance, 89–99. https://doi.org/10.1007/978-3-030-52197-4_8
- Yazıcı, M. (2009). *Kredi Derecelendirme Kuruluşlarının Önemi ve Denetimi*. Maliye ve Finans Yazıları, Sayı: 82, ss.1-17.
- Yazıcı, M. (2018). *Bankacılıkta kredi tahsisi*. Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A. Ve Şimşek, Hasan, 2000. Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H.(2016). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri (10.Basım). Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yıldırım, G. (2016), *Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi Bankacılık Ve Sigortacılık Bölümü* İstanbul Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Fakültesi.
- Yıldız, T. (2016), Bankalarda Kredi Talep İşlemleri, Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesinde Risk Faktörlerinin Önemi ve Uygulaması (Yüksek Lisans Tezi) <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Yılmaz, S. (2011). *Ticari bankalarda kredi portföyü ve kredi riski yönetimi? bankacılık sektöründe bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Yuca, H. (2012). Bankacılık Sektöründe Takipteki Krediler –Teminat İlişkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Yücememiş, B. T., & Sözer, İ. (2011). *Bankalarda takipteki krediler: türk bankacılık sektöründe takipteki kredilerin tahminine yönelik bir model uygulaması*. Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, 3(5), 43-56.

EKLER

Ek-1: Mülakat Soruları

Değerli Katılımcı,

Bu mülakat soruları, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi bünyesinde yürütülen bir yüksek lisans teziyle ilgilidir. Araştırma tamamen akademik amaçlı olup başka bir amaçla kullanılmayacaktır. Soruları cevaplayarak verdiğiniz destek, sağladığınız katkı ve ayırdığınız zaman için teşekkür ederiz.

Araştırma Sorumlusu
Sinem PAPAKER

- 1-Banka sektörünün bu yılın geçmiş yıllardan en büyük farkı ne olmuştur?
- 2-Pandemi sürecinin avantaj ve dezavantajları bankanız açısından neler oldu ve bankanız bu süreçten nasıl etkilendi?
- 3-Bankanızın aldığı Covid-19 kararlarından kısaca bahseder misiniz?
- 4-Kredi kullandırırken; kriterlerinizde, mali tablo yorumlamalarınızda herhangi bir değişiklik ve esnettiğiniz kalemler oldu mu, olduysa hangi kalemlerde olmuştur?
- 5-Kredi izleme sorumluluğunuz arttı mı, kredinin geri ödenmeme durumlarında izlediğiniz yol daha mı katıydı yoksa bu süreçte herhangi bir inisiyatif kullanıldı mı?
- 6-Kredilendirme sürecinde kredi talep eden işletmenin ömrü, bankanızla çalışma şekli ve süreci ne derece önem arz etti?
- 7-10 yıllık ticari bir müşterinizle yeni bir ticari müşteri arasında bu süreçte de fark oldu mu?
- 8-Kredinin nerelerde kullanılacağı göz ardı edildi mi?
- 9-İşletmelere kredi kullandırırken istihbarat araştırmanız ne derece önem arz etmiştir?
- 10-Kapanan işyerleri için kredilendirme sağlandıktan sonraki süreçte müşterilerin ödeme durumları nasıl oldu?

11-Salgın sürecinde belirsizliklerde, sürecin uzamasında alınan kararlarda değişiklik hangi yönde oldu, müşterinizin lehine mi aleyhine mi?

12- Teminatsız kredi kullanıldı mı? Kullanıldıysa kısaca anlatır mısınız?

13- Bankanızda revizyon vadeleri göz ardı edildi mi yoksa aynı akış devam mı etti?

14- Salgın dönemindeki kredilendirme sürecinde skor puanı kriterlerinde değişiklik oldu mu? Örneğin 100.000 TL kullanıracığınız bir ticari kredi için banka olarak skor puanını kaç bekliyordunuz, salgın döneminde beklentiniz nasıl oldu?

