

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SOSYAL YAPI SOSYAL DEĞİŞME BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TÜRKİYE'DE BANKA KREDİLERİNDE SOSYAL
SERMAYE POTANSİYELİNİN ÖNEMİ**

CEM ÇETİNKAYA
2501060254

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ BURHAN BALOĞLU

İSTANBUL, 2019

ÖZ

**TÜRKİYE'DE BANKA KREDİLERİNDE SOSYAL SERMAYE
POTANSİYELİNİN ÖNEMİ**

CEM ÇETİNKAYA

Sosyolojik ve ekonomik teori bağlamında artan bir etki ile öne çıkan sosyal sermaye kavramı bireyler ve kurumlar arasındaki güven temelindeki bağların ekonomik boyutta ele alınmasıyla değerlendirilmektedir. Kısa bir tanımla, sosyal sermaye çeşitli türden sosyal ağların ekonomik süreçte geliştirilmesi ve kullanılması yeteneğidir.

Bu çalışma ile müşteri kabul ve kredilendirme sürecinde banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin ölçülmesinde, Türkiye’de mevcut bankacılık uygulamalarının yeterlilik düzeyinin bir saha uygulaması ile analiz edilerek; banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin, müşteri kabul ve kredi değerlendirme süreçlerinde etkin şekilde kullanılmasına yönelik, bankaların içsel uygulamalarında geliştirme ihtiyacı olup olmadığına yönelik tespitlerin sağlanması ve banka çalışanlarının görüşleri çerçevesinde; müşteri kabul ve kredilendirme aşamalarında, müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin etkin bir şekilde kredi-tahsis değerlendirmesine aktarılabilmesi için yapılması gereken çalışmaların neler olduğunun ortaya konulması amaçlanmıştır.

Çalışma ile bankalarda müşteri kabul ve kredi değerlendirme aşamalarında müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin analiz edilmesinin bir ihtiyaç olduğu; Türkiye’de yerleşik bankaların mevcut uygulama ve prosedürleri çerçevesinde müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerini dolaylı olarak ve kısmen değerlendirdikleri ancak müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde etkinlik düzeyinin artırılması için bu konudaki farkındalık ve doğrudan uygulamaların geliştirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Sosyal Sermaye, Güven, Bankacılık, Kredilendirme Süreci

ABSTRACT
THE IMPORTANCE OF SOCIAL CAPITAL IN CONTEXT OF
BANK LENDING IN TURKEY
CEM CETINKAYA

The concept of social capital stands out in the context of both sociological and economic theory with an increasing impact. The economic dimension of the relationships between individuals and institutions is described as "social capital". Another definition is that social capital is the ability to develop and use different types of social networks in the economic process.

In this study, it is aimed to reveal the activities to be carried out in order to use the social capital potential of the customers during customer acceptance and lending processes by analyzing the level of competence of existing banking practices in Turkey. A field research is applied in this course to understand whether the social capital potential of banking customers is used effectively in customer acceptance and lending processes and if there is a need for improvement in the internal applications of the banks in accordance with the opinions of bank employees who are working in the customer acceptance and lending stages.

In line with the outcomes of the field research, it is emerged that is a necessity to analyze the social capital potential of the customers at the customer acceptance and lending stages. As understood through the study the customers' social capital potential is being assessed indirectly and partially within the framework of existing banking practices and procedures in Turkey. However, it is concluded that awareness and direct practices should be developed in order to increase the level of effectiveness in customer acceptance and lending processes.

Keywords: Social Capital, Trust, Banking, Lending Process

ÖNSÖZ

Sosyal ve ekonomik sistemlerin her geçen gün birbirleriyle daha yakın etkileşim içinde bulundukları ve farklı disiplinlerin paydaşlığında gerçekleştirilen çalışmalara duyulan gereksinimin daha da güçlendiği bir zeminde, birçok alanda olduğu gibi ekonomik ve finansal uygulamalarda da süregelen klasik değerlendirmeler arzulanan sonuçları vermekten uzaklaşmaktadır. Bu bağlamda, yürürlükteki ekonomik sistem ve uygulamaların daha verimli sonuçlar üretmesine katkı sağlayacak şekilde, sosyal boyutların analizine yönelik araştırmalara duyulan ihtiyaç, güçlenerek kendini göstermektedir. Bu çalışma bahsi geçen ihtiyacın tezahürü küçük bir adım niteliğindedir.

Çalışmanın öbeğini oluşturan, çeşitli türden sosyal ağların ekonomik süreçte geliştirilmesi ve kullanılması yeteneği olarak ifade edilebilecek sosyal sermaye günümüzde giderek önemi artan ve farklı disiplinler tarafından ele alınan bir kavram olarak varlığını daha da pekiştirmektedir. Ekonomik ve sosyal sistemler üzerindeki geliştirme çalışmaları kapsamında sosyal sermayenin etkin bir şekilde kullanılmasının olumlu sonuçlar doğurduğu izlenmektedir. Bu çalışma kapsamında Bankacılık sektöründe müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin ne ölçüde değerlendirildiğini anlamaya yönelik sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda müşteri kabul ve kredilendirme sürecinde banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin ölçülmesinde, Türkiye’de mevcut bankacılık uygulamalarının yeterlilik düzeyinin bir saha uygulaması ile analiz edilerek; banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin, müşteri kabul ve kredi değerlendirme süreçlerinde etkin şekilde kullanılmasına yönelik, bankaların içsel uygulamalarında geliştirme ihtiyacı olup olmadığına yönelik tespitlerin sağlanması ve banka çalışanlarının görüşleri çerçevesinde; müşteri kabul ve kredilendirme aşamalarında, müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin etkin bir şekilde kredi-tahsis değerlendirmesine aktarılabilmesi için yapılması gereken çalışmaların neler olduğunun ortaya konulması amaçlanmıştır.

Çalışma süresince uygulanan saha araştırması kapsamında kıymetli görüşlerini paylaşan Bankacılık sektör çalışanlarına, desteklerini esirgemeyen aileme, arkadaşlarıma ve değerli rehberliğinden faydalandığım tez danışmanım Burhan Baloğlu'na teşekkürü borç bilirim. Çalışmanın, Türkiye Bankacılık Sektörü'nün gelişimine katkı sağlaması dileklerimle.

İstanbul, 2019

Cem Çetinkaya

İÇİNDEKİLER

ÖZ/ABSTRACT.....	ii/iii
ÖNSÖZ.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	v
ŞEKİL LİSTESİ.....	vi
KISALTMALAR.....	vii
GİRİŞ VE AMAÇ.....	1-3

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL VE KURAMSAL BAĞLAMDA SOSYAL SERMAYE

1.1. Sosyal Sermaye Kavramı.....	4
1.2. Tarihsel Süreçte Sosyal Sermaye.....	6
1.3. Sosyal Sermaye, Beşeri Sermaye ve Fiziki Sermaye Karşılaştırması.....	8
1.3.1. Beşeri Sermaye ve Sosyal Sermaye İlişkisi.....	9
1.3.2. Fiziki Sermaye ve Sosyal Sermaye İlişkisi.....	11
1.4. Sosyal Sermayenin Kaynakları.....	14
1.4.1. Bağlayıcı Sosyal Sermaye.....	16
1.4.2. Birleştirici Sosyal Sermaye.....	16
1.4.3. Köprü Kuran Sosyal Sermaye.....	17
1.4.4. İçsel Sosyal Sermaye.....	18
1.4.5. Dışsal Sosyal Sermaye.....	18
1.5. Sosyal Sermayenin Ölçülmesi.....	18

İKİNCİ BÖLÜM
BANKALARDA KREDİLENDİRME SÜRECİ VE SOSYAL SERMAYE
DEĞERLENDİRMESİ

2.1. Müşteri Kabulü ve Kredilendirme Sürecinde Sosyal Sermaye	22
Değerlendirmesi.....	
2.1.1. Uygunluk İlkesi.....	22
2.1.2. Sağlamlık İlkesi.....	23
2.1.3. İtibar Faktörü ve 5K Kuralı.....	23
2.2. Müşteri Tanıma ve Kabul Süreci.....	24
2.2.1. Müşterinin Tanınması.....	24
2.2.2. Müşteri Kabul Politikası.....	25
2.2.3. Müşteri Gözden Geçirme Süreci.....	25
2.3. Kredilendirme Süreci.....	25
2.3.1. Kredinin Tanımı ve Amacı.....	26
2.3.2. Kredinin Unsurları.....	26
2.3.3. Kredinin Fonksiyonları.....	26
2.3.4. Kredi Başvurusu ve Ön Değerlendirme.....	27
2.3.5. Kredilendirmede İstihbari İnceleme.....	28

2.3.6. Müşteriden Temin Edilen Belgeler.....	28
2.3.7. Kredi Analizi.....	28
2.3.8. Kredi Raporunun Hazırlanması ve Onay Aşaması.....	29

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BANKA KREDİ UYGULAMALARINDA MÜŞTERİLERİN SOSYAL SERMAYE POTANSİYELİNE YÖNELİK TÜRKİYE BANKACILIK SİSTEMİ ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	31
3.2. Araştırma Yöntemi ve Örneklem.....	32
3.3. Araştırma Sonuçları.....	33
3.3.1. Katılımcıların Özellikleri.....	33
3.3.2. Araştırma Bulguları ve Sosyal Sermaye Açısından Analizi.....	34
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	49
KAYNAKÇA.....	56
EKLER.....	61
ÖZGEÇMİŞ.....	68

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo-1: Beşeri ve Sosyal Sermayenin Ayrışmaları	11
Tablo-2: Yatay-Dikey Formel - İformel Bağlar	15
Tablo-3: Bağlayıcı ve Köprü Kuran Sosyal Sermaye	17
Tablo-4: Temel Sosyal Sermaye Göstergeleri	19
Tablo-5: 5K Kuralı	23
Tablo-6: Saha Çalışması Katılımcı Profili	34
Tablo-7: Türkiye’de yerleşik bankalarda yeni müşteri kabulü sırasında uygulanan Müşterini Tanı (KYC & AML) prosedürü çerçevesinde katılımcılara verilen ifadeler	34
Tablo-8: Türkiye’de yerleşik bankalarda yeni müşteri kabulü sırasında uygulanan Müşterini Tanı (KYC & AML) prosedürü çerçevesinde verilen ifadelere yönelik bulgular	35
Tablo-9: Müşteri kabul ve kredi taleplerinin değerlendirilmesinde kullanılan 5K (Karakter, Kapasite, Kefalet, Kapital, Koşullar) kuralı ile ilgili öncelik sıralamasına yönelik bulgular	36
Tablo-10: Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis sürecinde müşteri kredibilitesine yönelik (kredi yönünden güvenilirlik) karşılaşılan ön önemli üç soruna yönelik bulgular	37
Tablo-11: Türkiye’de yerleşik bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında müşteri kredibilitesine yönelik (kredi yönünden güvenilirlik) istihbarat ve izleme çalışmaları için bir bölüm bulunup-bulunmadığına yönelik bulgular	37
Tablo-12: Türkiye’de yerleşik bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, müşterilerin kredi yönünden güvenilirlik (kredibilitelerinin) analizine yönelik yazılı uygulama esasları ve kredi politikalarının etkin düzeyde olup-olmadığına yönelik bulgular	38

Tablo-13: Türkiye’de yerleşik bankalarda, kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, kredi kullananlar bağlamında bankaların karşılaşılabileceği itibar riskinin azaltılmasına yönelik yazılı “Hariç Tutma” (Çevresel ve Sosyal Riskler Yönetimi Yönergesi, İtibar Riski Testi vb.) kriterler bulunup-bulunmadığına yönelik bulgular	39
Tablo-14: Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis süreçlerinde, müşteriye yönelik güvenin oluşması bağlamında, Türkiye’de yerleşik bankalarda müşteri bilgi formlarının etkin bilgiyi sağlayıp-sağlamadığına yönelik bulgular	39
Tablo-15: Türkiye’de yerleşik bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, kredibilite (kredi yönünden güvenilirlik) analizi ve doğru kredi kararının oluşması bağlamında hangi süreci daha etkin bulduğuna dair bulgular	40
Tablo-16: Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi süreçlerinde, talep edilen bilgi ve belgelerin müşteriler tarafından şeffaf bir şekilde sağlanıp-sağlanmadığına yönelik bulgular	41
Tablo-17: Türkiye’de yerleşik bankalarda, kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi süreçlerinde, talep edilen bilgi ve belgelerin müşteriler tarafından şeffaf bir şekilde sağlanmaması ya da eksik belge ve bilgi temini halinde banka ve müşteri arasındaki güven ilişkisine dayalı kredi tahsis ve kullandırımı yapıp-yapılmadığına dair bulgular	41
Tablo-18: Türkiye’de yerleşik bankalar ile aktif çalışma geçmişi 0 – 5 yıl; 5-10 yıl ve 10-15 yıl arası olan müşterilerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi ile ilgili adımların önceliklendirilmesinde katılımcılara yöneltilen ifadeler	42
Tablo-19: Türkiye’de yerleşik bankalar ile aktif çalışma geçmişi 0 – 5 yıl arası olan müşterilerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi ile ilgili adımların önceliklendirilmesinde ortaya çıkan bulgular	43
Tablo-20: Türkiye’de yerleşik bankalar ile aktif çalışma geçmişi 5 – 10 yıl arası olan müşterilerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi ile ilgili adımların önceliklendirilmesinde ortaya çıkan bulgular	44
Tablo-21: Türkiye’de yerleşik bankalar ile aktif çalışma geçmişi 10 yıl üzerinde olan müşterilerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi ile ilgili adımların önceliklendirilmesinde ortaya çıkan bulgular	45
Tablo-22: Müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde deneklerin güven odaklı algıları çerçevesinde katılımcılara yöneltilen	46

Tablo-23: Müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde deneklerin güven odaklı algıları çerçevesinde verilen ifadelere katılıp-katılmama düzeylerine yönelik bulgular	47
Tablo-24: Kredi talebinde bulunanların sosyo-ekonomik durumları ve ait oldukları sosyal ağların analizi boyutunda, Türkiye’de yerleşik bankalarda bir değerlendirme süreci bulunup-bulunmadığına yönelik bulgular	48



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1: Sermayenin Değişim Süreci	14
------------------------------------	----



KISALTMALAR

AML	Kara Paranın Aklanmasını Önleme (Anti Money Laundering)
ICO	İlk Para Teklifi (Initial Coin Offering)
KKB	Kredi Kayıt Bürosu
KOSGEB	Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
KYC	Müşterini Tanı (Know Your Customer)
SARD	Sosyal Analiz ve Raporlama Bölümü (Social Analysis and Reporting Division)
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organization for Economic Cooperation and Development)
5K	Karakter, Kapasite, Kapital, Koşullar, Kefalet

GİRİŞ VE AMAÇ

İktisat bilimi bulunduğu konum dolayısıyla sosyal bilimler alanındaki diğer disiplinlerle yakın ilişki halindedir. İktisat ve Sosyoloji arasında ortaya çıkan ayrışım bu iki disiplinin ele aldıkları ortak konuları ortadan kaldırmamıştır. Tarihsel süreçte İktisat Sosyolojisi olarak tanımlanan buluşma alanın kurumsallaşabilmesi için Durkheim, Karl Polanyi, Schumpeter, Veblen, Weber gibi sosyal bilimciler önemli çabalar ortaya koymuşlardır. Bu çerçevede iktisadi gelişme için ekonomik faaliyetleri doğrudan ya da dolaylı olarak etkisi altına alan sosyal faktörlerin de dikkate alınması gerektiği hususu ortaya çıkmıştır.

Klasik İktisat'ın vurguladığı dört temel üretim faktörü (emek, sermaye, girişim ve doğal kaynaklar) ile günümüz ekonomik değişimlerini bütünüyle açıklayabilmek birçok kez olası değildir. Bu sebeple ekonomik değişimlere direkt veya endirekt biçimde etkisi olantüm maddi olan ve olmayan; sosyal, çevresel, fikri, bilimsel ve teknolojik etmenler de birer sermaye bileşeni olarak irdelenmektedir.

Toplumların ekonomik refahı, üretimin ve buna bağlı olarak gelirin adil paylaşımının sağlanmasıyla doğru orantılıdır. Bu anlamda yeterli düzeyde tasarruf hacmi oluşturmakla birlikte, tasarrufları etkin biçimde katma değer üreten yatırımlara ve istihdama kanallı eden bir sistemin varlığı elzemdir. Bahsi geçen bu sistemi oluşturan bankalar elde ettikleri kaynakları, ekonominin gereksinim duyduğu sahalara yönlendirerek kalkınmada bir aktarım fonksiyonu üstlenmektedirler. Ticari faaliyetlerin etkin şekilde sürdürülebilmesi için bankacılık sistemi temel bir kolaylaştırma mekanizması oluşturmaktadır. Bu bağlamda, bankalar ekonomik hayatın en önemli temel unsurları arasında yer almaktadır.

Bankalar bütün faaliyetlerini belirli regülasyonlar dahilinde uygulamakla yükümlüdürler. Bu doğrultuda müşteri kabulü ve kredilendirme aşamalarında bir takım analizler yaparak üstlendikleri riskleri azaltma güdüsüyle işlev gösterirler. Bu analizlerin amacı, borçlunun kredi sözleşmesi kapsamındaki sorumluluklarını yerine getirme kapasitesinin olup olmadığını tespit etmenin yanında kredi talep edenlerin

ihtiyaçlarını doğru teşhis ederek kaynakların en optimum şekilde kullanılmasını sağlamaktır. Bankaların yürüteceği etkin kredilendirme süreçleri, gerçek ve tüzel kişilere sağlanan doğru finansman yöntemleri ve minimize edilen kredi riski ile ülke ekonomisinin canlı ve sürdürülebilir bir yapıya sahip olmasında önemli yer teşkil etmektedir. Bu bağlamda, bankaların müşteri kabul ve kredilendirme aşamalarında uygulamış oldukları kademeli analiz ile farklılaştırma politikaları ve kredi riski arasındaki ilişkiyle ilgili yapılacak çalışmalar önem arz etmektedir.

Bankacılık özünde güven esası üzerine tesis edilen bir sistem olması dolayısıyla bu temelde ortaya çıkan indikatörlerin tespit ve analizi de sürdürülebilir bir yapının sağlanması için gereksinim ortaya çıkarmaktadır. Bu anlamda son zamanlarda sosyal bilimlerde önem kazanan ve güven unsuru ile organik bağı bulunan sosyal sermaye kavramının bankaların müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde sağlıklı bir şekilde değerlendirilmesi de önemli bir konu olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu çalışma ile müşteri kabul ve kredilendirme sürecinde banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin ölçülmesinde, Türkiye’de mevcut bankacılık uygulamalarının yeterlilik düzeyinin bir saha uygulaması ile analiz edilerek; banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin, müşteri kabul ve kredi değerlendirme süreçlerinde etkin şekilde kullanılmasına yönelik, bankaların içsel uygulamalarında geliştirme ihtiyacı olup olmadığına yönelik tespitlerin sağlanması ve banka çalışanlarının görüşleri çerçevesinde; müşteri kabul ve kredilendirme aşamalarında, müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin etkin bir şekilde kredi-tahsis değerlendirmesine aktarılabilmesi için yapılması gereken çalışmaların neler olduğunun ortaya konulması amaçlanmıştır.

Tez çalışması üç bölüm altında tamamlanmıştır. Sosyal sermayenin kavramsal ve tarihsel anlatımı, diğer sermaye türleriyle karşılaştırması, kaynakları ve ölçülmesi konuları birinci bölümde ele alınmakta; ikinci bölümde bu tezin konusu olan sosyal sermaye araştırmasının uygulandığı Bankacılık sektöründe müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinin işleyişi anlatılmakta; üçüncü bölümde Türkiye’de faaliyet gösteren çeşitli bankaların müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde doğrudan yer

alan genel müdürlük bölümleri, bölge idareleri ve Şubelerinde alışan yönetici ve yönetici yardımcısı düzeyindeki çalışanlar ile gerekleştirilensaha araştırmasına yer verilmektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL VE KURAMSAL BAĞLAMDA SOSYAL SERMAYE

1.1. Sosyal Sermaye Kavramı

Sosyal sermaye; ekonomik faaliyetler üzerinde toplumsal yaşamın etkilerini içeren iktisadi bir kavramdır. “Söz konusu kavramın tek bir tanımını yapabilmek oldukça zor olmasına rağmen, en basit şekliyle sosyal sermayeyi; en az iki kişi arasında, güvene dayalı bir biçimde kurulabilen iletişim imkanı, biraz daha geniş bir tanımlamayla; toplumu oluşturan fertler ve kurumlar arasındaki koordinasyon faaliyetlerini kolaylaştırarak toplumun üretkenliğini arttıran, güven, norm ve iletişim ağı özellikleri şeklinde tanımlamak mümkündür.”¹

Bahsedildiği üzere sosyal sermayenin birden fazla tanımı ve yorumu bulunmaktadır. Sosyal sermayeyi tanımlamaya yönelik erken girişimler, sosyal sermayenin bir kaynak olarak kamu yararına veya bireylerin yararına ne derecede kullanılması gerektiğine odaklanmıştır. Putnam, sosyal sermayenin topluluklarda ve uluslarda işbirliğini ve karşılıklı olarak destekleyici ilişkileri kolaylaştıracağını ve bu nedenle modern toplumlarda, suçlar gibi birçok sosyal bozuklukla mücadelede değerli bir araç olacağını öne sürmüştür. Putnam’a göre sosyal sermaye, “karşılıklı yarar için eylem ve işbirliğini kolaylaştıran ağlar, normlar ve güven gibi sosyal organizasyonların özelliklerini” ifade eder.²

Pierre Bourdieu, sosyal sermayeyi "karşılıklı tanıma ve tanınma arasındaki az çok kurumsallaşmış ilişkilerden oluşan kalıcı bir ağa sahip olmakla bağlantılı gerçek veya potansiyel kaynakların toplamı" olarak tanımlamaktadır.³

¹Jonathan Temple, **Growth Effect of Education on Social Capital in the OECD Countries**, OECD Working Paper No: 00/36, 2000, ss.23”

² Robert D. Putnam, **The Prosperous Community**, *The American Prospect*, 1993, 4(13):35–42.

³ Pierre Bourdieu, **Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital in Soziale Ungleichheiten (Soziale Welt, Sonderheft 2)**, edited by Reinhard Kreckel. Goettingen: Otto Schartz & Co, 1983, pp. 249

Thomas Sander, sosyal sermayeyi "tüm sosyal ağların ortak değeri ve bu ağlardan birbirleri için bir şeyler yapma eğilimi (karşılıklılık normları)" olarak tanımlamaktadır.⁴ Sosyal sermaye, bu görüşe göre, "sosyal ağlarla ilişkili güven, karşılıklılık, bilgi ve işbirliğinden kaynaklanan özel faydaları" vurgular. Bu durum, "birbirine bağlı insanlar ve diğer insanlar için de değer yaratır."⁵

James Coleman, sosyal sermaye işlevselliğini ortak iki unsuru olan çeşitli varlıklar olarak tanımlar. Bu varlıkların hepsi sosyal yapının bazı yönlerini içermekte ve aktörlerin belirli eylemlerini sosyal yapı içinde kolaylaştırmaktadırlar.⁶

Nan Lin'in sosyal sermaye kavramına daha bireysel bir yaklaşımı vardır. Sosyal sermayeyi, piyasada beklenen getiriler bağlamında sosyal ilişkilere yapılan yatırım olarak tanımlar.⁷

Francis Fukuyama, sosyal sermayeyi, iki veya daha fazla birey arasındaki işbirliğini teşvik eden somutlaştırılmış resmi olmayan bir norm olarak tanımlar. Fukuyama'ya göre sosyal sermayeyi oluşturan normlar, iki arkadaş arasındaki karşılıklılık normundan, Hristiyanlık veya Konfüçyüsçülük gibi karmaşık ve özenle dile getirilmiş doktrinlere kadar değişebilir.⁸

Kenneth Newton, sosyal sermayeyi etkileşimleri etkileyen değerler ve tutumların oluşturduğu öznel bir olgu olarak değerlendirmiştir.⁹

⁴Tom Sander, www.hks.harvard.edu, (Çevrimiçi)

⁵Thomas Sander, **About Social Capital**, *Saguaro Seminar: Civic Engagement in America*. John F. Kennedy School of Government at Harvard University.

⁶James Coleman, **Social Capital in the Creation of Human Capital**, *American Journal of Sociology*, 1988, 94: 95–120

⁷Nan Lin, **Social Capital**, Cambridge University Press, 2001

⁸Francis Fukuyama, **Third World Quarterly**, 2001, Vol 22, No 1, pp 7– 20

⁹Kenneth Newton, **Social Capital and Democracy**, *American Behavioral Scientist*, 1997, 40 (5): 575–586

Tom Schuller ifadeleriyle “Sosyal sermaye üzerindeki çalışmalar, fertler ve kurumlar arasındaki yatay ve dikey her türlü etkileşimin ne ölçüde güvene dayandığını incelemektedir. Tüm bu çalışmaların genel amacı ise fertler ve kurumlar arasındaki söz konusu bağların, toplumun ekonomik ve sosyal özellikli genel amaçlarına ulaşmada ne ölçüde katkıda bulunduğunun anlaşılmasıdır.”¹⁰

Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü çalışmasında şu ifadelere yer verilmektedir: “Fertler ve kurumlar arası güvene dayalı ilişkilerin, ekonomik etkinliğe ve üretime yansması şeklinde tanımlanan sosyal sermaye konusunda yapılan araştırmalar genel olarak; iletişim ağı, sosyal normlar ve güven ekseninde toplanmaktadır. Bu anlamda sosyal sermaye kavramı; topluma yön veren ahlaki değerlere, kültürel ve siyasi yapı ile eğitime göre şekillenmektedir.”¹¹

Özet bir tanımla sosyal sermaye, bir topluluğun sosyal etkileşimlerinin nitel ve nicel yönden biçimlendiren kurumlar arasındaki ilişkiler ve normlardır. Bu ağlar iş yapma maliyetlerini azaltıp verimliliği artırarak, koordinasyonu ve işbirliğini kolaylaştırmaktadır.¹² Sosyal sermayenin pozitif yanları olduğu kadar negatif yanları da vardır. Negatif sosyal sermaye toplumun kolektif çıkarlarını özel amaçlar için kullanan topluluklar, gruplar ve ağlar; sosyal ve ekonomik gelişmeyi olumsuz yönde etkilemektedir.

1.2. Tarihsel Süreçte Sosyal Sermaye

Sosyal bilimler literatüründe fiziki sermaye haricinde başka bir sermaye nitelemesi öncelikle beşeri sermaye kavramı ile ortaya çıkmaktadır. Bu temelde 1960’lı yıllardan itibaren kullanılan ve fiziki sermaye haricinde nitelenen ilk sermaye türü olan beşeri sermaye kavramının daha kapsamlı bakıldığında endüstri sosyolojisi disiplini altında 1930’lu yıllarda işletmeler özelinde ele alındığı görülmektedir.

¹⁰Tom Schuller, **The Complementary Roles of Human and Social Capital, The Contribution of Human and Social Capital to Sustained Economic Growth and Well-being**, OECD, Mart, Quebec, 2000, ss.3-9

¹¹OECD, **The Well-being of Nations**, The Role of Human and Social Capital, 2001, ss.41

¹²World Bank, Social Capital Initiative, Working Paper, 1998: 3

Emek unsurunun ileri düzeyde mekanizm odaklı örgütlenmesi denemelerinin Taylorizm ile birlikte başarısızlığa uğraması ardından “Endüstri’de Beşeri İlişkiler” adıyla ortaya çıkan yeni yaklaşım, özellikle 1929 ekonomik buhranı süresince ABD başta olmak üzere önemli gelişmeler ortaya çıkarmıştı. Bu yaklaşıma göre işletmelerin çalışanlarına yönelik kendileriyle ilgilenildiğini göstermesi, ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların önüne geçerek çalışanların kişisel gerilimlerini indirgeyecektir. Bu sayede işletme içinde bir beraberlik ortamı doğacak ve çalışanın bu beraberliğe adapte olması, işletme içinde mülkiyet ve otoritenin süregelen yapısını zedelemeyen çalışanların pasif uygulama alanından uzaklaşarak aktif olarak işletme döngüsüne katılımları sağlanabilecektir.¹³

Endüstri’de Beşeri İlişkiler tanımıyla ilk kez ortaya çıkan bu yaklaşım 1960’lı yıllara gelindiğinde yerini beşeri sermaye kavramına bırakmıştır. Özet olarak kavram ilk kez emeğin, işletme verimliliği üzerindeki katkısına ilgi çekmek için ortaya çıkmıştır. Bu anlamda gerekli yatırım sağlandığında emeğin katkısının muhtemel değerini artırabilmek olası görünmektedir. Beşeri sermaye kavramının belirmesinde sanayileşme ardından ortaya çıkan bilgi toplumunun da önemli etkisi olmuştur. “Bilginin, esnekliğin, teknolojinin kapitalist üretkenlik için giderek daha önemli hale gelmesi insanın sahip olduğu ve sonradan geliştirdiği bütün becerileri işgücü piyasasında seçilebilir hale gelmesi için öncelikli kılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında yeni liberal retorik açısından eğitim oldukça önemli hale gelmektedir. İnsanın sahip olduğu bütün beceri ve yetenekler daha sonra hem mikro düzeyde hem de makro düzeyde geliştirilerek piyasa için daha etkin, esnek işçiler modeli oluşturulmaktadır. Beşeri sermaye kavramı kendilik teknolojilerinin artışının bir ifadesi olarak okunabilir: Bireyin disiplin edici bir müdahale olmaksızın kendi varlığı üzerinde mevcut politik zihniyetin bilgi formlarına göre dönüştürme kapasitesi arttırılmıştır”¹⁴

¹³ “Baykan Sezer, **Batı Dünya Egemenliği ve Endüstri Devrimi**, İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fak. Yayınları No: 3407, Ankara Tarih Kurumu Basımevi, Ankara, 1997

¹⁴ Elifhan Köse, **Yeni Bir İktidar Tarzı Olarak Liberal Yönetim Zihniyeti Ve Beşeri-Sosyal Sermaye Kavramı**, 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Osmangazi Üniversitesi, 2004

Farklı sermaye türlerin dile getirilmesi ile birlikte sosyal sermaye kavramı günümüzde önemli bir kullanım alanı kazanmış, sosyal bilimler alanında öne çıkan kavramlardan birisi haline gelmiştir. “Kavram, oldukça yeni uyarımlar ortaya koyan bir kullanıma sahip olmakla birlikte daha yakından incelendiğinde bunun pek o kadar doğru olmadığı söylenebilir. Nitekim kavramın ortaya çıkacağı 20. yüzyıl ve toplumsal teoride geniş bir kullanım alanı kazanacağı 1990’lı yıllara varmadan çok önce kavramın içeriği bağlamında bir tarihsellikten bahsetmek mümkündür.”¹⁵

Sosyal sermaye artık yalnızca sosyal bilimcileri ilgilendiren bir husus olmaktan öte küresel çapta dünya ekonomisine yön veren kuruluşlarca da önemle takip edilen kavramdır. Sosyal sermaye kavramını da kalkınmışlık kriterleri arasına dahil eden Dünya Bankası ve OECD, sosyal sermayeye kendi tanımlarını getirmişlerdir. Bu anlamda OECD, sosyal sermayeyi “Gruplar arasındaki işbirliğini kolaylaştıran ağlar ve paylaşılan değer ve normlar” olarak tanımlarken Dünya Bankası daha kapsamlı bir ifade çabası içine girmiştir. Dünya Bankası sosyal sermayeyi tanımlarken “toplumun sosyal etkileşiminin nitelik ve niceliğine şekil veren, kurumlar, ilişkiler ve normlara göndermede bulunmaktadır. Sosyal sermaye yalnızca toplumun temelini oluşturan kurumların bir toplamı değil aynı zamanda onları birbirine bağlayan bir yapıştırıcı fonksiyonu içermektedir.”¹⁶

1.3. Sosyal Sermaye, Beşeri Sermaye ve Fiziki Sermaye Karşılaştırması

Sosyal sermaye kavramının da, beşeri sermaye ile beraber modern iktisat literatüründe belirgin şekilde ortaya çıkması, sermaye tanımına yönelik klasik yaklaşımda önemli dereceden farklılaşmaya neden olmuştur. “Sermaye kavramı yakın zamana kadar fiziki bir anlam içermekteydi. Fakat son yıllarda içsel büyüme teorileri kapsamında beşeri ve sosyal sermaye kavramlarının ortaya çıkmasıyla, sermayenin fiziki bir değer içermesi

¹⁵M. Kemal San, **Bilgi Toplumuna Geçişte Sosyal Sermayenin Taşıdığı Önem ve Türkiye Gerçeği**, Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management, Volume II Spring, 2007

¹⁶ SARD, Social Analysis and Reporting Division, Office for National Statistics, October 2001

kadar, fiziki olmayan değerleri de içeren çok daha geniş kapsamlı bir üretim faktörü olduğu artık kabul edilmektedir.”¹⁷

1.3.1. Beşeri Sermaye ve Sosyal Sermaye İlişkisi

“Beşeri sermaye, bireyin bilgi, beceri ve yetenek kazanabilmek için yaptığı eğitim harcaması olarak tanımlanmaktadır.”¹⁸ Aynı zamanda bireyin zaman içinde sosyal ve deneyimsel aktivitelere dahil olarak oluşturduğu ve biriktirebildiği sermaye türüdür. Beşeri sermaye ekonomik kalkınma için elzem olan fiziki sermaye ile birlikte üretim kaynakları arasındaki önemini ortaya koymaktadır.

“Sosyal sermaye ve beşeri sermaye arasındaki ilişki incelendiğinde, sosyal sermayenin kişinin sosyal yaşam, eğitim, sağlık, aile ve iş hayatındaki aktivitelerini büyük oranda etkilediği görülmektedir. Güven seviyesinin yüksek olduğu ve güçlü işbirliği bulunan ülkelerde beşeri sermaye yatırımlarının ekonomik ve sosyal etkileri yadsınamaz düzeydedir.”¹⁹“Kaliteli bir sosyal çevre ile ilişkili olan sosyal sermaye düzeyi, aynı zamanda kaliteli bir eğitim alt yapısına zemin hazırlayarak toplumdaki beşeri sermaye düzeyini de artırmaktadır.”²⁰“Beşeri ve sosyal sermaye kavramlarını mukayeseli olarak inceleyen Coleman (1988), aile içinde sosyal sermaye ve iletişim eksikliğinin öğrencilerde beşeri sermaye oluşumdaki etkisini araştırmıştır. Coleman bu çalışmada sosyal sermayenin beşeri sermayeyi ürettiğini savunmaktadır. Bunun gerekçesi etkileşim halindeki insanların birbirlerinden sürekli bir şeyler öğreniyor olduklarıdır.”²¹“Yanısıra, bu ilişkinin aksine, iyi eğitilmiş bireylerin oluşturduğu sosyal ağlar, mevcut beşeri sermaye düzeyini bilgi kanalları geliştirerek de

¹⁷ Murat Yülük, **İçsel Büyüme Teorileri Gelişmekte Olan Ülkeler ve Kamu Politikaları Üzerine**, *Hazine Dergisi*, No: 6, 1997, ss.9

¹⁸ Halil Seyidoğlu, **Ekonomik Terimler Ansiklopedik Sözlük**, Güzem Yayıncılık, 2002, 3.Baskı, İstanbul

¹⁹ Derya Günel, **Beşeri Sermayenin Türkiye’de Bölgelerarası Ekonomik Kalkınma Açısından Önemi: Mankiw- Romer Weil Modeli Üzerine Ampirik Bir Çalışma**, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006

²⁰ Burcu Özcan, **Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma**, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, S.109

²¹ Recibe Aslı Ergin, **Sosyal Sermayenin Yöneticiler Bağlamında Ölçülmesine Yönelik Konya Sanayisi’nde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, 2007, S.22

arttırmaktadır.”²² “Ek olarak, Coleman okul performansını baz aldığı araştırmasında sosyal sermaye ile beşeri sermayenin birbirini tamamlayan iki ayrı unsur olduğunu belirtmiştir. Ona göre sosyal sermaye ve beşeri sermaye birbirinin rakibi veya ikamesi değil aksine bütünleyicisidir.”²³“Beşeri sermaye üretime direkt katkı oluşturduğu için temel üretim faktörü olarak kabul edilirken, sosyal sermayenin üretim faktörünün verimliliğini artırmada azımsanmayacak önemi bulunmaktadır. Çünkü beşeri sermaye bireylere ve gruplara bağlı iken sosyal sermaye bireylerin ve grupların ilişki düzeyleri ve iletişim olanaklarına bağlıdır. İletişim düzeyinin yüksekliği beşeri sermayenin gelişimine katkı sağlamaktadır. Bu çerçevede sosyal sermaye soyut bir kavram, bir ilişki ağı olarak ortaya çıkmaktadır.”²⁴“OECD tarafından yapılan çalışmada iki sermaye türünün arasındaki tamamlayıcılık özelliğine işaret edilmiş; sosyal sermayenin bireyin eğitim, sosyal, sağlık, aile ve çalışma hayatını azımsanmayacak ölçüde etkilediği vurgulanmıştır.”²⁵“Bir toplumun ekonomik ve diğer alanlardaki başarısının öncelikli olarak sosyal ve beşeri sermayeye kaynaklarına bağlı olmasının yanında fiziki ve finansal sermayeyi sosyal ve beşeri sermayenin bir ürünü olarak algılamak da olasıdır. Bu bağlamda, sözgelimi bir toplumdaki ekonomik kriz ve çöküşün birincil nedeninin sosyal ve beşeri sermaye yıpranması olduğu sonucuna varılmaktadır.”²⁶

²² Burcu Özcan, **Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma**, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2011, s.109

²³ John Field, **Sosyal Sermaye**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2008, S.12

²⁴ Recibe Aslı Ergin, **Sosyal Sermayenin Yöneticiler Bağlamında Ölçülmesine Yönelik Konya Sanayisi’nde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, 2007, S.22

²⁵ Nurettin Tüysüz, **Sosyal Sermayenin Ekonomik Gelişme Açısından Önemi ve Sosyal Sermaye Endeksinin Hesaplanması**, Uzmanlık Tezi, Kalkınma Bakanlığı, 2011, s.25

²⁶ Habib Karaçay, **Sosyo-Ekonomik Kalkınmada Fiziki, Beşeri ve Sosyal Sermaye: Vakıflar Genel Müdürlüğü Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2008, S.46

Tablo 1: Beşeri ve Sosyal Sermayenin Ayrışmaları

	BEŞERİ SERMAYE	SOSYAL SERMAYE
OBJE	Birey ve Kurumlar	İlişkiler Seviyesi
KAYNAK	Formal ve Yaşam Boyu Eğitim Aşaması	Sosyal Değerler, Eğitim ve İletişim Olanakları
ÖLÇÜM	Eğitim Kalitesi ve Süresi	Değerler, Davranışlar, Katılım, Üyelik ve Güven Seviyesi
SONUÇLAR	Gelir Düzeyi ve Etkinlik	Sosyal Bağlılık, Ekonomik Başarı
ETKİLEŞİM	Doğrusal	Karşılıklı

Kaynak: (Schuller, 2000; 8-9)

Beşeri sermayeden daha verimli bir biçimde yararlanabilmek için sosyal sermayenin de güçlü olması gerekir. “Çünkü sosyal sermayenin yeterli seviyede olmadığı ve buna bağlı olarak sosyal sorumluluğun gelişmediği bir toplumda beşeri sermaye, toplumsal çıkarlar lehine değil, bireysel menfaatler veya toplum lehine olmayan durumlar için kullanılabilir.”²⁷Bu sebeple beşeri sermaye ile sosyal sermayenin etkinlik koşulları sağlıklı bir temelde analiz edilmelidir.

1.3.2. Fiziki Sermaye ve Sosyal Sermaye İlişkisi

“Fiziki sermaye, üretimi kolaylaştıran araçları şekillendirmek üzere materyallerdeki değişiklikler ile oluşturulmaktadır. Yani fiziki sermaye temel olarak üretim faaliyeti için gereken ve emek faktörü aracılığıyla ortaya konan tüm üretim araçlarını içermektedir.”²⁸

“Sosyal sermaye de fiziksel sermaye gibi varlığı halinde üretime artı değer katmaktadır. Ancak beşeri, sosyal ve fiziki sermaye arasından en somut ve ölçümü en

²⁷ Mehmet Karagül, **Beşeri Sermayenin Ekonomik Büyüme ile İlişkisi ve Etkin Kullanımı**, 2003, s. 84,

²⁸ Habib Karaçay, **Sosyo-Ekonomik Kalkınmada Fiziki, Beşeri ve Sosyal Sermaye: Vakıflar Genel Müdürlüğü Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2008, S.10

kolay yapılabilen fiziki sermaye iken, en az nicelleştirilebilir olanı ise sosyal sermayedir.”²⁹“Yeterli tasarruf oluştuğunda fiziki sermaye kolayca ortaya çıkabilirken, bunun aksine sosyal sermaye genellikle kolay ve hızlı bir biçimde belirmemektedir.”³⁰

“Sosyal sermaye fiziki sermayeye ait olan birçok özelliği de içermektedir. Bunlar; dönüştürücülük özelliği yani girdiden çıktı elde etmek gibi, esneklik, ikame edilebilirlik, bozulma ve muhafaza etme biçimleri (sosyal sermaye de fiziki sermaye gibi kullanılmamaktan ve bakım yetersizliğinden kaynaklanan bozulmalar söz konusudur), güvenilirlik, diğer sermaye türlerini oluşturma (sosyal sermaye, var olan sosyal sermayenin daha da güçlenmesi veya yeni türlerinin oluşturulması için kullanılabilir) ve yatırım olanaklarıdır.”³¹

“Sosyal sermaye fiziki sermayeden farklı olarak durağan yapıda değildir. Bu açıdan beşeri sermaye ile ortak bir özelliğe sahiptir. Sosyo-ekonomik sistemde ve toplumsal yapıyı ortaya çıkaran diğer etmenlerde gerçekleşen değişim sosyal sermayeyi etkilemektedir. Bunun yanı sıra sosyal sermaye dinamik bir yapıya sahiptir. Çünkü bilgi ve beceriler kullanıldıkça ve paylaşıldıkça çoğalmakta, kullanılmadığı zaman etkinlikleri azalmaktadır.”³²“Sosyal sermaye, Fiziksel sermayede olduğu gibi, kullanılmadığı zaman depo edilememektedir.”³³“Yine fiziksel sermayeden farklı olarak sosyal sermayenin değer kaybetme oranı kesin bir şekilde tahmin edilemez. Bunun nedeni ise sosyal sermayenin kullanıldıkça değer kaybetmezken, kullanılmadıkça değer kaybına uğramasıdır.”³⁴

Sosyal sermaye kavramı; davranışlar, değerler, kurumlar ve bağları kapsayacak şekilde bireyler arasındaki ilişkileri idare eden ekonomik ve sosyal gelişmede fiziki sermaye

²⁹ Burcu Özcan, **Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma**, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2001, s.108

³⁰ Hülya Ekşi, **Sosyal Sermaye- Önemi, Üretimi ve Ölçümü-Üzerine Bir Alan Araştırması**, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009, s.76

³¹ Burcu Özcn, **Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma**, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2011, s.107

³² Recibe Aslı Ergin, **Sosyal Sermayenin Yöneticiler Bağlamında Ölçülmesine Yönelik Konya Sanayisi’nde Bir Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, 2007, S.23

³³ Nurettin Tüysüz, **Sosyal Sermayenin Ekonomik Gelişme Açısından Önemi ve Sosyal Sermaye Endeksinin Hesaplanması**, Uzmanlık Tezi, Kalkınma Bakanlığı, 2011, s.24

³⁴ KOSGEB, **Ekonomik Kalkınmada Sosyal Sermayenin Rolü**, Ekonomik ve Stratejik Araştırmalar Müdürlüğü, 2005, s.11

ile farklılaşan önemli bir pozisyona sahiptir.³⁵“Sosyal sermaye, fiziki ve beşeri sermaye birikimini yükselterek ekonomik etkinlik üzerinde dolaylı da olsa faydalar sağlamaktadır. Sosyal sermaye, beşeri sermaye birikimini, kamu eğitim sistemine daha çok yatırım imkanı oluşturarak, okulların yönetiminde toplumsal katılımın oranını yükselterek ve yoksullar için resmi olmayan krediye erişim olanağı sağlayarak etkilemektedir. Sosyal sermaye, beşeri sermayeye dolaylı olarak yaptığı olumlu etkinin devamında ulusal yatırım ve tasarruf oranları ile sosyo-politik ve finansal istikrarın gerçekleşmesine de katkı sağlayarak, fiziki sermaye birikimini de hızlandırmaktadır.”³⁶

Sosyal sermayenin fiziki sermaye ile gösterdiği benzer görünüm, var olduğu ölçüde üretime sağladığı olumlu katkılarıdır. Sosyal ilişkilerin sermaye olarak nitelendirilmesinin nedeni de temelde güvene dayanan bu nitelik ortaya koymaktadır. Fiziki sermayenin meydana getirilmesi ve üretim sürecine aktarılması ne kadar önemli oranda maliyet ve çaba gerektirmekte ise, sosyal sermaye birikiminin oluşması için de benzer bir çaba ve maliyetin ortaya konması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Ancak sosyal sermaye birikiminin oluşması, fiziki sermaye kıyasla farklılıklar taşımaktadır. Bunun sebebi gereksinimlerin büyük oranda sosyal içerikli aktiviteler taşımasıdır.

“Sosyal sermaye ve fiziki sermayenin ayrıştığı önemli bir başka yönü ise nötr olmamasıdır. Fiziki sermaye, kullanılıp kullanılmama ve nerede, ne zaman kullanılacağı hakkında tümüyle tarafsızdır. Fakat sosyal sermaye ile ilgili benzer bir ifade ortaya koymak olanaklı değildir. Çünkü sosyal sermaye kendisi bizzat üretimde yer almamaktadır. Bununla birlikte, beşeri ve fiziki sermaye ile diğer üretim faktörlerini kullanma yetkisine sahip bulunan bireylerin, çalışma gayelerinin tayin edilmesini ve bu amaçtaki aktivitelerin yönlendirilmesi ve gerçekleştirilmesini doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir. Bu nedenle sosyal sermayenin varlığı pozitif bir anlam ortaya koyarken, yokluğu ise diğer sermaye türlerinde olduğu gibi nötr değil, negatif bir değer ortaya çıkarmaktadır. Bu anlamda, eğer fiziki sermaye

³⁵ Habib Karaçay, **Sosyo-Ekonomik Kalkınmada Fiziki, Beşeri ve Sosyal Sermaye: Vakıflar Genel Müdürlüğü Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2008, s.22

³⁶ Burcu Özcn, **Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma**, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s.111

yoksa, sadece yokluğundan kaynaklanan sorun konu olmaktadır. Fakat, sosyal sermayenin yokluğu, var olan kaynakların tarafsız kullanılmasına değil, ülke ve toplumun genel menfaatlerinin aleyhine kullanılmasına sebep olabilmektedir.”³⁷

Şekil-1: Sermayenin Değişim Süreci



Kaynak: (Luthans ve Luthans, 2010: 46)

1.4. Sosyal Sermayenin Kaynakları

Sosyal sermayenin olumlu yanından faydalanmak ekonomik gelişme bağlamında her ülke için önemli bir gerekliliktir. Bu sebeple, ortaya çıkarılacak sosyal sermaye kaynaklarının geliştirilmesi yolunda ihtiyaç duyulan maddelerin tanımlanması gereksinimi ortaya çıkmaktadır. Sosyal gruplar, aile, özel ve kamu sektör kuruluşları, kültürel topluluklar ve diğer sosyal ağlar sosyal sermayeyi oluşturan temel kaynaklardır.

“Daha açıklayıcı bir şekilde ortaya koymak adına sosyal sermaye kavramını; yatay-dikey bağlar, resmi-gayri resmi bağlantılar, zayıf-güçlü bağlar, bağlayıcı, birleştirici, köprü kuran, içsel ve dışsal sosyal sermaye olarak ayırmak mümkündür.”³⁸

³⁷ Mehmet Karagul, **Sosyal Sermaye Üzerine Bir İnceleme**, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2005, 1:37-52

³⁸ Sara Ferlander, **The Importance of Different Forms of Social Capital for Health**, Acta Sociologica, Vol. 50, I. 2, 2007, pp. 117

Literatürde, yatay bağların önemi uzun zaman tartışılmış ve üzerinde oldukça durulmuştur. “Bu konuda Putnam, “eş değer bir statü ve güç” getirilmesi ile birlikte işbirliği oluşturulmasının, gönüllü derneklere katılımın olmasının sosyal sermaye oluşturulmasını kolaylaştırdığını savunmuştur. Ek olarak dikey bağları ise organize suç hiyerarşisi ve onlara bağımlılık gibi asimetrik ilişkiler olarak işaret etmiştir. Putnam’ın Kuzey ve Güney İtalya’da gerçekleştirdiği çalışmalar, Kuzey İtalya’da yatay bağların güçlü olması dolayısıyla demokratikleşme oranının yüksek olduğunu, Güney İtalya’nın ise dikey bağların güçlü olması dolayısıyla Kuzey İtalya’ya göre daha az demokratik olduğunu göstermiştir. Formal ve informal bağlantılar bireylerin gönüllü oluşumlara katılımını, akraba, iş arkadaşları ve komşuları ile aralarındaki bağlantıları içermektedir.”³⁹

Tablo 2: Yatay-Dikey Formel - İnfornel Bağlar

İlişkilerin Yönü ve Formalite Düzeyi	Formal İlişkiler	İnfornel İlişkiler
Yatay Bağlar	Gönüllü Birliktelikler	Aili, Akraba, İş Arkadaşları, Komşular ve Sosyal Çevredeki Arkadaşlar
Dikey Bağlar	Vatandaşlar ve Memurlar arasındaki İş Hiyerarşileri ve Bağları	Sokak Çeteleri, Suç Ağları ve Soy İlişkileri

Kaynak: Ferlander, 2007: 117

Sosyal bağlantılar bireylerin yaşamında önemli bir konuma sahiptir. Bireyler arası bağların düzeyi, etkinliğine göre ekonomik ve sosyal açıdan karşılıklı bilgi alışverişini oluşturacaktır. Bu süreçte ortaya çıkan bilgi alışverişinin güvenilir ve hızlı olması kişilerin sosyal ve ekonomik anlamda kazançlı olmalarını sağlayacaktır. Güçlü bağlar belirli bir grup içinde yer alan kişilere olumlu kazanımlar getirdiği gibi, ilgili topluluğun dışında kalan kişilere ise zararlar getirebilmektedir. Bunun sebebi ise ait oldukları grupların çıkarlarını gözeten bireylerin sadece o topluluk içindeki kişilerin faydasına olacak yönelimde davranmasıdır. Birbirleri ile bağlantılı olan bireyler arasında verilen sözlerden dönmemeleri, gruba aykırı gelecek davranışları

³⁹ Sara Ferlander, **The Importance of Different Forms of Social Capital for Health**, Acta Sociologica, Vol. 50, I. 2, 2007, pp. 119

sergilemiyor olmaları ve aksini yaptıkları durumda ise cezalandırılacak oldukları fikri yer almaktadır. Bu fikir sebebiyle kişiler birbirlerinden ayrı davranmamakta ve tek başlarına karar verememektedirler.⁴⁰

1.4.1. Bağlayıcı Sosyal Sermaye:

Sosyal sermayenin bağlayıcı niteliği, daha türdeş ve kendi içine kapanık ilişkileri içermesidir. “Ortak bir geçmişten gelen, yakın çevre ve aile ile ortaya çıkan ilişkileri kapsamaktadır. Topluluk içi olarak da tanımlanan bağlayıcı sosyal sermayede karşılıklı güvene dayanan bağlar bulunmaktadır. Daha ziyade aile içi ve yakın çevre arasındaki ilişkiler bağlamında değerlendirilmesi dolayısıyla birlikte iş yapılması halinde grup içinde yer bireyler için olumsuz etkileşimden bahsedilmez. Bu anlamda, bağlayıcı sosyal sermaye toplumsal kaos ve kargaşa hallerinde düzeltici etki sağlayabilmektedir.”⁴¹“Bağlayıcı sosyal sermayenin negatif etkisi ise grup içi ilişkilerin grubun dışında olanlar ile paylaşımının az olmasıdır. Kendi menfaatlerine olabilecek bir durumu savunan, karşıt bir duruma ise olumsuz tepki veren grup üyelerinin davranışı bu sosyal sermaye türünün negatif yönü olarak ortaya çıkmaktadır.”⁴²

1.4.2. Birleştirici Sosyal Sermaye:

Sosyal sınıflar arasındaki birleşimden doğan birleştirici sosyal sermaye, aile dışındaki arkadaşlıklar, meslek arkadaşlıkları gibi uzak ilişkileri içeren dikey bağlardan oluşmakta, benzer topluluklar arasında hiyerarşik yapılara işaret etmektedir.⁴³“Burada bireyler, aile içindeki veya yakın çevresindekilere oranla daha zayıf bağları bulunan ‘dışarıdaki’ kişilere güvenmekte ve onlar ile ilişki kurmaktadırlar. Bu temlede ortaya

⁴⁰ Mark S. Granovetter, **The Strength of Weak Ties**, American Journal of Sociology, Vol. 78, I. 6, 1973, pp. 1360-1380

⁴¹ Nalan Kangal, **Sosyal Sermaye Teorileri ve Sosyal Sermaye Kalkınma İlişkisi: Türkiye Örneği**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, s.40

⁴² Nalan Kangal, **Sosyal Sermaye Teorileri ve Sosyal Sermaye Kalkınma İlişkisi: Türkiye Örneği**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, s.40

⁴³ Burcu Özcan, **Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma**, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s.29

çıkan ilişkilerde bireylerin hangi aileye veya çevreye bağlı olduğu ana unsur değildir. Önemli olan grup ve üyeler arasındaki hiyerarşik bağlardır.”⁴⁴

1.4.3. Köprü Kuran Sosyal Sermaye:

Köprü kuran sosyal sermaye; bağlayıcı ve birleştirici sosyal sermayenin sağladığından daha uzak ilişkilerden oluşmaktadır. “Bireyin bulunduğu çevrenin uzağındaki kişi ya da gruplar ile ilişkilerini içermektedir. Bu anlamda kişi veya kişiler çevreleri dışındaki ağlarını geliştirebilmekte, yeni fırsatlara ve bilgilere ulaşabilmektedirler.”⁴⁵“Köprü kuran sosyal sermayenin diğer bir tanımı ise topluluk dışı sermayedir. Yatay gruplar arasındaki etkileşim bu bağı güçlendirmektedir.”⁴⁶

Tablo 8’de bağlayıcı ve köprü sosyal sermaye net ayrımlarıyla verilmeye çalışılmıştır.

Tablo 3: Bağlayıcı ve Köprü Kuran Sosyal Sermaye

Bağlayıcı Sosyal Sermaye	Köprü Kuran Sosyal Sermaye
- Benzeş unsurlardan oluşur. - Unsurlar arasındaki ilişkilerin gücü yüksektir. - Kendisini oluşturan elemanlar ona hizmet eder. - Diğer ağlar arasında iletişim meydana getirme arzusu fazla bulunmaz. - Kimliğin tamamını elde tutma eğilimi mevcuttur. - Topluluk dışında kalanları	- Heterojen elemanlardan meydana gelir. - Elemanlar arasındaki ilişkilerin gücü düşüktür. - Kendisini oluşturan elemanlara hizmet eder. - Diğer ağlar ile iletişim kurma isteğine sahiptir. - Kimliği oluşturan parçalardan biri olabilir. - Topluluğun dışında kalanları

⁴⁴ Nurettin Tüysüz, **Sosyal Sermayenin Ekonomik Gelişme Açısından Önemi ve Sosyal Sermaye Endeksinin Hesaplanması**, T.C. Kalkınma Bakanlığı Yayınları, 2011, s.21

⁴⁵ John Field, **Sosyal Sermaye**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2008, s.45

⁴⁶ Burcu Özcan, **Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma**, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, s.30

dışlama özelliğine sahiptir. - Örnek olarak; marjinal gruplar ve etnik dayanışmacı örgütler söylenebilir.	dışlayıcı olma özelliği yoktur. - Örnek olarak; müzik grupları, öğrenci kulüpleri söylenebilir.
--	--

Kaynak: Çalışkan, 2010: 21

1.4.4. İçsel Sosyal Sermaye:

İçsel sosyal sermaye “Bağlantıların, ilişkilerin, durumların, normların, gelenekler ile doldurulması; şirket kültürü, dayanışma ruhu, anlaşmazlıkların çözümüne yönelik metodlar geliştirilmesine işaret eden sosyal sermaye türüdür.”⁴⁷

1.4.5. Dışsal Sosyal Sermaye:

Dışsal sosyal sermaye yaklaşımında, sosyal sermayenin, “herhangi bir aktörün (örneğin, birey veya örgüt) sosyal bağlarından meydana gelen ve ona farklı öncelikler (örneğin, iş bulma, mesleğinde yükselme vb.) sağlayan kaynaklar, imkanlar bütünü olması yönüne işaret edilmektedir.”⁴⁸

1.5. Sosyal Sermayenin Ölçülmesi

Sosyal sermayeyi ölçmeye yönelik çalışmaların henüz çok ilerleme kaydetmemiş olmasının yanında son zamanlarda sosyal sermaye çalışmalarında ortaya çıkan ilerlemeler ile sosyal sermayenin ölçülmesindeki güvenilirlik düzeyi artmaktadır.⁴⁹

⁴⁷ Hans Westlund, Elin Nilsson, **Measuring enterprises. investments in social capital - a pilot study**, Finland, the 43rd Congress of the European Regional Science Association, 2003, s.4

⁴⁸ Şükrü Özen, Zühal Aslan, **İçsel ve Dışsal Sosyal Sermaye Yaklaşımları Açısından Türk Toplumunun Sosyal Sermaye Potansiyeli: Ortadoğu Sanayi ve Ticaret Merkezi (Ostim) Örneği**, Akdeniz İ.İ.B.F Dergisi (12), 2006, 133

⁴⁹ Deepa Narayan, Michael F. Cassidy, **A Dimensional Approach to Measuring Social Capital: Development and Validation of a Social Capital Inventory**, Current Sociology, 49(2), 2001, pp. 67

Bir topluluğa ait sosyal sermaye oranının kavranabilmesi için ilgili topluluğa yönelik kimi araştırmalar yapılması gerekmektedir. Bu bağlamda farklı türlerde sondajlama usulü araştırmalar yapılmaktadır. “İlgili toplumdaki suç oranı, kişiler arası alacak-borç ilişkilerinde senet kullanma oranı, ticari işletmelerin ne ölçüde kişi ve aile boyutunu aşip anonimleştiği ve kamudaki bürokratik işlemler ile yolsuzluklar ve boşanmaların yoğunluğu gibi durumlar araştırılması gereken önemli başlıklardır.”⁵⁰ Söz konusu durumlardaki değişimler, ilgili topluluk açısından sosyal sermaye etkisine dair izlenimler ortaya koymaktadır.

Aşağıdaki tabloda sosyal sermayenin ölçülmesinde kullanılan temel göstergeler yer almaktadır.

Tablo-4: Temel Sosyal Sermaye Göstergeleri

Yatay Göstergeler	Sivil ve Siyasal Toplum	Sosyal Entegrasyon	Yasal ve Yönetimsel Görünümler
Lokal kurum ya da birliklerin çeşidi ve sayısı	Sivil Özgürlükler Endeksi	Sosyal Hareketlilik Göstergeleri	Bürokrasinin Niteliği
Yerel birliklere üye olma boyutu	Siyasal ayrımcılığa uğrayan nüfusun oranı	Etnik ve Dilsel Parçalanmışlık	Yargı Bağımsızlığı
Birliklerdeki akraba türdeşliklerinin boyutu	Ekonomik ayrımcılığa uğrayan nüfusun oranı	Kargaşa ve Protesto Göstergeleri	Hükümet tarafından tanınmayan sözleşmeler
Birliklerdeki gelir ve meslek türdeşliği	Ekonomik ayrımcılığa uğrayanların yoğunluğu endeksi	Grevler	Sözleşmelerin uygulanabilirliği
Köy halkı arasındaki güven boyutu	Nüfusun ayrılıkçı hareketlerle olan ilgisinin oranı	Cinayet Oranları	

⁵⁰ OECD, **The Role of Human and Social Capital**, The Well-being of Nations, 2001, s.43

Hükümete güven boyutu	Demokrasi Endeksi	Diğer Suç Oranları	
	Rüşvet Endeksi	100 bin kişi başına düşen hükümlü sayısı	
Destekleyici ağılara güven	Hükümetlerin Etkisizliği Endeksi	Evlilik dışı doğum oranı	
Hane halkı harcamalarının hediye ve transferlere oranı	Demokratik Kurumların Gücü	Tek ebeveynli evlerin oranı	
Ticari kurumlara güven boyutu	İnsan Özgürlüğü Endeksi	İntihar Oranı	
	Hükümetin Ademi-Merkezleşme derecesi	Boşanma Oranı	
	Seçmen Katılımı	Genç İşsizlik Oranı	
	Siyasi Süikastler		

“Kaynak: Christiaan Grootaert, Social Capital- The missing link, Ed. Dekker Paul, Social Capital and Participation in Everyday Life, Florence, KY, USA, Routledge, 2001, ss. 22-23”

“Sosyal sermaye düzeyini ölçmeye yönelik çalışmalarda, sosyal sermaye bireylerin sahip olduğu bir değerden öte grupların sahip olduğu bir değer olarak ele alınıyor ise, genel olarak veri setlerinin ikincil analizleri (güven ya da katılım düzeyi gibi konularda yapılan çalışmalar) gibi yakın değerler ile ölçüm gerçekleştirilmektedir. Başka bir ifade ile sosyal sermayenin kolektivitinin bir özelliği olarak ele alındığı hallerde, en yaygın ölçüm “katılım” boyutu üzerinden biçimlenmekte; politik, dini ve gönüllü kuruluşların aktivitelerine katılım oranlarının sosyal sermayeyi ölçtüğü düşünülmektedir. Sosyal güven de, sosyal sermaye seviyesini tespit etmek için “çabuk ama kirli” bir ölçüm yöntemi olarak değerlendirilse de, birçok çalışmada kullanılan bir başka ölçüt olarak ortaya çıkmaktadır.”⁵¹“Ancak Cote ve Healy'nin de vurguladıkları gibi sosyal sermaye ölçümleri, mümkün olduğunca sosyal sermayenin anahtar boyutlarını (ağlar, değerler ve normlar) kapsayıcı nitelikte olmalı, tavırlar ile

⁵¹ Hülya Ekşi Uğuz, Erhan Örselli, Esra Banu Sipahi, **Sosyal Sermayenin Ölçümü: Türkiye Deneyimi**, s.15

davranışlar arasında bir denge sağlanmalı ve ölçüm ile kültürel bağlam arasında ilişkisi tesis edilmelidir.”⁵²



⁵² SARD, National Statistics, **Social Capital A Review of the Literature**, Social Analysis and Reporting Division Office for National Statistics, 2001, s.14

İKİNCİ BÖLÜM

BANKALARDA KREDİLENDİRME SÜRECİ VE SOSYAL SERMAYE DEĞERLENDİRMESİ

2.1. Müşteri Kabulü ve Kredilendirme Sürecinde Sosyal Sermaye Değerlendirmesi

Bankalar, kredi talep edenler ile ilgili müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerindeki uygulamalar ile kredi talep edenlere yönelik güveni ölçerken aynı zamanda merkezi ve saha uygulamaları kapsamında, kredi talep edenlerin sosyal sermaye potansiyelleri hakkında da bilgi temin etme imkanı bulmaktadırlar. Bu bağlamda bankaların müşteri kabul ve kredilendirme aşamalarında başvurdukları; kredi talep edenlerin sosyal sermaye potansiyelleri ile ilgili doğrudan ya da dolaylı bilgi temini sağlamaya yönelik kimi ilke ve kurallara değinmekte fayda bulunmaktadır. Bu ilke ve kurallar arasında Uygunluk İlkesi, Sağlamlık İlkesi, İtibar Faktörü ve 5K kuralı olarak öne çıkmaktadır.

2.1.1. Uygunluk İlkesi

Bankalar sahip oldukları risk portföylerini birçok faktörü göz önünde bulundurarak uygun bir biçimde sınıflandırmakta ve dağıtmaktadırlar. Bu bağlamda;

- Müşteri kabulü, kredilendirme ve kredi kullandırımı ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeler ile bankaların kendi iç mevzuat ve politikalarına uygun olarak yapılmaktadır.
- Kredi talep edenlerin ihtiyaç ve kapasitelerine uygun biçimde kredilendirme süreci işletilmesi esastır.
- Bankaların kaynak yapılarına uygun plasman yapılması gerekmektedir.
- Bankaların kredi portföylerini; coğrafya, müşteri, sektör, faaliyet konusu, kredi türü, vade, teminatlar, para cinsi vb. kıstaslar göz önünde bulundurularak uygun bir şekilde konsantre etmesi esastır.

Uygunluk ilkesi, bankaların müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde kredi talep edenlerden birçok farklı bilgi ve belgeyi temin etmelerini gerekli kılarak, müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerine yönelik merkezi ve saha değerlendirmesi yapmalarına da imkan tanımaktadır.

2.1.2. Sağlamlık İlkesi

Genel ifade ile, kredibilite bakımından müşteri hakkında gereken araştırmanın yapılmış ve kredi teminatının yeterli ölçüde tesis edilmiş olması kredinin sağlamlığı ilkesini ifade eder. Bu bağlamda kredi talep edenlerin mali yapısına yönelik analiz sonuçları, kredinin geri ödeneceğine dair kanaat ve güvenin oluşması önem arz etmektedir. Bankalar sağlamlık ilkesi gereğince müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde gerçekleştirdikleri uygulamalar ile kredi talep edenlerin sosyal sermaye potansiyellerine yönelik doğrudan ve dolaylı bilgilere erişim imkanına sahiptirler.

2.1.3. İtibar Faktörü ve 5K Kuralı

Kredi talep edenlerin ve ilişkili tarafların piyasadaki repütasyon düzeyleri, iş başarıma seviyeleri, bilgi ve tecrübeleri, moraliteleri vb. hususlar itibar faktörü kapsamında değerlendirilmektedir. Bankalar, ön değerlendirme esnasında istihbari araştırma bulguları gereğince ilişkili taraflar ile ilgili kapsamlı araştırma yaparlar. Bu aşamada müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerine yönelik bilgiler de temin edilir. Bankalar, müşteri kabul ve kredilendirme sürecinde 5K prensibini uygularlar.

Tablo-5: 5K Kuralı

Karakter (Character)	Müşterinin dürüstlüğü ifade eder.
Kapasite (Capacity)	Müşterinin ödeme gücünü ifade eder.
Kapital (Capital)	Müşterinin özkaynaklarını ifade eder.
Koşullar (Conditions)	Konjonktürel değişimler ve ekonomik şartları ifade eder.

Kefalet (Collateral)	Kredinin geri ödemesinde güçlükle karşılaşılması için sağlanan güvenceleri ifade eder.
-----------------------------	--

Müşteri kabul ve kredilendirme aşamalarında, özellikle “Karakter” ve “Kefalet” kriterleri ile güven ve itibar taramalarına yönelik adımları da içeren 5K prensibi, bankalara, müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerine yönelik doğrudan ya da dolaylı değerlendirme yapma imkanı sağlar.

2.2. Müşteri Tanıma ve Kabul Süreci

Müşteri kabul sürecinde sosyal sermaye değerlendirmesine yönelik ilke ve kurallara değindikten sonra uygulamadaki aşamalarının daha açık anlaşılması için müşteri kabulü kapsamındaki ilgili bankacılık adımları başlıca müşterinin tanınması, müşteri kabul politikası ve müşterinin gözden geçirme aşamaları ile tarif edilebilir.

2.2.1. Müşterinin Tanınması

Müşterinin tanınması süreci, müşteri bilgileri ve işlemlerinde şeffaflığın sağlanması, karşılıklı güven altında bir ilişki tesis edilmesi ve bu ilişkinin devamlı kılınmasıdır. Bunun yanında müşterinin tanınması aşamalarındaki kontrol mekanizmaları ile kara para aklama riski azaltılarak, yasadışı faaliyetlerle ilişkili işlemlerin tespit edilmesi sağlanmaktadır.

“Müşterilere herhangi bir bankacılık hizmeti sunulmadan önce, talep edilen işlemlerin niteliği ve bu işlemlerin makul olup olmadığı değerlendirilir. Hesap açılışı aşamalarında hesap sahipliğinin yapısının anlaşılması ve hesaba taraf olanlar arasındaki bağların belirlenmesi gerekmektedir.

Bankalar, müşteriler ile ilgili risk analizi sonucunda yüksek riskli olduğunu belirlediği müşteriler için daha kapsamlı aşamaları içeren müşterini tanı kuralları uygulatırlar.”

2.2.2. Müşteri Kabul Politikası

“Bankalar temel bir ilke olarak, müşterinin tanınması aşamalarını tamamlamamış kişi ve kurumlara bankacılık hizmetleri sunmazlar ve yasal düzenlemeler uyarınca sağlanması gereken bilgi ve belgeleri sağlamayan kişilere hesap açılışı yapmazlar. Diğer yandan bankaların iç politikaları ve süreçleri çerçevesinde müşterilerden alınması gereken bilgi ve belgelerin, müşteriler tarafından sağlanmasından kaçınılması da hesap açma veya mevcut müşteriler için işlem yapma taleplerinin reddi konusunda makul bir gerekçe ortaya koymaktadır.”

2.2.3. Müşteri Gözden Geçirme Süreci

“Müşterinin tanınması tek seferde gerçekleştirilen ve tamamlanan bir aşama olmayıp, müşteri ilişkisi devam ettiği sürece müşteriye ait bilgilerin güncelliğinin temini gereklidir. Bunun sağlanması ise ancak “müşterini tanı ilkesi” kapsamında yapılan analizlerin sistemli şekilde gözden geçirilmesi ve varsa eksikliklerin tespit edilerek giderilmesi ile mümkündür. Bu bağlamdaki verimliliği artırmak amacıyla, gözden geçirme ihtiyacının belirlenmesinde de müşteri kabulünde olduğu gibi risk temelli bir yaklaşım ortaya konmaktadır. Bu yaklaşım kapsamında, yüksek riskli müşterilere yönelik daha detaylı kontrol süreçleri uygulanır.”

2.3. Kredilendirme Süreci

Kredilendirme sürecinde sosyal sermaye değerlendirmesine yönelik ilke ve kurallara değindikten sonra uygulamadaki aşamalarının daha açık anlaşılması için kredilendirme kapsamındaki ilgili bankacılık adımlarının tarifinde fayda bulunmaktadır.

2.3.1. Kredinin Tanımı ve Amacı

“Latince güven ve inanma anlamına gelen kredi, “credere” sözcüğünden gelmekte olup, saygınlık ve itibarı ifade etmektedir.”⁵³“Kredi, bir finansör tarafından gerçek veya tüzel bir kişiye herhangi bir şekil ve şartta, bir varlığın belli bir süre sonunda geri alınmak kaydı ile verilmesi ya da verilecek bir varlığın geri ödeneceğinin yahut bir taahhüdün yerine getirileceğinin garanti edilmesi şeklinde ifade edilebilir.”⁵⁴

2.3.2. Kredinin Unsurları

“Kredi kavramı ile bağlantılı zaman, güven (itimat) ve risk olmak üzere üç temel öge kendini göstermektedir.”⁵⁵ Borcun bir süre sonra geri verilmesi gerekliliği zaman unsurunu ortaya çıkarmaktadır. Geleceğe dair belirsizlik dolayısıyla vade ve risk doğru orantılı bir görünüm sergilemektedir. Bunların yanında borç verme ve alma işlemi güven unsuruna yönelik gereksinimi doğurmaktadır. Kredi verilecek tarafların bankalar ve kendi iş çevreleri nezdinde itibarı olmalı, kendilerine güvenilmelidir. Farklı bir ifade ile kredi kavramının zaman unsurunu içermesi, güven unsurunun en önemli temelidir. Risk, kredinin tahsiline kadar meydana gelmesi muhtemel tehlikelerin toplamıdır.

2.3.3. Kredinin Fonksiyonları

Bankalar aracılığıyla yürütülen kredilendirme faaliyeti, genel ekonomik aktiviteleri artırarak yatırımların finansmanı ile büyümeyi sağlarken, etkin kredilendirme süreçleri girişimciliği özendirmekte ve olası ekonomik durgunlukların ortadan kaldırılmasına katkı sağlamaktadır.

⁵³ Vecdi Ünay, **Bankalarca İç Ticaretin ve Sanayii'nin Finanse Edilmesi**, Ekonomik ve Sosyal Yayınlar A.Ş. Yayın No:5, 1997, s.57

⁵⁴ Mikail Altan, **Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık**, Beta Yayıncılık, 2001, s.10

⁵⁵ Nezih Perçin, **Temel Kredi Bilgileri**, Demirbank Eğitim Müdürlüğü Yayınları, İstanbul, 1999, s.9

Bu bağlamda kredi yönetiminin kapsamlı bir tanımlaması şöyle ifade edilebilir: “Müşteri firmaların finansal davranışları ve pazara yönelme nedenleri sonucu finansal sorunlarının çözümüne yönelik uygun kredinin sunulması, müşteriye finansal danışmanlık işleminin gereği uygulama biçimi ve bununla bağlantılı olarak kredinin fiyatlandırılması, kredi organizasyonu ve analistlerin işbirliği ile derlenen veri ve bilgilerin değerlendirilmesi, kredilendirme sonrası müşteri ilişkilerini ve kredinin takibini kapsayan bir yöntemdir.”

“Bankaların amacı, batık kredi oluşturmayacak portföyler kurarak yüksek getirilerle krediyi geri ödeyecek müşterilere ulaşmak, değeri yüksek riski düşük teminat almak, kredi portföyünün riskini çeşitlendirmek suretiyle riski tabana yayarak yüksek maliyetlere katlanmadan kaynaklarını en verimli şekilde kredilendirmek ve bu süreçte bilinçli planlama ve yürütme işlemlerini sağlamaktır.”

“Bankaların krediler bölümlerindeki iş akışlarına bakıldığında, krediler ile ilgili süreçlerin işlemsel ve analitik olmak üzere iki ana kısımda yürütüldüğü görülmektedir. İşlemsel kısım, kredi başvuruları, araştırma ve analiz, kredi dosyasının hazırlanması, sekreterlik ve raporların oluşturulması; analitik kısım ise kredi gözetimi ve denetimi, yeni kredi başvurularının analizi, eğitim ve araştırma gibi işlemleri yürütmektedir. Kredi yönetimi sürecinde, bankaların bölümleri (istihbarat, mali tahlil, hukuk, muhasebe, bilgi işlem, idari takip v.s) arasında koordineli bir iş akışı bulunur.”

2.3.4. Kredi Başvurusu ve Ön Değerlendirme

Kredi başvuru ve ön değerlendirme süreci, banka çalışanları ile kredi talep edenler arasındaki ziyaret/mülakat ile başlar. Ziyaretin gerçekleştirilmesi ile bankalar, kredi talep edenler hakkında durum ve yeterlilik bağlamında ön değerlendirme imkanı bulurlar. Ön mülakat sırasında, kredi taleplerinin bankaların kredi politikaları ile uyum düzeyleri de değerlendirilir.

2.3.5. Kredilendirmede İstihbari İnceleme

Bankalar, kredi talep eden taraflarla ilgili öncelikle istihbarat süreçlerini işletirler. Kalitatif istihbari analiz ile kredi talep edenler hakkında genel bilgi temin edilir. Kalitatif istihbarat kaynaklarını kredi talep edenlerle yapılan mülakat bilgileri, diğer bankalardaki çalışma ilişkisi, piyasa ve sektörel bilgiler, meslek örgütleri, tapu, noter, merkez bankası, kredi kayıt bürosu ve ticaret sicili kayıtları vb. özel ve resmi kaynaklar oluşturmaktadır.

Kredi talep edenlerin mali durumlarını ortaya koyan her türlü rakamsal verinin elde edilmesi yoluyla yapılan istihbari çalışmalar ise kantitatif istihbarat olarak tanımlanır.

Kalitatif istihbari analiz ile kredi talep edenlerin geri ödeme niyetlerine yönelik güven sağlandıktan sonra bu niyeti, ekonomik faaliyetleriyle fon yaratarak gerçekleştirebileceklerine yönelik yeterliliğin değerlendirilmesi kantitatif istihbari analiz ile araştırılmış olur.

2.3.6. Müşteriden Temin Edilen Belgeler

Gerçek ve Tüzel kişilerden farklı evrak setleri talep edilmekle birlikte genel olarak temin edilmesi gereklolanlar;

- Kimlik tespitine yönelik belgeler,
- Adres Doğrulamasına yönelik belgeler,
- Müşteri bilgi formu,
- Bankacılık Hizmet ve Kredi Sözleşmeleri,
- Gerekli taahhütnameleri içermektedir.

2.3.7. Kredi Analizi

Kredilendirme sürecinde kredi analizinin ana amacı, bankaların karşı karşıya bulundukları riskleri minimize ederek kredi talep edenlerin haklı ekonomik nedenlerine dayalı kredi taleplerini karşılamaktır. “Kredi analizindeki bir diğer amaç ise kredi talep edenlerin sözleşme şartlarına uygun olarak krediyi geri ödeme gücüne

ve niyetine sahip olup olmadığını tespit etmek suretiyle kredi riskini azaltmaktır. Kredi talep edenlerin lehine olacak şekilde farklı bir amaç ise finansman ihtiyacını doğru anlayarak uygun tutar, vade ve şartlarda kredi verilmesini sağlamaktır.”

Kredi analizi, kredi talebiyle ilgili ihtiyacın nasıl ortaya çıktığının belirlenmesi ile başlar. Kredi talep edenlerin, sağlanacak krediyi nerede ve nasıl kullanacağı bankaların kredi politikaları, hem de kredinin geri ödenmeme riskinin sağlıklı değerlendirilmesi açısından önemlidir. Bu sebeple kredi analizinde ilk olarak kredi talep edenlerin finansman ihtiyacının neden doğduğunun araştırılması yapılarak, krediyi nerede kullanacağı değerlendirilir. Kredi talebinin, kabul edilebilir bir ekonomik nedene bağlı olmadığı koşullarda analiz süreci ilerlemeden talebinin geri çevrilmesi esastır.

“Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde, analistler şüphesiz çeşitli faktörleri dikkate almak durumundadır. Geçmişte bankalar, kredibilite analizini yaparken ilgilinin karakteri (moralitesi), girişim yeteneği (teşebbüs kabiliyeti) ve sermayesi (öz kaynağı) olmak üzere başlıca üç ana faktörü göz önünde bulundurmakta ve bu faktörler arasında karakteri ön planda tutmaktaydılar.” Zaman içerisinde bu faktörlere yeni eklemeler yapılarak varılan noktada kredi analizinde göz önünde bulundurulan unsurların sayısı artmıştır. “Söz konusu unsurlar arasında kredinin amacı, vadesi ve tutarı, geri ödeme projeksiyonu ve geri ödemeye teşkil eden kaynaklar, kredi talep edenler ile ilgili kişisel ve itibari nitelikler, finansal faktörler, ekonomik faktörler, sektörel nitelikler, kredinin teminatı ve kredi talep edenlerin hukuki yapısı, siyasi-ekonomik nüfuz, vergilendirme, suç gelirlerinin aklanması, ulusal ve uluslararası yaptırımlar, mevzuat uyum süreçleri, bankaların repütasyonuna etki edebilecek durumlar, sosyal ve çevresel koşullar, sürdürülebilirlik vb. başlıklar yer almaktadır.”

2.3.8. Kredi Raporunun Hazırlanması ve Onay Aşaması

Kredilendirme sürecinde, kredi analizi aşamasında öncelikle kredi talep edenlerden temin edilen mali durum belgelerinin ilgili finansal rasyo ve analiz yöntemleri kullanılarak incelenmesi ile oluşturulan finansal analiz raporları hazırlanır. Kredi talep

edenler arasındaki ortaklık, finansal ilişki ve risk gruplarına bağı konsolidasyon gerçekleştirilir.

Devam eden, bankaların kendi içsel uygulamaları ve bankacılık regülasyonları kapsamında uygulanan rating modelleri ile kredi talep edenlerin rating puanları hesaplanır. Bankaların kredi politikaları ve mevzuat-uyum süreçleri ile ilgili uygunluk kriterleri de değerlendirilerek kredi talep edenler ile ilgili olumlu ya da olumsuz yönleri ortaya koyan son değerlendirme yapılarak kredi raporu son halini alır. Talep edilen krediler, özellikli bir proje ya da işlem ile ilintili ise bu bağlamda limit tahsisine yönelik ek raporlar da hazırlanarak değerlendirmeye alınır.

“İlgili kredi raporunun tamamlanması ardından kredi talep eden tarafın çalışma koşulları ve yakın gelecekteki ihtiyaçlarına yönelik, detaylı kredi teklif formu hazırlanır. Kredi türleri, vadeleri, limit tutarları, kullanım şartları ve teminat yapıları hakkında müşteri ile mutabakat sağlanır asıl kredi teklifi oluşturulur.” Kredi teklifleri şube kredi komitelerinde değerlendirildikten sonra, genel müdürlük kredi tahsis birimlerine incelenmek üzere iletilir. “Değerlendirmeler ve detaylı analizler sonucu, genel müdürlük kredi komitelerinin kararları doğrultusunda teklif olumlu ise kredi tebliğ mektubu hazırlanır, olumsuz ise red gerekçesi ile yazılı olarak şubeler üzerinden kredi talep edenlere gerekli bildirimler yapılır.”

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BANKA KREDİ UYGULAMALARINDA MÜŞTERİLERİN SOSYAL SERMAYE POTANSİYELİNE YÖNELİK TÜRKİYE BANKACILIK SİSTEMİ ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bankacılık sektörü finansal sistemler ve ülke ekonomilerinin öbeğinde bulunmaktadır. Finansal kaynakların önemli bir kısmı bankalar aracılığıyla toplanmakta ve ekonomiye kanalize edilmektedir. Aynı şekilde, Bankacılık sektöründe oluşan herhangi bir olumsuzluk, ekonomik ve sosyal refahı da önemli ölçüde etkilemektedir.

Bankacılık sistemi doğası gereği birçok farklı risk ile karşılaşmaktadır. Bu riskler arasında en başat olan kredi riskini azaltmak için bankalar, risk yönetimi çerçevesinde çeşitli politikalar uygulamaktadırlar. Bu bağlamda, bankaların müşteri kabul ve kredilendirme aşamalarında uygulamış oldukları farklılaştırma politikaları ve kredi riski arasındaki ilişkiyle ilgili yapılacak çalışmalar önem arz etmektedir.

Bankacılık özünde güven esası üzerine tesis edilen bir sistem olması dolayısıyla bu temelde ortaya çıkan indikatörlerin tespit ve analizi de sürdürülebilir bir yapının sağlanması için gereksinim ortaya çıkarmaktadır. Bu anlamda son zamanlarda sosyal bilimlerde önem kazanan ve güven unsuru ile organik bağı bulunan sosyal sermaye kavramının bankaların müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde sağlıklı bir şekilde değerlendirilmesi de önemli konu olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu çalışma ile müşteri kabul ve kredilendirme sürecinde banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin ölçülmesinde, Türkiye’de mevcut bankacılık uygulamalarının yeterlilik düzeyinin bir saha uygulaması ile analiz edilerek; banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin, müşteri kabul ve kredi değerlendirme süreçlerinde etkin şekilde kullanılmasına yönelik, bankaların içsel uygulamalarında geliştirme ihtiyacı olup olmadığına yönelik tespitlerin sağlanması ve banka

alışanlarının görüşleri çerçevesinde; müşteri kabul ve kredilendirme aşamalarında, müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin etkin bir şekilde kredi-tahsis değerlendirmesine aktarılabilmesi için yapılması gereken çalışmaların neler olduğunun ortaya konulması amaçlanmıştır.

3.2. Araştırma Yöntemi ve örneklem

Çalışma anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Anket kapsamında, Türkiye’de faaliyet gösteren çeşitli bankaların müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde doğrudan yer alan genel müdürlük bölümleri, ble idareleri ve şubelerinde çalışan yönetici ve yönetici yardımcısı düzeyinde 40 farklı profildeki katılımcılardan görüşleri alınmıştır. Anket uygulamasında açık, kapalı, yarı açık uçlu ve derecelendirmeli soru örnekleri kullanılmıştır. Soruların hazırlanmasında, bankacılık uygulamaları kapsamında sosyal sermaye odağında tespitlerin sağlanmasına yönelik, sosyal sermayenin bilimsel temelde ölçülmesinde kullanılan, Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma rgt (OECD) “Sosyal Sermaye Soruları Veritabanı” araştırması referans alınmıştır. Katılımcılara e-posta, telefon ve yüz yüze görüşme aracılığıyla ulaşılmıştır.

Anket ile başlıca aşağdaki tespitlerin ortaya konulması amaçlanmıştır;

- Bankalarda müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde uygulanan Müşterini Tanı (KnowYourCustomer), Karaparanın nlenmesi (Anti-Money Lendering) ve diğer bankacılık uyum prosedürlerinin sosyal sermaye konusunda yeterli bir fonksiyon oluşturup oluşturmadığını ortaya koymak.
- Banka alışanlarının 5K kuralı çerçevesinde önceliğini ortaya çıkarmak ve sonucun sosyal sermaye potansiyeli konusunda mevcut bankacılık uygulamalarına ek bir çalışma yapılıp yapılmaması ihtiyacına yönelik görüş oluşturmasını sağlamak.
- Banka alışanları gözünden, müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde banka ve müşteri arasındaki güven ilişkisini ve bunun bankaların

değerlendirme aşamalarında nasıl işlev gördüğünü tespit etmek. Farklı somut ve soyut teminat değerlilikleri arasında nasıl bir önceliklendirme yapıldığını, güven unsurunun ne kadar etkili olduğunu, bu bağlamda sosyal sermaye potansiyeline yönelik bir içsel çalışma ihtiyacının olup olmadığını ortaya çıkarmak.

- Müşterilerin sosyal grup aidiyeti, memleketi, yaşı, mesleği, görünüşü, medeni hali gibi değişik profil özelliklerinin müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde ne kadar etkili olduğunu analiz ederek sosyal sermaye potansiyeline yönelik daha somut bir içsel ölçüm çalışması yapıp yapılmaması ihtiyacını ortaya koymak üzere banka çalışanları nezdinde müşteri profil özelliklerinin karar alma aşamalarında oluşturduğu etkiyi anlamak.
- Kredilendirme sürecinde, banka çalışanları nezdinde, sistemsel uygulamaların mı davranışsal uygulamaların mı daha etkin görüldüğü yönünde çıkarım ortaya koymak. Bu bağlamda, müşterilerin sosyal sermaye potansiyelinin ölçülmesine yönelik gerek duyulacak içsel uygulamaların niteliğine işaret etmek.
- Genel olarak bankaların mevcut içsel uygulamalarının müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin ölçülmesine yönelik etkinliğini analiz etmek.

3.3. Araştırma Sonuçları

3.3.1. Katılımcıların Özellikleri

Anket uygulaması ile birlikte katılımcıların çalıştıkları bankalardaki bölüm ve ünvanları ile eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş ve mesleki deneyim sürelerini içeren profil özellikleri ankette yer alan temel araştırma sorularının cevaplanmasına etki edeceği için çalışmaya yardımcı sorular niteliğinde katılımcılardan temin edilmiştir. Katılımcılara ilişkin profil özellikleri aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo-6: Saha Çalışması Katılımcı Profili

Katılımcı Sayısı	40	
Bölüm	Pazarlama Birimleri	Risk Analiz Birimleri
	13 (%33)	27 (%67)
Ünvan	Müdür	Müdür Yrd.
	17 (%43)	23 (%57)
Eğitim	Yüksek Lisans	Lisans
	8 (%20)	32 (%80)
Cinsiyet	Kadın	Erkek
	17 (%43)	23 (%57)
Ortalama Deneyim Yılı	15	
Ortalama Yaş	39	

3.3.2. Araştırma Bulguları ve Sosyal Sermaye Açısından Analizi

3.3.2.1. Türkiye’de yerleşik bankalarda yeni müşteri kabulü sırasında uygulanan Müşterini Tanı (KYC & AML) prosedürü çerçevesinde verilen ifadelere yönelik bulgular

Tablo-7

Bankalarla güvenilir bir ilişki kurulmasını sağlar.
Suç eylemleriyle mücadele (kara para aklama, ICO'lara kötü amaçlı katılımı engellemek vb.) edilmesini sağlar.
Yatırımcıların varlıklarının güvenliğini sağlar.
Yasal, vergi ve itibar sorunlarından kaçınılmasını sağlar.

Tablo-8

Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Cevap Sayısı
Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran	
16	40%	17	43%	5	13%	2	5%			40
19	48%	17	43%	3	8%	1	3%			40
12	30%	18	45%	6	15%	3	8%	1	3%	40
16	41%	17	44%	3	8%	3	8%			39

Türkiye’de yerleşik bankalarda yeni müşteri kabulü sırasında uygulanan Müşterini Tanı (KYC & AML) prosedürü çerçevesinde verilen ifadeler ile ilgili, bankalarla güvenilir bir ilişki kurulması ve itibar sorunlarından kaçınılmasına yönelik anahtar vurgulara katılımcıların yaklaşık %80’i kesinlikle katıldığını ve katıldığını belirtmiştir. İlgili sonuç; güven, ilişkiler ve itibar unsurlarını öne çıkarmak suretiyle bankalarda müşterinin tanınması aşamasında sosyal sermaye analizinin güçlü bir ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır.

3.3.2.2. Müşteri kabul ve kredi taleplerinin değerlendirilmesinde kullanılan 5K (Karakter, Kapasite, Kefalet, Kapital, Koşullar) kuralı ile ilgili öncelik sıralamasına yönelik bulgular

Tablo-9

Öncelik Sırası	Karakter		Kapasite		Kefalet		Kapital		Koşullar		Cevap Sayısı
	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran	Sayı	Oran	
1	20	50%	3	8%	4	10%	10	25%	3	8%	40
2	8	20%	6	15%	6	15%	6	15%	14	35%	40
3	3	8%	11	28%	13	33%	6	15%	7	18%	40
4	5	13%	8	20%	7	18%	10	25%	10	25%	40
5	5	13%	12	30%	10	25%	7	18%	6	15%	40

Müşteri kabul ve kredi taleplerinin değerlendirilmesinde kullanılan 5K kuralı ile ilgili öncelik değerlendirmesi yapan 40 katılımcının büyük bir kısmı (%50) Karakter kriterini ilk sıraya koymuştur. Karakter kriterine yine bir grup katılımcı (%20) tarafından 2. sırada yer verilmiştir. İlgili sonuç, ekonomik ve finansal analiz yanında davranışsal ve sosyal öğelerin de bankaların değerlendirme süreçlerinde büyük önem taşıdığını ortaya koymaktadır.

3.3.2.3. Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis sürecinde müşteri kredibilitesine yönelik (kredi yönünden güvenilirlik) karşılaşılan ön önemli üç soruna yönelik bulgular

Tablo-10

	Güven Odaklı Sorunlar		Finansal ve Genel Uygulama Sorunları		Toplam
	Sayı	Oran	Sayı	Oran	
1. Öncelik	22	61%	14	39%	36
2. Öncelik	16	44%	20	56%	36
3. Öncelik	12	33%	24	67%	36

Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis sürecinde müşteri kredibilitesine yönelik karşılaşılan ön önemli üç sorunun ne olduğunun tespitine yönelik değerlendirmeye cevap veren 36 katılımcının 22'si (%61) ilk sırada güven odaklı sorunları işaret ederken, 14'ü (%39) finansal ve genel uygulama sorunlarına vurgu yapmıştır. İlgili değerlendirme sonucu, bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi aşamasında sosyal sermaye analizine yönelik gereksinimi pekiştirmektedir.

3.3.2.4. Türkiye’de yerleşik bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında müşteri kredibilitesine yönelik (kredi yönünden güvenilirlik) istihbarat ve izleme çalışmaları için bir bölüm bulunup-bulunmadığına yönelik bulgular

Tablo-11

	Evet	Hayır
Sayı	40	0
Oran	100%	0%

Değerlendirme sorusuna cevap veren 40 katılımcının tamamı, çalıştıkları bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında müşteri kredibilitesine yönelik istihbarat ve izleme bölümleri bulunduğunu belirtmiştir. Bu sonuç bankaların, müşterilerin istihbari durumlarını anlamaya yönelik yoğun bir gayret içinde olduklarını ortaya koymaktadır. İstihbarat çalışması kapsamında müşterilerin finansal geçmişleri yanında, saha sorgulamaları ile dahil oldukları sosyal ağlarla ilgili geri bildirimler de alınmaktadır. Bu anlamda, bankaların müşterilerle finansal veriler yanında, sosyal nitelikteki unsurları da araştırma gayreti içinde oldukları görülmektedir.

3.3.2.5. Türkiye’de yerleşik bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, müşterilerin kredi yönünden güvenilirlik (kredibilitelerinin) analizine yönelik yazılı uygulama esasları ve kredi politikalarının etkin düzeyde olup-olmadığına yönelik bulgular

Tablo-12

	Evet	Hayır
Sayı	32	8
Oran	80%	20%

Değerlendirmeye dahil olan 40 katılımcının 32’si (%80) Türkiye’de yerleşik bankalarda müşteri kredibilitesi analizine yönelik yazılı uygulama esasları ve kredi politikalarının etkinlik sağladığını ifade etmiştir. İlgili sonuç, bankaların büyük oranda yazılı iş prosedürleri ile müşterilere duyulan güveni sistemli biçimde gözden geçirdiklerini ortaya koymaktadır.

3.3.2.6. Türkiye’de yerleşik bankalarda, kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, kredi kullananlar bağlamında bankaların

karşılaşılabileceği itibar riskinin azaltılmasına yönelik yazılı “Hariç Tutma” (Çevresel ve Sosyal Riskler Yönetimi Yönergesi, İtibar Riski Testi vb.) kriterler bulunup-bulunmadığına yönelik bulgular

Tablo-13

	Evet	Hayır
Sayı	32	8
Oran	80%	20%

Değerlendirmeye dahil olan 40 katılımcının 32’si (%80) kredi kullananlar bağlamında bankaların karşılaşılabileceği itibar riskinin azaltılmasına yönelik yazılı “Hariç Tutma” kriterleri bulunduğunu belirtmiştir. İlgili sonuç, bankaların büyük oranda müşteri kaynaklı itibar riskinin azaltılmasına yönelik yazılı kriterlere sahip olduklarını göstermektedir.

3.3.2.7. Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis süreçlerinde, müşteriye yönelik güvenin oluşması bağlamında, Türkiye’de yerleşik bankalarda müşteri bilgi formlarının etkin bilgiyi sağlayıp-sağlamadığına yönelik bulgular

Tablo-14

	Sağlıyor	Kısmen Sağlıyor	Geliştirilmesi Gerekiyor
Sayı	16	16	8
Oran	40%	40%	20%

Değerlendirmeye cevap veren 40 katılımcının 16’sı (%40) müşteri bilgi formlarının, müşteriye yönelik güvenin oluşması bağlamında etkin bilgi sağladığını belirtirken, 24 katılımcı (%60) müşteri bilgi formlarının kısmen etkin bilgi sağladığını ya da

geliştirilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu sonuç, bankaların uyguladıkları müşteri bilgi formlarının müşteriye yönelik güvenin oluşması ile ilgili bankacıların büyük oranda mutabık olmadıklarını göstermekte, geliştirilme ihtiyacını ortaya koymaktadır.

3.3.2.8. Türkiye’de yerleşik bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, kredibilite (kredi yönünden güvenilirlik) analizi ve doğru kredi kararının oluşması bağlamında hangi süreci daha etkin bulunduğuna dair bulgular:

Tablo-15

	Sistem tabanlı prosedürlerle işleyen analiz süreci (Merkez odaklı karar alma mekanizması)	Müşteri ilişkileri yönetimi ve saha çalışmalarının ön planda olduğu analiz süreci (Şube odaklı karar alma mekanizması)
Sayı	18	22
Oran	45%	55%

Anket sorusuna cevap veren 40 katılımcıdan, 22’si (%55) kredibilite analizinde saha uygulamalarının ön planda olması gerektiğini belirtirken, 18 (%45) katılımcı sistem tabanlı prosedürleri kapsayan merkez odaklı karar alma mekanizmasının önde olması gerektiğini vurgulamıştır. İlgili sonuç, merkezi ve saha uygulamaları bağlamında bankacıların çok yakın görüşlere sahip olduklarına işaret etmekle birlikte, saha uygulamalarının kredi yönünden güvenilirlik sağlanması açısından daha etkin olduğunu ortaya koymaktadır. Bu anlamda bankacıların, teknik uygulamalardan ziyade, sosyal temas ve davranışsal unsurları öne aldıkları görülmektedir.

3.3.2.9. Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi süreçlerinde, talep edilen bilgi ve belgelerin müşteriler tarafından şeffaf bir şekilde sağlanıp-sağlanmadığına yönelik bulgular

Tablo-16

	Evet	Hayır
Frekans	22	18
Oran	55%	45%

Değerlendirmeye katılan 40 bankacıdan 22'si (%55) müşterilerin bilgi ve belgelerde şeffaf aktarım sağladıkları kanaatini ifade ederken, yakın oranda 18 (%45) bankacı müşterilerin şeffaf olmadıklarını belirtmiştir. Bu sonuç, bankacıların müşterilerin bilgi ve belgelerde şeffaf olup-olmadıklarına yönelik büyük oranda mutabık olmadıklarını ortaya koyarken, müşterilerin şeffaflık düzeylerine anlamaya yönelik daha etkin uygulama ihtiyacına işaret etmektedir.

3.3.2.10. Türkiye’de yerleşik bankalarda, kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi süreçlerinde, talep edilen bilgi ve belgelerin müşteriler tarafından şeffaf bir şekilde sağlanmaması ya da eksik belge ve bilgi temini halinde banka ve müşteri arasındaki güven ilişkisine dayalı kredi tahsis ve kullandırımı yapılıp-yapılmadığına dair bulgular

Tablo-17

	Evet	İstisnai Olarak Evet	Hayır
Frekans	4	26	10
Oran	10%	65%	25%

Ankete cevap veren 40 katılımcıdan 31'i (%75) müşteriler tarafından şeffaf bilgi sağlanmaması ya da eksik belge ve bilgi temini halinde banka ve müşteri arasındaki güven ilişkisine dayalı kredi tahsis ve kullandırımı yapıldığını belirtmiştir. İlgili sonuç, belge ve bilgiye dayalı süreç dışında bankalarda, müşterilerin sosyal sermaye niteliklerini öne çıkaran güven temelli kredi tahsis ve kullandırımı yapıldığını göstermektedir. Bu durum, müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde müşterilerin sosyal sermaye potansiyeline yönelik analiz gereksinmesinin altını çizmektedir.

3.3.2.11. Türkiye’de yerleşik bankalar ile aktif çalışma geçmişi 0 – 5 yıl; 5-10 yıl ve 10-15 yıl arası olan müşterilerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi ile ilgili adımların önceliklendirilmesinde ortaya çıkan bulgular

Zaman ve güven eksenindeki değişimleri gözlemlemek amacıyla banka ile müşteri arasındaki çalışma ilişkisini kapsayan süreler 0-5 yıl; 5-10 yıl ve 10-15 yıl olmak üzere ayrıştırılarak katılımcılara kredi taleplerinin değerlendirilmesi sürecinde aynı ifadeler yöneltilmiş ve önceliklendirmeleri talep edilmiştir.

Tablo-18

İfadeler
Müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizi (Mali Tahlil)
Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtları
Müşterinin sağladığı teminat değerliliği
Müşterinin sağladığı kefalet değerliliği
Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisi
Bankanız sistemleri üzerinden hesaplanan müşteri rating derecesi
Kredi Kayıt Bürosu (KKB) kayıtlarından bağımsız olarak müşterinin bankanızdaki geçmiş ödeme davranışı
Diğer (Lütfen belirtiniz)

Tablo-19

0-5 Yıl

1		2		3		4		5		6		7		8		Cevap Sayısı
Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	
15	41%	11	30%	3	8%	5	14%	1	3%	1	3%	1	3%			37
11	28%	6	15%	8	21%	9	23%	5	13%							39
3	8%	3	8%	8	22%	3	8%	12	32%	4	11%	2	5%	2	5%	37
		5	14%	4	11%	7	19%	3	8%	13	36%	4	11%			36
1	3%	2	6%	1	3%	4	11%	4	11%	7	20%	14	40%	2	6%	35
2	5%	3	8%	7	18%	4	10%	8	21%	5	13%	9	23%	1	3%	39
4	11%	6	16%	5	14%	5	14%	3	8%	8	22%	6	16%			37
1	8%	1	8%					2	15%			1	8%	8	62%	13

Müşteri ile banka arasındaki ilişkiyi kapsayan sürenin 5 yıla kadar olduğu durumlarda katılımcılar ilk üç önceliklendirmede (%78) müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizine (Mali Tahlil), 2. üç önceliklendirmede (%64) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtlarına, 3. üç önceliklendirmede (%41) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) kayıtlarından bağımsız olarak müşterinin bankadaki geçmiş ödeme davranışına yer vermişlerdir. Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisine ilk önceliklendirmede %3, ilk üç önceliklendirmede %11 oranında yer verilmiştir. Bu öncelik sıralaması sonucu, banka ile müşteri ilişkisinin 5 yıla kadar olduğu durumlarda, bankacıların sosyal ve davranışsal niteliklerden çok sistemsel analiz ve kayıtlara itibar ettiklerini göstermektedir.

Tablo-20

5-10 yıl

1		2		3		4		5		6		7		8		Cevap Sayısı
Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	
18	47%	7	18%	3	8%	4	11%	3	8%			3	8%			38
10	29%	8	24%	6	18%	7	21%	2	6%			1	3%			34
3	9%	4	12%	6	18%	7	21%	5	15%			8	24%	1	3%	34
2	9%	5	22%	7	30%	4	17%	5	22%			4	17%	1	4%	23
2	7%	1	3%	1	3%	6	21%	12	41%			7	24%			29
2	8%	4	15%	6	23%	4	15%	3	12%			8	31%	2	8%	26
4	13%	9	28%	5	16%	4	13%	5	16%			5	16%			32
		1	11%					2	22%			1	11%	5	56%	9

Müşteri ile banka arasındaki ilişkiyi kapsayan sürenin 5 yıl ile 10 yıl arasında olduğu durumlarda katılımcılar ilk üç önceliklendirmede (%74) müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizine (Mali Tahlil), 2. üç önceliklendirmede (%71) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtlarına, 3. üç önceliklendirmede (%61) Müşterinin sağladığı kefalet değerliliğine yer vermişlerdir. Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisine ilk önceliklendirmede %7, ilk üç önceliklendirmede %14 oranında yer verilmiştir. Bu öncelik sıralaması sonucu, banka ile müşteri ilişkisinin 5 yıl ile 10 yıl arasında olduğu durumlarda, bir önceki tabloya göre bankacıların sosyal ve davranışsal niteliklere verdikleri önemin artması yanında, yine yoğunlukla sistemsel analiz ve kayıtlara itibar ettiklerini göstermektedir.

Tablo-21**10 yıl üzeri**

1		2		3		4		5		6		7		8		Cevap Sayısı
Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	
18	49%	8	22%	2	5%	2	5%	4	11%	1	3%	2	5%			37
8	23%	9	26%	1	3%	10	29%	6	17%	1	3%					35
		4	11%	4	11%	8	22%	4	11%	9	25%	7	19%			36
2	6%	3	9%	7	20%	3	9%	4	11%	8	23%	8	23%			35
2	6%	3	9%	3	9%	6	17%	7	20%	8	23%	5	14%	1	3%	35
3	8%	2	6%	9	25%	5	14%	2	6%	6	17%	7	19%	2	6%	36
4	11%	7	20%	4	11%	2	6%	7	20%	3	9%	6	17%	2	6%	35
		1	9%	3	27%			2	18%			1	9%	4	36%	11

Müşteri ile banka arasındaki ilişkiyi kapsayan sürenin 15 yıl üzerinde olduğu durumlarda katılımcılar ilk üç önceliklendirmede (%76) müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizine (Mali Tahlil), 2. üç önceliklendirmede (%51) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtlarına, 3. üç önceliklendirmede (%43) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) kayıtlarından bağımsız olarak müşterinin bankadaki geçmiş ödeme davranışına yer vermişlerdir. Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisine ilk önceliklendirmede %6, ilk üç önceliklendirmede %23 oranında yer verilmiştir. Bu öncelik sıralaması sonucu, banka ile müşteri ilişkisinin 10 yıl üzerinde olduğu durumlarda, bir önceki iki tabloya göre bankacıların yine yoğunlukla sistemsel analiz ve kayıtlara itibar ettiklerini göstermekle birlikte, sosyal ve davranışsal öğeler ile güven unsurunun geçen zaman ile doğru orantılı şekilde önceliğinin arttığını göstermektedir. Portföy yöneticileri ile müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisi ifadesi, 0-5 yılı kapsayan ilişki süresi için ilk üç öncelikte %11 iken, 10-15 yılı kapsayan ilişki süresinde %14'e ve 15 yıl üzerindeki ilişki süresi için %23'e yükselmiştir.

3.3.2.12. Müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde deneklerin güven odaklı algıları çerçevesinde verilen ifadelerle katılıp-katılmama düzeylerine yönelik bulgular

Tablo-22

İfadeler
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde müşterilerin çoğunlukla güvenilir beyanda bulunduklarına inanırım ve bu şekilde işlem yaparım.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde müşterilerin çoğunlukla güvenilir beyanda bulunduklarından şüphe eder ve buna göre işlem yaparım.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde müşterilerin çoğunlukla prosedürleri suistimal etmeye ve işlemlerini bu şekilde kolaylaştırmaya yönelik davranış içinde olduklarını varsayarak işlem yaparım.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin dış görünüşü</u> kredibilite (kredi yönünden güvenilirlik) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin memleketleri</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin üye oldukları sivil toplum kuruluşları ve siyasal partiler</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin meslek grupları</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin medeni hali</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin yaşı</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşteriler ile ilgili üçüncü taraflardan temin edilen itibar sorgulaması sonuçları</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşteriler arasındaki akrabalık ve yakınlık dereceleri</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis süreçlerinde <u>sistemsel uygulamalar</u> (KKB, rating, dijital bankacılık uygulamaları vb.) etkin bir kredi kararının oluşması için kredi talep edenler ile ilgili yeterli güvenin oluşmasını sağlar.
Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis süreçlerinde kredi talep edenlerle ilgili yeterli güvenin oluşması için <u>müşteri ilişkileri yönetimi ve birebir temas</u> etkin bir kredi kararı için gereklidir.

Tablo-23

Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum		Cevap Sayısı
Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	Frekans	Oran	
1	3%	9	23%	15	38%	9	23%	6	15%	40
5	13%	23	58%	6	15%	6	15%			40
3	8%	10	25%	12	30%	13	33%	2	5%	40
4	10%	12	30%	5	13%	15	38%	4	10%	40
		8	20%	6	15%	18	45%	8	20%	40
1		10	25%	10	25%	16	40%	3	8%	40
3	8%	23	58%	10	25%	4	10%			40
2	5%	6	15%	10	25%	14	35%	8	20%	40
2	5%	27	68%	7	18%	4	10%			40
8	20%	27	68%	3	8%	2	5%			40
5	13%	20	50%	9	23%	6	15%			40
8	20%	21	53%	7	18%	4	10%			40
6	15%	27	68%	5	13%	2	5%			40

İlgili anket sonuçları; banka çalışanlarının ağırlıkla, müşterilerin güvenilir beyanda bulunduklarına inanmadıklarını ya da bu konuda kararsız kaldıklarını ancak müşterilerin çoğunlukla prosedürleri suistimal etmeye ve işlemlerini bu şekilde kolaylaştırmaya yönelik davranış içinde olduklarını düşünmediklerini ortaya koymaktadır.

Katılımcıların yarısından fazlası, müşterilerin dış görünüşlerinin, memleketlerinin, medeni hallerinin, üye oldukları sivil toplum kuruluşları ve siyasal partilerin kredi yönünden güvenilirlik bağlamında kredi kararına etki etmediğini belirtmiştir. Müşterilerin yaşı, müşteriler arasındaki akrabalık ve yakınlık dereceleri, müşteriler hakkında yapılan itibar sorgulaması sonuçlarının ise kredi kararında etkili olduğu çoğunluk kanaati olarak ortaya çıkmaktadır.

Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi süreçlerinde merkezi ve sistemsel uygulamalar yoluyla yapılan taramaların etkinliğine işaret edilmekle birlikte, saha uygulamalarının ve sosyal temasın daha önde tutulduğu anlaşılmaktadır.

3.3.2.13. Kredi talebinde bulunanların sosyo-ekonomik durumları ve ait oldukları sosyal ağların analizi boyutunda, Türkiye’de yerleşik bankalarda bir değerlendirme süreci bulunup-bulunmadığına yönelik bulgular

Tablo-24

	Evet	Hayır
Frekans	7	18
Oran	28%	72%

Anket sorusuna cevap veren 25 katılımcıdan 18’i (%72) çalışmakta oldukları bankalarda, kredi talebinde bulunanların sosyo-ekonomik durumları ve ait oldukları sosyal ağların analizine yönelik bir değerlendirme süreci bulunmadığını ifade etmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal sermaye günümüzde giderek önemi artan ve farklı disiplinler tarafından ele alınan bir kavram olarak varlığını daha da pekiştirmektedir. Ekonomik ve sosyal sistemler üzerindeki geliştirme çalışmaları kapsamında sosyal sermayenin etkin bir şekilde kullanılmasının olumlu sonuçlar doğurduğu izlenmektedir. Bu çalışma kapsamında Bankacılık sektöründe müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin ne ölçüde değerlendirildiğini anlamaya yönelik sonuçlara ulaşmaya çalışılmıştır.

Bu bağlamda müşteri kabul ve kredilendirme sürecinde banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin ölçülmesinde, Türkiye’de mevcut bankacılık uygulamalarının yeterlilik düzeyinin bir saha uygulaması ile analiz edilerek; banka müşterilerinin sosyal sermaye potansiyellerinin, müşteri kabul ve kredi değerlendirme süreçlerinde etkin şekilde kullanılmasına yönelik, bankaların içsel uygulamalarında geliştirme ihtiyacı olup olmadığına yönelik tespitlerin sağlanması ve banka çalışanlarının görüşleri çerçevesinde; müşteri kabul ve kredilendirme aşamalarında, müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin etkin bir şekilde kredi-tahsis değerlendirmesine aktarılabilmesi için yapılması gereken çalışmaların neler olduğunun ortaya konulması amaçlanmıştır.

Uygulanan saha çalışması kapsamında, Türkiye’de faaliyet gösteren çeşitli bankaların müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde doğrudan yer alan genel müdürlük bölümleri, bölge idareleri ve şubelerinde çalışan yönetici ve yönetici yardımcısı düzeyinde 40 farklı profildeki katılımcılardan görüşleri alınmıştır.

Bankacılık sektör çalışanlarının saha çalışması kapsamındaki sorulara verdikleri cevaplar analiz edildiğinde varılan sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Türkiye’de yerleşik bankalarda yeni müşteri kabulü sırasında uygulanan Müşterini Tanı (KYC & AML) prosedürü çerçevesinde verilen ifadeler ile ilgili, bankalarla güvenilir bir ilişki kurulması ve itibar sorunlarından kaçınılmasına yönelik anahtar vurgulara katılımcıların yaklaşık %80’i kesinlikle katıldığını ve katıldığını

belirmiştir. İlgili sonuç; güven, ilişkiler ve itibar unsurlarını öne çıkarmak suretiyle bankalarda müşterinin tanınması aşamasında sosyal sermaye analizinin güçlü bir ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır.

Müşteri kabul ve kredi taleplerinin değerlendirilmesinde kullanılan 5K kuralı ile ilgili öncelik değerlendirmesi yapan 40 katılımcının büyük bir kısmı (%50) Karakter kriterini ilk sıraya koymuştur. Karakter kriterine yine bir grup katılımcı (%20) tarafından 2. sırada yer verilmiştir. İlgili sonuç, ekonomik ve finansal analiz yanında davranışsal ve sosyal öğelerin de bankaların değerlendirme süreçlerinde büyük önem taşıdığını ortaya koymaktadır.

Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis sürecinde müşteri kredibilitesine yönelik karşılaşılan ön önemli üç sorunun ne olduğunun tespitine yönelik değerlendirmeye cevap veren 36 katılımcının 22'si (%61) ilk sırada güven odaklı sorunları işaret ederken, 14'ü (%39) finansal ve genel uygulama sorunlarına vurgu yapmıştır. İlgili değerlendirme sonucu, bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi aşamasında sosyal sermaye analizine yönelik gereksinimi pekiştirmektedir.

Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında müşteri kredibilitesine yönelik (kredi yönünden güvenirlilik) istihbarat ve izleme çalışmaları için bir bölüm bulunup bulunmadığı sorusuna cevap veren 40 katılımcının tamamı, çalıştıkları bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında müşteri kredibilitesine yönelik istihbarat ve izleme bölümleri bulunduğunu belirtmiştir. Bu sonuç bankaların, müşterilerin istihbari durumlarını anlamaya yönelik yoğun bir gayret içinde olduklarını ortaya koymaktadır. İstihbarat çalışması kapsamında müşterilerin finansal geçmişleri yanında, saha sorgulamaları ile dahil oldukları sosyal ağlarla ilgili geri bildirimler de alınmaktadır. Bu anlamda, bankaların müşterilerle finansal veriler yanında, sosyal nitelikteki unsurları da araştırma gayreti içinde oldukları görülmektedir.

Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, müşterilerin kredi yönünden güvenirlilik (kredibilitelerinin) analizine yönelik yazılı uygulama esasları ve

kredi politikalarının etkin düzeyde mevcut olup olmadığına yönelik soruya cevap veren 40 katılımcının 32'si (%80) Türkiye’de yerleşik bankalarda müşteri kredibilitesi analizine yönelik yazılı uygulama esasları ve kredi politikalarının etkinlik sağladığını ifade etmiştir. İlgili sonuç, bankaların büyük oranda yazılı iş prosedürleri ile müşterilere duyulan güveni sistemli biçimde gözden geçirdiklerini ortaya koymaktadır.

Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, kredi kullananlar bağlamında bankaların karşılaşılabileceği itibar riskinin azaltılmasına yönelik yazılı “Hariç Tutma” (Çevresel ve Sosyal Riskler Yönetimi Yönergesi, İtibar Riski Testi vb.) kriterlerinin bulunup bulunmadığına yönelik değerlendirmesorusuna cevap veren 40 katılımcının 32'si (%80) kredi kullananlar bağlamında bankaların karşılaşılabileceği itibar riskinin azaltılmasına yönelik yazılı “Hariç Tutma” kriterleri bulunduğunu belirtmiştir. İlgili sonuç, bankaların büyük oranda müşteri kaynaklı itibar riskinin azaltılmasına yönelik yazılı kriterlere sahip olduklarını göstermektedir.

Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis süreçlerinde, müşteriye yönelik güvenin oluşması bağlamında, Türkiye’de yerleşik bankalarda müşteri bilgi formlarının etkin bilgi sağlayıp sağlamadığı sorusuna cevap veren 40 katılımcının 16'sı (%40) müşteri bilgi formlarının, müşteriye yönelik güvenin oluşması bağlamında etkin bilgi sağladığını belirtirken, 24 katılımcı (%60) müşteri bilgi formlarının kısmen etkin bilgi sağladığını ya da geliştirilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu sonuç, bankaların uyguladıkları müşteri bilgi formlarının müşteriye yönelik güvenin oluşması ile ilgili bankacıların büyük oranda mutabık olmadıklarını göstermekte, geliştirilme ihtiyacını ortaya koymaktadır.

Türkiye’de yerleşik bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, kredibilite (kredi yönünden güvenilirlik) analizi ve doğru kredi kararının oluşması bağlamında merkezi ve saha uygulamaları olmak üzere hangi sürecin daha etkin bulunduğu sorusuna cevap veren 40 katılımcıdan, 22'si (%55) kredibilite analizinde saha uygulamalarının ön planda olması gerektiğini belirtirken, 18 (%45) katılımcı sistem tabanlı prosedürleri kapsayan merkez odaklı karar alma

mekanizmasının önde olması gerektiğini vurgulamıştır. İlgili sonuç, merkezi ve saha uygulamaları bağlamında bankacıların çok yakın görüşlere sahip olduklarına işaret etmekle birlikte, saha uygulamalarının kredi yönünden güvenilirlik sağlanması açısından daha etkin olduğunu ortaya koymaktadır. Bu anlamda bankacıların, teknik uygulamalardan ziyade, sosyal temas ve davranışsal unsurları öne aldıkları görülmektedir.

Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi süreçlerinde, bankalar tarafından talep edilen bilgi ve belgelerin müşteriler tarafından şeffaf bir şekilde sağlanıp sağlanmadığına yönelik soruya cevap veren 40 bankacıdan 22'si (%55) müşterilerin bilgi ve belgelerde şeffaf aktarım sağladıkları kanaatini ifade ederken, yakın oranda 18 (%45) bankacı müşterilerin şeffaf olmadıklarını belirtmiştir. Bu sonuç, bankacıların müşterilerin bilgi ve belgelerde şeffaf olup-olmadıklarına yönelik büyük oranda mutabık olmadıklarını ortaya koyarken, müşterilerin şeffaflık düzeylerine anlamaya yönelik daha etkin uygulama ihtiyacına işaret etmektedir.

Türkiye’de yerleşik bankalarda, kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi süreçlerinde, talep edilen bilgi ve belgelerin müşteriler tarafından şeffaf bir şekilde sağlanmaması ya da eksik belge ve bilgi temini halinde banka ve müşteri arasındaki güven ilişkisine dayalı kredi tahsis ve kullandırımı yapıp yapılmadığı sorusuna cevap veren 40 katılımcıdan 31'i (%75) müşteriler tarafından şeffaf bilgi sağlanmaması ya da eksik belge ve bilgi temini halinde banka ve müşteri arasındaki güven ilişkisine dayalı kredi tahsis ve kullandırımı yapıldığını belirtmiştir. İlgili sonuç, belge ve bilgiye dayalı süreç dışında bankalarda, müşterilerin sosyal sermaye niteliklerini öne çıkaran güven temelli kredi tahsis ve kullandırımı yapıldığını göstermektedir. Bu durum, müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde müşterilerin sosyal sermaye potansiyeline yönelik analiz gereksinmesinin altını çizmektedir.

Saha çalışması kapsamında zaman ve güven eksenindeki değişimleri gözlemlemek amacıyla banka ile müşteri arasındaki çalışma ilişkisini kapsayan süreler 0-5 yıl; 5-10 yıl ve 10-15 yıl olmak üzere ayrıştırılarak katılımcılara kredi taleplerinin

değerlendirilmesi sürecinde aynı ifadeler yöneltmiş ve önceliklendirmeleri talep edilmiştir. Bu bağlamda;

Müşteri ile banka arasındaki ilişkiyi kapsayan sürenin 5yıla kadar olduğu durumlarda katılımcıların ilk üç önceliklendirmede (%78) müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizine (Mali Tahlil), 2. üç önceliklendirmede (%64) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtlarına, 3. üç önceliklendirmede (%41) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) kayıtlarından bağımsız olarak müşterinin bankadaki geçmiş ödeme davranışına yer vermişlerdir. Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisine ilk önceliklendirmede %3, ilk üç önceliklendirmede %11 oranında yer verilmiştir. Bu öncelik sıralaması sonucu, banka ile müşteri ilişkisinin 5 yıla kadar olduğu durumlarda, bankacıların sosyal ve davranışsal niteliklerden çok sistemsel analiz ve kayıtlara itibar ettiklerini göstermektedir.

Müşteri ile banka arasındaki ilişkiyi kapsayan sürenin 5 yıl ile 10 yıl arasında olduğu durumlarda katılımcıların ilk üç önceliklendirmede (%74) müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizine (Mali Tahlil), 2. üç önceliklendirmede (%71) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtlarına, 3. üç önceliklendirmede (%61) Müşterinin sağladığı kefalet değerliliğine yer vermişlerdir. Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisine ilk önceliklendirmede %7, ilk üç önceliklendirmede %14 oranında yer verilmiştir. Bu öncelik sıralaması sonucu, banka ile müşteri ilişkisinin 5 yıl ile 10 yıl arasında olduğu durumlarda, bir önceki tabloya göre bankacıların sosyal ve davranışsal niteliklere verdikleri önemin artması yanında, yine yoğunlukla sistemsel analiz ve kayıtlara itibar ettiklerini göstermektedir.

Müşteri ile banka arasındaki ilişkiyi kapsayan sürenin 15 yıl üzerinde olduğu durumlarda katılımcıların ilk üç önceliklendirmede (%76) müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizine (Mali Tahlil), 2. üç önceliklendirmede (%51) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtlarına, 3. üç önceliklendirmede (%43) Kredi Kayıt Bürosu (KKB) kayıtlarından bağımsız olarak müşterinin bankadaki geçmiş ödeme davranışına yer vermişlerdir. Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisine ilk önceliklendirmede %6, ilk üç önceliklendirmede %23

oranında yer verilmiştir. Bu öncelik sıralaması sonucu, banka ile müşteri ilişkisinin 10 yıl üzerinde olduğu durumlarda, bir önceki iki tabloya göre bankacıların yine yoğunlukla sistemsel analiz ve kayıtlara itibar ettiklerini göstermekle birlikte, sosyal ve davranışsal öğeler ile güven unsurunun geçen zaman ile doğru orantılı şekilde önceliğinin arttığını göstermektedir. Portföy yöneticileri ile müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisi ifadesi, 0-5 yılı kapsayan ilişki süresi için ilk üç öncelikte %11 iken, 10-15 yılı kapsayan ilişki süresinde %14'e ve 15 yıl üzerindeki ilişki süresi için %23'e yükselmiştir.

Saha çalışması kapsamında banka çalışanlarına likert ölçeği yöntemiyle verilen ifadeler katılımcıların katılım düzeyleri de ölçülmüştür. Bu bağlamda katılımcıların yarısından fazlası, müşterilerin dış görünüşlerinin, memleketlerinin, medeni hallerinin, üye oldukları sivil toplum kuruluşları ve siyasal partilerin kredi yönünden güvenilirlik bağlamında kredi kararına etki etmediğini belirtmiştir. Müşterilerin yaşı, müşteriler arasındaki akrabalık ve yakınlık dereceleri, müşteriler hakkında yapılan itibar sorgulaması sonuçlarının ise kredi kararında etkili olduğu çoğunluk kanaati olarak ortaya çıkmaktadır.

Değerlendirmeye katılım sağlayan banka çalışanları tarafından kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis süreçlerinde merkezi ve sistemsel uygulamalar yoluyla yapılan taramaların etkinliğine işaret edilmekle birlikte, saha uygulamalarının ve sosyal temasın daha önde tutulduğu anlaşılmaktadır.

İlgili anket sonuçları; banka çalışanlarının ağırlıkla, müşterilerin güvenilir beyanda bulunduklarına inanmadıklarını ya da bu konuda kararsız kaldıklarını ancak müşterilerin çoğunlukla prosedürleri suistimal etmeye ve işlemlerini bu şekilde kolaylaştırmaya yönelik davranış içinde olduklarını düşünmediklerini göstermektedir.

Kredi talebinde bulunanların sosyo-ekonomik durumları ve ait oldukları sosyal ağların analizi boyutunda Türkiye'de yerleşik bankalarda bir değerlendirme süreci bulunup bulunmadığına yönelik soruya cevap veren 25 katılımcıdan 18'i (%72) çalışmakta oldukları bankalarda, kredi talebinde bulunanların sosyo-ekonomik durumları ve ait

oldukları sosyal ağların analizine yönelik bir değerlendirme süreci bulunmadığını ifade etmiştir.

Araştırma, banka çalışanlarının görüşleri doğrultusunda daha etkin bir kredilendirme süreci oluşturmak için bankalarda müşteri kabul ve kredi değerlendirme aşamalarında müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin analiz edilmesinin gereksinim olduğu; Türkiye’de yerleşik bankaların mevcut uygulama ve prosedürleri çerçevesinde müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerini dolaylı olarak ve kısmen değerlendirdikleri ancak müşteri kabul ve kredilendirme süreçlerinde etkinlik düzeyinin artırılması için bu konudaki farkındalık ve doğrudan uygulamaların geliştirilmesi gerektiği sonucunu ortaya koymaktadır.

Bu bağlamda müşterilerin sosyal sermaye potansiyellerinin daha etkin bir şekilde değerlendirilerek karar alma mekanizmalarına aktarılmasına yönelik; merkezi ve saha uygulamaları üzerinde gerekli revizyonların sağlanması için bankaların, sosyal sermaye konusunda çalışma gerçekleştiren üniversiteler, araştırma kurumları, bağımsız sosyal bilimciler, danışman organizasyonlar ile işbirliğini geliştirmeleri ve bu alanda yetkin insan kaynağını kadrolarına almaları; kredi politikaları, risk değerlendirme modelleri, müşteri veritabanı, müşteri bilgi formları, müşteri kabul ve kredilendirme süreçleri ve diğer içsel uygulamalar üzerinde yapılacak analizler sonucunda ilgili geliştirmeleri yapmaları önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Altan, Mikail:	“Fonksiyonlar ve İşlemler Açısından Bankacılık”, Beta Yayıncılık , Konya, 2001
Bourdieu, Pierre:	"Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital" in Soziale Ungleichheiten (Soziale Welt, Sonderheft 2), edited by Reinhard Kreckel. Goettingen: Otto Schartz & Co. pp. 249, 1983
Coleman, James:	"Social Capital in the Creation of Human Capital". American Journal of Sociology , 94: 95–120, 1988
Ergin, Ashi, R. :	“Sosyal Sermayenin Yöneticiler Bağlamında Ölçülmesine Yönelik Konya Sanayisi’nde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi , 2007
Eşki, Hülya:	“Sosyal Sermaye - Önemi, Üretimi ve Ölçümü- Üzerine Bir Alan Araştırması”, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Konya, 2009
Ferlander, Sara:	“The Importance of Different Forms of Social Capital for Health”, Acta Sociologica , Vol. 50, I. 2”, 2007
Field, John:	“Sosyal Sermaye” (2. Baskı). (Çevirenler: Bahar Bilgen, Bayram Şen). İstanbul. İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları , 2008
Fukuyama, Francis:	Third World Quarterly , Vol 22, No 1, pp 7– 20, 2001
Granovetter, Mark, S.:	“The Strength of Weak Ties”, American Journal of Sociology , Vol. 78, I. 6, pp. 1360-1380, 1973

Günel, Derya:	“Beşeri Sermayenin Türkiye’de Bölgelerarası Ekonomik Kalkınma Açısından Önemi: Mankiw- RomerWeil Modeli Üzerine Ampirik Bir Çalışma”, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Muğla , 2006
Kangal, Nalan:	“Sosyal Sermaye Teorileri ve Sosyal Sermaye Kalkınma İlişkisi: Türkiye Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , 2013
Karaçay, Habib:	“Sosyo-Ekonomik Kalkınmada Fiziki, Beşeri ve Sosyal Sermaye: Vakıflar Genel Müdürlüğü Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü , Ankara, 2008
Karagül, Mehmet:	“Beşeri Sermayenin Ekonomik Büyüme ile İlişkisi ve Etkin Kullanımı”, s. 84, 2003
KOSGEB:	“Ekonomik Kalkınmada Sosyal Sermayenin Rolü”, Ekonomik ve Stratejik Araştırmalar Müdürlüğü, Ankara, 2005
Köse, Elifhan:	“Yeni Bir İktidar Tarzı Olarak Liberal Yönetim Zihniyeti ve Beşeri-Sosyal Sermaye Kavramı” 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi , Osmangazi Üniv. Kasım 2004
Lin, Nan:	“Social Capital”, Cambridge University Press , 2001
Narayan, Deepa, Michael F. Cassidy:	“A Dimentional Approach to Measuring Social Capital: Development and Validation of a Social Capital Inventory”, Current Sociology , 49(2)”, 2001

Newton, Kenneth:	"Social Capital and Democracy". American Behavioral Scientist , 40 (5): 575–586, 1997
OECD:	"The Well-being of Nations, The Role of Human and Social Capital", 2001
Özcan, Burcu:	"Sosyal Sermaye ve Ekonomik Kalkınma", Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , İstanbul, 2011
Özen, Şükrü, Zuhul Aslan:	"İçsel ve Dışsal Sosyal Sermaye Yaklaşımları Açısından Türk Toplumunu'nun Sosyal Sermaye Potansiyeli: Ortadoğu Sanayi ve Ticaret Merkezi (Ostim) Örneği", Akdeniz İ.İ.B.F Dergisi (12) , 133", 2006
Perçin, Nezh:	"Temel Kredi Bilgileri", Demirbank Eğitim Müdürlüğü Yayınları , İstanbul, 1999
Putnam, Robert, D. :	"The Prosperous Community." The American Prospect , 1993, 4(13):35–42.
San, Kemal, M. :	"Bilgi Toplumuna Geçişte Sosyal Sermayenin Taşıdığı Önem ve Türkiye Gerçeği", Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management , 2007, Volume II Spring
Sander, Thomas:	"About Social Capital". Saguaro Seminar: Civic Engagement in America. John F. Kennedy School of Government at Harvard University , (Çevrimiçi) www.hks.harvard.edu

SARD:	Social Analysis and Reporting Division, Office for National Statistics, (Çevrimiçi) http://www.statistics.gov.uk/socailcapital
Schuller, Tom:	“The Complementary Roles of Human and Social Capital”, The Contribution of Human and Social Capital to Sustained Economic Growth and Well-being, Konferans Metni, OECD , Mart, Quebec, 2000
Seyidoğlu, Halil:	Ekonomik Terimler Ansiklopedik Sözlük, Güzem Yayıncılık , 3.Baskı, İstanbul”, 2002
Sezer, Baykan:	“Batı Dünya Egemenliği ve Endüstri Devrimi”, İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fak. Yayınları , No: 3407, Ankara Tarih Kurumu Basımevi, Ankara, 1997
Temple, Jonathan:	“Growth Effect of Education on Social Capital in the OECD Countries”, OECD Working Paper , No: 00/36, 2000
Tüysüz, Nurettin:	“Sosyal Sermayenin Ekonomik Gelişme Açısından Önemi ve Sosyal Sermaye Endeksinin Hesaplanması”, Uzmanlık Tezi, Kalkınma Bakanlığı , Ankara, 2011
Ünay, Vecdi:	“Bankalarca İç Ticaretin ve Sanayii’nin Finanse Edilmesi”, Ekonomik ve Sosyal Yayınlar A.Ş. Yayın No:5, İstanbul, 1997
Yülek, Murat:	“İçsel Büyüme Teorileri Gelişmekte Olan Ülkeler ve Kamu Politikaları Üzerine”, Hazine Dergisi , No: 6, 1997

Westlund, Hans, Elin Nilsson:	“Measuring enterprises. investments in social capital - a pilot study”, the 43rd Congress of the European Regional Science Association , 27-30 August, Jyväskylä, Finland”, 2003
The World Bank:	“Social Capital Initiative, The World Bank Working Paper , 1998: 3”



EKLER

EK-1: “Türkiye’de Banka Kredilerinde Sosyal Sermaye Potansiyelinin Önemi”

Saha Araştırması Anket Soruları

1. Çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalarda yeni müşteri kabulü sırasında uygulanan Müşterini Tanı (KYC & AML) prosedürü çerçevesinde aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili sunulan 5 seçenekten sizce en uygun olan bir seçenek ile görüşünüzü belirtiniz.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
Bankalarla güvenilir bir ilişki kurulmasını sağlar.					
Suç eylemleriyle mücadele (kara para aklama, ICO’lara kötü amaçlı katılımı engellemek vb.) edilmesini sağlar.					
Yatırımcıların varlıklarının güvenliğini sağlar.					
Yasal, vergi ve itibar sorunlarından kaçınılmasını sağlar.					

2. Müşteri kabul ve kredi taleplerinin değerlendirilmesinde kullanılan 5K (Karakter, Kapasite, Kefalet, Kapital, Koşullar) kuralı ile ilgili öncelik sıralamanızı belirtiniz. (İlgili kurallar alfabetik sıralama ile yazılmış olup, 1 en önemli, 5 en az önemli olmak üzere, önem derecelerine göre her bir kural için 1 ile 5 arasında işaretleme yapınız)

Karakter	Kapasite	Kefalet	Kapital	Koşullar

3. Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis sürecinde müşteri kredibilitesine yönelik (kredi yönünden güvenilirlik) karşılaştığınız en önemli üç sorun nedir?

1	
2	
3	

4. Çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında müşteri kredibilitesine yönelik (kredi yönünden güvenilirlik) istihbarat ve izleme çalışmaları için bir bölüm bulunuyor mu? (Lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

☐	Evet
☐	Hayır

5. Çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalarda sizce kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, müşterilerin kredi yönünden güvenilirlik (kredibilitelerinin) analizine yönelik yazılı uygulama esasları ve kredi politikaları etkin düzeyde mevcut mu? (Lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

☐	Evet
☐	Hayır

6. Çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalarda, kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, kredi kullananlar bağlamında bankanızın karşılaşılabileceği itibar riskinin azaltılmasına yönelik yazılı “Hariç Tutma” (Çevresel ve Sosyal Riskler Yönetimi Yönergesi, İtibar Riski Testi vb.) kriterler bulunuyor mu? (Lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

	Evet
	Hayır

7. Sizce kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis süreçlerinde, müşteriye yönelik güvenin oluşması bağlamında çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalarda müşteri bilgi formları etkin bilgi sağlıyor mu? (Lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

	Sağlıyor
	Kısmen Sağlıyor
	Geliştirilmesi Gerekliyor

8. Çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalarda kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi aşamalarında, kredibilite (kredi yönünden güvenilirlik) analizi ve doğru kredi kararının oluşması bağlamında hangi süreci daha etkin buluyorsunuz? (Lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

	Sistem tabanlı prosedürlerle işleyen analiz süreci (Merkez odaklı karar alma mekanizması)
	Müşteri ilişkileri yönetimi ve saha çalışmalarının ön planda olduğu analiz süreci (Şube odaklı karar alma mekanizması)

9. Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi süreçlerinde, talep ettiğiniz bilgi ve belgeler müşteriler tarafından sizeşeffaf bir şekilde sağlanıyor mu? (Lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

	Sağlanıyor
	Sağlanmıyor

10. Çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalarda, kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsisi süreçlerinde, talep ettiğiniz bilgi ve belgelerin müşteriler tarafından şeffaf bir şekilde sağlanmaması ya da eksik belge ve

bilgi temini halinde banka ve müşteri arasındaki güven ilişkisine dayalı kredi tahsis ve kullandırımı yapıyor mu? (Lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz)

☐	Evet
☐	İstisnai olarak Evet
☐	Hayır

11. Çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalar ile aktif çalışma geçmişi 0 – 5 yıl arası olan müşterilerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi ile ilgili aşağıdaki adımları öncelikleyiniz. (1 en çok öncelikli, 8 en az öncelikli olmak üzere, 1’den 8’e kadar rakamlar ile öncelik durumuna göre lütfen sıralayınız)

- ☐ Müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizi (Mali Tahlil)
- ☐ Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtları
- ☐ Müşterinin sağladığı teminat değerliliği
- ☐ Müşterinin sağladığı kefalet değerliliği
- ☐ Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisi
- ☐ Bankanız sistemleri üzerinden hesaplanan müşteri rating derecesi
- ☐ Kredi Kayıt Bürosu (KKB) kayıtlarından bağımsız olarak müşterinin bankanızdaki geçmiş ödeme davranışı
- ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz)

12. Çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalar ile aktif çalışma geçmişi 5 – 10 yıl arası olan müşterilerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi ile ilgili aşağıdaki adımları öncelikleyiniz. (1 en çok öncelikli, 8 en az öncelikli olmak üzere, 1’den 8’e kadar rakamlar ile öncelik durumuna göre lütfen sıralayınız)

- ☐ Müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizi (Mali Tahlil)
- ☐ Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtları
- ☐ Müşterinin sağladığı teminat değerliliği
- ☐ Müşterinin sağladığı kefalet değerliliği

- ☐ Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisi
- ☐ Bankanız sistemleri üzerinden hesaplanan müşteri rating derecesi
- ☐ Kredi Kayıt Bürosu (KKB) kayıtlarından bağımsız olarak müşterinin bankanızdaki geçmiş ödeme davranışı
- ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz)

13. Çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalar ile aktif çalışma geçmişi 10 yıldan fazla olan müşterilerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi ile ilgili aşağıdaki adımları öncelikleyiniz. (1 en çok öncelikli, 8 en az öncelikli olmak üzere, 1’den 8’e kadar rakamlar ile öncelik durumuna göre lütfen sıralayınız)

- ☐ Müşteriden temin edilen belge ve finansal tabloların analizi (Mali Tahlil)
- ☐ Kredi Kayıt Bürosu (KKB) ve istihbarat kayıtları
- ☐ Müşterinin sağladığı teminat değerliliği
- ☐ Müşterinin sağladığı kefalet değerliliği
- ☐ Portföy yöneticileri ve müşteri arasında tesis edilen güven ilişkisi
- ☐ Bankanız sistemleri üzerinden hesaplanan müşteri rating derecesi
- ☐ Kredi Kayıt Bürosu (KKB) kayıtlarından bağımsız olarak müşterinin bankanızdaki geçmiş ödeme davranışı
- ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz)

14. Aşağıdaki her bir ifadeye ne ölçüde katılırsınız? (Lütfen size göre en uygun seçeneği işaretleyiniz)

Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
------------------------	-------------	------------	--------------	-------------------------

Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde müşterilerin çoğunlukla güvenilir beyanda bulunduklarına inanırım ve bu şekilde işlem yaparım.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde müşterilerin çoğunlukla güvenilir beyanda bulunduklarından şüphe eder ve buna göre işlem yaparım.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde müşterilerin çoğunlukla prosedürlerisuiistimal etmeye ve işlemlerini bu şekilde kolaylaştırmaya yönelik davranış içinde olduklarını varsayarak işlem yaparım.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin dış görünüşükredibilite</u> (kredi yönünden güvenilirlik) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin memleketleri</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin üye oldukları sivil toplum kuruluşları ve siyasal partiler</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin meslek grupları</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin medeni hali</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşterilerin yaşı</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşteriler ile ilgili üçüncü taraflardan temin edilen itibar sorgulaması sonuçları</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.					

Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde <u>müşteriler arasındaki akrabalık ve yakınlık dereceleri</u> kredi yönünden güvenilirlik (kredibilite) bağlamında kredi kararını etkileyici niteliktedir.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis süreçlerinde <u>sistemsel uygulamalar</u> (KKB, rating, dijital bankacılık uygulamaları vb.) etkin bir kredi kararının oluşması için kredi talep edenler ile ilgili yeterli güvenin oluşmasını sağlar.					
Kredi taleplerinin değerlendirilmesi ve tahsis süreçlerinde kredi talep edenlerle ilgili yeterli güvenin oluşması için <u>müşteri ilişkileri yönetimi</u> ve birebir temas etkin bir kredi kararı için gereklidir.					

15. Kredi talebinde bulunanların sosyo-ekonomik durumları ve ait oldukları sosyal ağların analizi boyutunda çalıştığınız, Türkiye’de yerleşik bankalarda bir değerlendirme süreci bulunmakta mıdır? (Değerlendirme süreci bulunuyor ise lütfen içeriği hakkında görüşlerinizi ve geliştirilmesini düşündüğünüz hususları belirtiniz)

16. Araştırmaya katkı sağlayacağını düşündüğünüz diğer görüş ve değerlendirmeleriniz nelerdir?

ÖZGEÇMİŞ

Yazar; ilk, orta ve lise öğrenimini İstanbul’da tamamlayarak, 2005 yılında Marmara Üniversitesi Bankacılık lisans programından mezun olmuştur. Mezuniyeti sonrası bankacılık sektöründe yönetici adayı olarak göreve başlamış; Türkiye, ABD ve Hollanda başta olmak üzere farklı ülkelerde finans ve danışmanlık sektörlerinde yönetici olarak çalışmıştır. Halen Türkiye’de faaliyetlerini sürdüren özel bir bankada Kurumsal Bankacılık yöneticisi olarak görevine devam etmektedir.

Profesyonel iş yaşamı yanında ekonomik ve toplumsal konulardaki sivil toplum çalışmaları ve sosyal araştırmalara da katkı sağlayan yazar, sürdürülebilir kalkınma ve toplumsal gelişime yönelik gerçekleştirilen projelerde gönüllü çalışmalarını sürdürmektedir.