

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
FİNANS BİLİM DALI

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ AÇISINDAN BANKACILIKTA
KREDİ MALİYETLERİNİN BELİRLENMESİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

Fatma Nilay ERGİN

İSTANBUL 2016

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
FİNANS BİLİM DALI

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ AÇISINDAN BANKACILIKTA
KREDİ MALİYETLERİNİN BELİRLENMESİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

Fatma Nilay ERGİN

Öğrenci No:

13071463

Danışman:


Prof. Dr. Sudi APAK

İSTANBUL 2016

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Müşteri İlişkileri Açısından Bankacılıkta Kredi Maliyetlerinin Belirlenmesi**” başlıklı bu çalışmamın bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamda kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım 15/04/2016

Fatma Nilay ERGİN




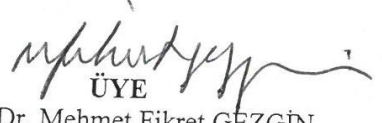
T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI


13.04.2016

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Finans* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 130714163 numaralı *Fatma Nilay ERGİN*'in "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Müşteri İlişkileri Açısından Bankacılıkta Kredi Maliyetlerinin Belirlenmesi*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 12.04.2016 tarih ve 2016/15 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (60) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.


DANIŞMAN
Prof. Dr. Sudi APAK
(Beykent Üniversitesi)


ÜYE
Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
(Beykent Üniversitesi)


ÜYE
Prof. Dr. Salih Zeki İMAMOĞLU
(Gebze Teknik Üniversitesi)

Adı ve Soyadı : Fatma Nilay ERGİN
Danışmanı : Prof. Dr. Sudi APAK
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans 2016
Alanı : Finans
Anahtar Kelimeler : Müşteri İlişkileri, Bankacılık, Kredi Maliyeti

ÖZ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ AÇISINDAN BANKACILIKTA KREDİ MALİYETLERİNİN BELİRLENMESİ

Sürekli gelişen bilgi teknolojileri karşısında değişim gösteren dünya ekonomisinde, rekabet sürekli olarak artmaktadır. Özellikle ekonominin baş aktörlerinden olan bankaların bu rekabet ortamına uyum sağlayabilmeleri için maliyet ve karlılık hesaplarını en iyi şekilde yapmaları gerekmektedir.

Bankaların etkinliğinin ve verimliliğinin artmasında kar ve maliyet hesaplarını iyi değerlendirmeleri gerekmektedir. Bunun için müşterilerin satın aldıkları ürün ve bunun karşılığında almak istedikleri hizmetin iyi değerlendirilmesi, değerli müşterilerin belirlenmesi için önemlidir. Çünkü değerli müşterilerini bilmeyen işletmeler mevcut kaynaklarını yanlış dağıtıyor olabilirler. Bu açıdan bankaların müşteri ilişkilerinde, müşterilerini kar marjını belirlemeleri ve ona göre maliyet hesaplamalarını yapmaları gerekmektedir. Bu çalışmada müşteri ilişkileri açısından bankacılıkta kredi maliyetlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Name and Surname : Fatma Nilay ERGİN
Supervisor : Prof. Dr. Sudi APAK
Degree and Date : Master 2016
Major : Finance
Key Words : Customer Relations, Banking, Credit Costs

ABSTRACT

DETERMINATION OF CREDIT COSTS IN BANKING FOR CUSTOMER RELATIONSHIP

Constantly evolving information technology shows a change in a world economy in which competition is constantly increasing. One of the main players of the economy especially the banks best in order to adapt to this competitive environment, cost and profitability are required to make accounts.

Increasing the productivity and effectiveness of banks profit and cost accounts good reviews are required. For this, they purchase the product they wish to receive service in return customers and good evaluation is important for identifying valuable customers. Who does not know its customers, handing out resources valued existing businesses, they may be wrong. From this perspective, and according to him its customers to determine the profit margin for banks in customer relationships are required to calculate the cost. In this study, to determine the cost of credit in terms of customer relations in banking.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ

ABSTRACT

İÇİNDEKİLER	i
TABLolar LİSTESİ.....	iv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	v
KISALTMALAR	vi

GİRİŞ	1
-------------	---

BİRİNCİ BÖLÜM

BANKACILIKTA KREDİ KAVRAMI, İLKELERİ VE TÜRLERİ

1. Kredi İle İlgili Temel Bilgiler	3
1.1. Kredinin Tanımı	3
1.2. Kredilerin Tarihsel Gelişimi	7
1.3. Kredilerin Ulusal ve Uluslararası Piyasalarda Önem Kazanması ...	8
1.4. Kredinin Unsurları	9
2. Kredi Kullanırma İlkeleri	11
2.1. Güvenlik (Emniyet) İlkesi	11
2.2. Seyyaliyet (Akışkanlık) İlkesi	12
2.3. Verimlilik İlkesi.....	13
2.4. Dağılımın Uygunluk İlkesi	14
2.5. Diğer İlkeler.....	14
3. Kredi Türleri	15
3.1. Niteliklerine göre krediler	16
3.1.1. Nakdi krediler	16
3.1.2. Gayri nakdi krediler	16
3.2. Vadeleri açısından krediler	17
3.3. Güvenceleri açısından krediler	18
3.3.1. Teminatsız krediler	19
3.3.2. Teminathı krediler	19
3.4. İzin açısından krediler	20
3.4.1. Şube yetkili krediler	20
3.4.2. Otorize krediler.....	20
3.5. Kaynaklarına göre krediler	21
3.5.1. Banka kaynaklı krediler.....	21
3.5.2. Reeskont kredileri.....	21

3.5.3. Dış kaynaklı krediler	21
3.6. Veriliş amaçlarına göre krediler	22
3.6.1. Yatırım kredileri	22
3.6.2. Yenileme kredileri	22
3.6.3. İşletme kredileri	22
3.7. Kullanılan alanlara göre krediler.....	23
3.7.1. Bireysel krediler	23
3.7.2. Ticari krediler	23
3.7.3. İhracat kredileri.....	23
3.7.4. Tarım kredileri.....	24
3.7.5. Sanayici kredileri	24

İKİNCİ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE KREDİ KULLANDIRMA

1. Bankacılık Kanununun Kredilerle İlgili Hükümleri	27
1.1. Risk Grubu.....	27
1.2. Kredi Açma Yetkisi	29
1.3. Kredilerin İzlenmesi	29
1.4. Karşılıklar ve Teminatlar.....	30
1.5. Kredi Sınırları	31
1.6. Kredi Sınırlamalarına Tabi Olmayan İşlemler	32
2. Türkiye’de Bankacılık Sektöründe Kullanılan Krediler	34
3. Bankacılık Sektöründe Kredi Politikası	38
3.1. Kredi Politikalarında Scoring-Rating	46
3.2. Dünya Bankacılık Sektöründe Uygulanan Genel Kredilendirme Politikaları	47
3.3. Türkiye’de Bankacılık Sektöründe uygulanan Genel Kredilendirme Politikaları	51

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE KREDİ MALİYETLERİNİN BELİRLENMESİ

1. Bankalarda Maliyet Faktörü Açısından Müşteri Maliyet Hesabı.....	56
1.1. Birim Fiyatı Etkileyen Unsurlar	56
1.1.1. Zaman	56
1.1.2. Kalite	61
1.1.3. Maliyet.....	63
1.2. Çok Boyutlu Değerlendirmede Maliyet Yapısı	67
2. Bireysel Kredi Maliyeti Hesabında Müşteri Verimliliği	69
2.1. Bilanço İşlemlerinde Verimliliğin Ölçülmesi.....	70
2.2. Faiz Yöntemi ve Pazar Üstünlükleri.....	71
2.3. Vadeli İşlemler Kapsamında Piyasa Sonuçları.....	73

2.4. Vadesiz Mevduatta Faiz Uygulaması	74
2.5. Kıymetli Maden ve Döviz İşlemlerinin Gelirleri	75
3. Kredi Maliyeti ve Müşteri Giderleri	76
3.1. Müşteri Giderlerinin Hesaplanması.....	76
3.2. Tüketici Kredilerinde Maliyet Hesaplanması.....	77
SONUÇ.....	79
KAYNAKÇA	82
ÖZGEÇMİŞ.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.



TABLULAR LİSTESİ

Tablo No.	Sayfa No.
Tablo 2.1. Müşteri Hakkında Bilgi Kaynakları.....	45
Tablo 3.1. Kredi süresinin azaltılması amacıyla alınacak tedbirler	58
Tablo 3.2. İsviçre Bankacılığında Kredi İşlemlerinde Kullanılan Tahmini Süreler (dakika)	59



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil No.	Sayfa No.
Şekil 2.1. 2000-2014 Yılları Arasındaki Bankacılık Sektörünün Yurtiçi Toplam Kredi Hacmi (Milyon TL).....	35
Şekil 2.2. 2010-2014 Yılları Arasındaki Bankacılık Sektörünün Türk Lirası ve Yabancı Para Cinsinden Kredi Miktarları (Milyar TL)	36
Şekil 2.3. 2014 Yılı Sonu Bankacılık Sektörünün Kredi Miktarının Toplam Aktif Kalemlerindeki Oranı	37
Şekil 3.1. Çok Boyutlu Değerlendirme Maliyet Yapısı.....	68
Şekil 3.2. Vadeli Mevduat Bağlama Ölçüsü Alternatif Faiz Eğrisi.....	73

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE	: Araştırma Geliştirme
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
FED	: Federal Rezerv Sistemi
KKDF	: Kaynak Kullanım Destekleme Fonu
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
MÖ	: Milattan Önce
SSDF	: Savunma Sanayii Destekleme Fonu
TBB	: Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası
TL	: Türk Lirası

GİRİŞ

Bir işletme için müşteri maliyeti, müşterinin firma mamulünü satın alması ya da hizmetinden yararlanması için firmanın müşteriye ikna etmek adına kullandığı pazarlama, AR-GE, reklam maliyetlerinin toplamıdır. Bu maliyetlerin müşterinin sağlayacağı gelirle kıyaslanması firmaların menfaatine olacaktır.

İşletmeler müşteri maliyetlerini belirlemekte ve müşteri maliyetleri doğrultusunda faaliyetlerini organize etmektedirler. Müşteri maliyetlerinin belirlenmesi ve faaliyetlerin bu yönde organize edilmesi, işletmelerin karlılığı üzerinde doğrudan etkilidir. İşletmeler müşteri maliyetlerini belirleyerek, değerli ve değersiz müşterilerini saptayabilir ve kaynaklarını bu yönde organize edebilirler. Buda işletmelerde kaynak israfının önüne geçerek işletmeye verimlilik kazandıran bir olgu olacaktır.

Üretim işletmelerinde satılan mal ve elde edilen maliyet hesapları daha net bir şekilde belliyken, hizmet işletmelerinde gelir ve giderlerin hesapları bu kadar net değildir. Hizmetin tam olarak ölçülememesinden kaynaklı olarak değerinin net bir şekilde saptanamaması, hizmet işletmelerinde ortaya çıkan maliyet hesabının da tam olarak yapılamamasına neden olmaktadır. Maliyet hesabının net bir şekilde yapılamaması, hizmet işletmelerinde kaynakların boşa harcanmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu nedenle hizmet işletmelerinde özellikle müşteri maliyetlerine ilişkin hesapların en iyi şekilde hesaplanması ve işletme karlılığı üzerindeki etkinin belirlenmesi, işletmenin daha karlı ve etkin bir şekilde çalışmasını sağlayacaktır.

Hizmet sektöründe müşteri maliyetlerinin saptanması, işletmenin karlılığını olumlu yönde etkileyecektir. İşletmenin verimli ve etkin çalışmasında müşterileri değer maliyet analizlerinin iyi yapılması ve bu kapsamda müşterilere yönelik stratejilerin belirlenmesi önemli olmaktadır. Müşteri stratejilerini belirlenmesi, işletme etkinliğini arttırırken bu durum hem çalışanların iş yükünü azaltacak hem de işletme karlılığını arttıracaktır.

Dünyada en büyük hizmet işletmeleri olarak görülen bankaların, verimliliklerinin artırılmasında maliyetlerin saptanması oldukça önemlidir. Burada özellikle müşteri maliyetlerinin hesaplanması bankaların karlılıkları üzerinde önemli bir faktör olacaktır. Bankaların müşteri maliyetlerini belirlemesi ve müşteri ilişkilerini buna göre organize etmeleri, bankaların daha etkin çalışmasını sağlarken aynı zamanda çalışanların iş yükü üzerinde önemli bir etkiye neden olacaktır.

Bankalar müşteri ilişkileri sonucunda bir takım gelirler sağladığı gibi bir takım maliyetler de katlanmaktadır. Müşterilerin sağladıkları gelirler oldukça kolay izlenebilir öğeler olmalarına rağmen müşterilerin yarattıkları maliyetler o kadar kolay izlenememektedir. Bu açıdan müşterilerin maliyetlerini muhasebe sistemleri içerisinde incelemek epeyce zor olmaktadır. Müşteri maliyetlerinin etkin bir şekilde belirlenmesi bankalar için önemli bir konudur. Bu çalışma müşteri maliyetlerinin belirlenmesi ve bankaların müşteri ilişkilerini yönetebilmeleri açısından bir rehber niteliğinde olacaktır.

Bankaların müşteri maliyetlerini belirlemeleri ve bunun karşılığında değerli müşterilerini tespit etmeleri, onların karlılığını önemli ölçüde arttıracaktır. Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı müşteri ilişkileri açısından bankacılıkta kredi maliyetlerinin belirlenmesidir. Bu kapsamda çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde bankacılıkta kredi kavramı, ilkeleri ve türleri hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde bankacılık sektöründe kredi kullandırmaya ilişkin ayrıntılı bilgiye yer verilmiştir. Son bölümde ise müşteri ilişkilerinde kredi maliyetlerinin belirlenmesi incelenmiştir. Kredi maliyetlerinin bankaları için önemli olduğu dikkate alınarak gerekli hesaplamalarla beraber kredi maliyetlerine yönelik bilgilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

BANKACILIKTA KREDİ KAVRAMI, İLKELERİ VE TÜRLERİ

Söz konusu bu bölüm içerisinde ilk önce kredi kavramıyla ilgili olarak genel tanımlara yer verilecek, ardından kredi kullandırma ilkelerinden bahsedilecektir. En son olarak ise kredi türleri incelenecektir.

1. Kredi İle İlgili Temel Bilgiler

Çalışmanın bu bölümünde kredi ile ilgili temel bilgilere yer verilmiştir. Kredinin tanımı, ilkeleri ve türleri incelenmiştir.

1.1. Kredinin Tanımı

Kredi kavramı Latince “creditum credere” kelimesinden türemiştir. Anlamsal olarak ise güven ile saygınlık anlamlarına gelmektedir. Anlamsal olarak kredi ise bir müddet ödenmek taahhüdüyle hizmet, mal ya da para edinilmesi biçimde açıklanabilir (Takan, 2001: 242).

Kredi kavramı birisine ya da bir kuruma bir varlık veya para verilmesi daha sonra verilen varlığa veya paraya karşılık bir mal veya varlık alınması olgusuna aracılık etme işlemleri için kullanılan bir tabirdir (Şakar, 2006: 2). Başka bir tanımda kredi bankaların geri almak taahhüdüyle birisine ya da bir kuruma verdikleri para ya da başka varlıkların faiz ya da daha farklı unsurlarla birlikte geri alınması işlemidir (TBB, 2006). Yani burada verilen para ya da varlık kişilere ya da kurumlara bir süreliğine ödünç şeklinde teslim edilmiş olmaktadır

Kredi işlemi aslında kurumların ya da bireylerin ödeme taahhüdünde bulunmaları sonunca onlara telsim edilen paradır. Kredi kapsamında bireylere verilen paralar ya da diğer unsurlar toplumdaki diğer kişiler ile kurumların bankalara emanet ettikleri paraların bu kişilere aktarılmasıdır (Zarakolu, 1999:52). Yani bankalar kredi vererek aslında aracılık faaliyetinde bulunmaktadırlar. Bu aracılık faaliyetinden bankalar belli bir komisyon ya da faiz temin etmektedirler. Tasarruf sahiplerine

paralarının teslim edilmesi için kredi verilen kişilerden geri ödemenin alınabilmesi bu açıdan çok önemli olmaktadır.

Bir banka bir kişiye ya da bir kuruma kendilerinin olmayan bir parayı ya da malı sunmaktadır. Bu durum sonucunda bu varlığı ya da parayı alan kişi veya kurum bu paradan belli bir süre yararlanmaktadır. Yani kredi verilen kurumlara ya da kişilere hem parasal olanaklar sağlanmış olunmasıyla birlikte o bireye güven duyulduğu da gösterilmiş olmaktadır (Takan, 2001: 243). Kredinin bankacılık sektörü için önemi büyüktür. Bunun nedeni ise bankasının iflas etmesi durumunda kredi alanlar, mevduatı bulunan insanlar ile diğer finansal kuruluşlar söz konusu bu durumdan negatif biçimde etkilenirler. Bankacılık Kanunu'ndan hareketle kredi kapsamında değerlendirilebilecek unsurlar şunlardır:

- a) “Bankalar tarafında müşterilere verilen nakdi krediler,
- b) Bankaların verdiği gayrinakdi krediler. Bunlar ciro, teminat mektupları, kefaletler gibi unsurlardan oluşmaktadır.
- c) Çeşitli borçlanma araçları ile sermaye piyasası araçları
- d) Para yatırımı veya daha farklı biçimlerde gerçekleştirilen ödünç işlemleri,
- e) Çeşitli varlıkların vadeli olarak satışı sonucunda ortaya çıkan alacaklar,
- f) Çeşitli biçimlerde ödenmediğinden dolayı vade tarihi geçmiş olan nakdi krediler ve borç haline gelmiş faiz ödemeleri,
- g) Gayrinakdi kredi bedellerinin nakdi olan ödemeleri,
- h) Bankanın ters repo işlemlerinden doğan alacakları,
- i) Opsiyon işlemleri ile vadeli işlemlerden kaynaklanan risklerden dolayı alınacak ödemeler,
- j) Çeşitli biçimlerde katılmış olan iştirakler,
- k) Bankaların finansal kiralama ile sağladıkları finansmanlar ve katılım bankaları tarafından sağlanan taşınır ile taşınmaz mal ile hizmetlerin karşılıkların ödenmesi suretiyle ya da ortaklık yatırımları, emtia, taşınmaz ya da cihaz sağlanması ya da mal karşılığı vesaikin finansmanı, finansal kiralama gibi metotların kullanılmasıyla elde edilen kaynaklardır.” (Battal, 2006: 209).

Yukarıda krediyle açıklanan öğeler dikkat edilirse kredinin 4 ana faktörü olduğu görülmektedir. Söz konusu bu dört faktör; vade, güven, risk ve gelirdir. Bu faktörlerin aşağıdaki gibi özetlenmesi mümkündür:

Vade (Zaman): Müşterilerin bankadan aldıkları krediyi belirli süre sonrasında geri ödemesi gerekmektedir. Bu açıdan kredinin dayandığı ana faktörlerden biri vade (zaman) unsurudur. Vadesi bulunmayan bir işlemin kredi olarak tanımlanması mümkün değildir (Takan, 2001: 243).

Bankalar krediler kendi kaynaklarından ya da mevduatlardan vermektedir. Bu bakımdan kredi alan müşterilerin borçlarını zamanında ödemesi bankaların mevduat ödemeleri ile diğer sorumluluklarını yerine getirmesi açısından sonra derece önemlidir. Vadelerinde yerine getirilmeyen sorumluluklar bankalara sorun yaratacaktır.

Güven (İtimat): Bankadan kredi alınabilmesi için müşterinin güven unsurunu bulundurması aynı zamanda, bankanın müşteri tarafından tercih edilebilmesi için bankanın güven unsuru bulundurması gerekmektedir. Bu açıdan güven unsuru hem kredi alan taraf hem de kredi veren taraf açısından saygınlığın bir göstergesi olarak belirtilmektedir (Doğanay, 2003: 4).

Bankalar ile müşteriler arasındaki ilişki bir nevi ticari ilişkidir. Bu bakımdan ticari ilişkisinin temelini güven unsuru oluşturmaktadır. Bankalar sorumluluklarını yetine getirmeyeceğini düşündükleri insanlarla müşteri ilişkisi içerisine girmek istemeyecektir. Aynı şekilde müşteriler güvenmedikleri bankalarda paralarını değerlendirmek istemeyeceklerdir.

Risk: Kredi açısından risk kavramı değişik biçimlerde ortaya çıkabilen bir kavram olarak belirtilmektedir. Bu açıdan bir görüşe göre kredi riski, kredinin geri ödenmemesi ya da olması gereken zamanda ödenmemesinden dolayı bankanın gelirlerinde, karlılığında ya da özkaynaklarında ortaya çıkabilecek düşüşler olarak açıklanmaktadır (Mandacı, 2003: 71). Başka bir tanım kapsamında kredi riski, kredi veren tarafın, verdiği krediyi geri alamaması ya da verdiği krediyi geç geri alması sonucunda zarara uğrama ihtimali olarak ifade edilmiştir (Coyle, 2000: 6).

Bankalar krediden bir takım gelirler sağlamak adına müşterilerine sunmaktadırlar. Ancak bu kredilerin her zaman geri ödenmeme riski bulunmaktadır. Bankalar bu durumu çeşitli argümanlar aracılığıyla ölçmekte ve bazı durumlarda riske katlanarak müşterilere kredi sunmaktadırlar. Bu bakımdan bankalar her zaman var olan riski yönetmek adına bir takım faaliyetler gözetmektedirler.

Gelir Faktörü: Finansal kurumlar ve bankalar gelir sağlayarak kar elde edebilmek bakıma işlem yapmaktadırlar. Bu bakımdan gelir faktörü en dinamik kalemlerden bir tanesi olarak belirtilmektedir. Bunun sebebi ise bankaların krediyle elde ettikleri gelirleri faiz gibi diğer enstrümanlarla değerlendirerek farklı gelirler sağlarlar. Bankalar elde ettikleri gelirleri farklı unsurlar üzerinde değerlendirmelidir. Bu unsurun başlıca sebeplerini şu şekilde sıralanmaktadır:

- “Bankanın varlığını sürmesi gerekmesi ve varlığının sürdüren bankanın gelişmek durumunda olması,
- Mevduat sahiplerinden edindikleri gelirleri tekrar mevduat sahiplerine ödemek durumunda olmalarından dolayı yükümlülük altında olmaları,
- Bankanın kar etmesinin sağlanmasıdır.” (Aras, 2005: 5).

Görüldüğü gibi bankalar gelir elde etmelerinin dışında müşterilerine ödeme yapmak durumunda olmalarından dolayı ve kar sağlamak ya da karlarını artırmak durumunda olmalarından dolayı gelir unsuruna oldukça önem vermektedirler. Zaten gelir unsuru ticari ilişkilerin temelini oluşturmaktadır. Bu bakımdan bankalar da birer işletme olduklarına göre bir şekilde gelire dayanmak durumunda olacaklardır.

Krediler ülke ekonomisinin büyümesinde etkili olan araçlar arasındadır. Firmalar gelişmek ve büyümek adına bankalardan temin edecekleri kredilere gereksinim duymaktadırlar. Bu durum firmaların büyümesini sağlarken aynı zamanda ülke ekonomisini de büyümesini sağlar. Bu açıdan kredilerin ekonomik büyüme üzerindeki etkilerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür:

- “Ekonomik işleyişin sürmesinin sağlanması: Krediler ihtiyaç sahipleri sağladıkları fonlarla ekonomik işleyişin sürmesini sağlarken, aynı zamanda bu ekonomik işleyişin büyümesini sağlarlar.

- Tedavül aracı olma: Krediler tedavül olarak kabul görmeleri nedeniyle ekonomik işlemlerin hızlanmasını sağlamakla birlikte piyasada nakit para taşınması durumunu düşürmektedir.
- İstihdam düzeyine ve milli gelire katkı sağlama: Firmaların gereksinim duydukları fonlar krediler sayesinde sağlanmaktadır. Böylelikle firmalar varlıklarını devam ettirerek üretim yapmaktadır. Bu durum çalışan sayısının artmasına ve milli gelirin yükselmesine olanak sağlamaktadır.
- Arz ve talep cephelerinin hareketlenmesini sağlama: Paraya gereksinim olan bireylere kredilerle birlikte fon sağlanmaktadır. Bu durumdan fon sahipleri de gelir elde etmektedir. Böylece arz ve talep tarafı karşılıklı etkileşim içerisine girmektedir.
- Sermaye birikimi sağlama: Yatırımların gerçekleştirilmesi adına bankalardan kredi temini söz konusu olmaktadır. Bu durum sermayenin bir bölümünün kredi olarak kullanılması anlamına da gelmektedir.” (İşipek, 2005: 61).

Bankaların firmalara sundukları kredilerle birlikte firmalar yatırım faaliyetlerinde bulunmakta ve kapasitelerini artırmaktadırlar. Bu durum sonucunda doğal olarak üretim artmaktadır. Bankalar girişimcilere sağladıkları kredilerle birlikte yeni iş alanlarının oluşmasına katkı sağlamaktadır. Yeni iş alanlarının oluşması istihdamı artırıcı etki göstermektedir. Ayrıca müşterilerin kullandığı krediler tüketimin artmasını sağlamakta bu da daha çok üretim yapılmasını teşvik etmektedir. Dikkat edilirse kredi kapsamında sunulan öğeler ekonomiye etki etmektedir. Bu bakımdan kredilerin genel ekonomi üzerinde olumlu etkilerinin olduğu gayet açık şekilde gözükmektedir.

1.2. Kredilerin Tarihsel Gelişimi

Kredi kavramının gelişimi bankacılık faaliyetlerin gelişimiyle başlayan bir olgudur. Günümüzden yaklaşık altı bin yıl öncesinde bankacılık işlemleri kapsamında kredi işlemlerine benzer işlemlerin yapıldığı söylenmektedir. Bu açıdan Roma İmparatorluğu'nda krediyle ya da bunun gibi işlemlerle ilgilenen işletmelerin varlığından bahsedilmektedir (Öçal ve Çolak, 1999: 14). Eski dönemlerde yine çeşitli

yunan mabetleri bünyesinde çeşitli yardımlardan ya da insanlardan alınan faizler doğrultusunda bir portföy oluşturulmaktaydı. Oluşturulan bu portföyler çeşitli biçimlerde kullanılmaktaydı. Bu portföyler bazen rehinlerde ödünç olarak dağıtılmaktaydı.

Kredi işlemlerin giderek resmiyet kazanması bankacılık faaliyetlerinin resmiyet kazanmasıyla birlikte başlamıştır. Özellikle dünyada 1913 yılında Federal Rezerv Sistemi'nin (FED) kurulmasıyla birlikte bankacılık sektörüyle beraber kredi sisteminin gelişimini artırmıştır (Mishkin, 2000: 250).

Türkiye'de ise kredi sistemi Cumhuriyet dönemine kadar pek gelişmemiştir. Cumhuriyet'in kurulmasının ardından 1924 yılında Türkiye İş Bankası'nın kurulmasıyla birlikte Türkiye'de bankacılık faaliyetleriyle birlikte kredi imkanları da artmaya başlamıştır. İş Bankası'nın kuruluşunu 1930 yılında Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nın kurulması izlemiştir (Parasız, 2000: 5). Bu olayların ardından giderek bankacılık sektörüyle beraber kredi sistemi giderek gelişmeye başlamıştır.

Tarihsel sürece dikkat edildiği insanların her zaman bir takım unsurları sağlamak adına kaynak gereksinimlerinin olduğunu ifade edilebilir. Fakat insanların ihtiyaçları olduğu bu kaynağa her zaman sahip olmaları mümkün olmaları mümkün olmamıştır. İnsanlar da söz konusu unsurları yerine girmek adına borç ilişkisi içerisine girmişlerdir. Fakat bu borcun bulunması her zaman kolay olmamıştır. Bu gereksinimlerden dolayı bankacılık yapısı oluşmaya başlamış ve bankacılık sistemi insanlara kaynak sağlamak adına kredi imkanlarını yaratmıştır. Yani dikkat edilirse bankacılık sistemi ile kredilerinin oluşumunun temelinde kaynak ihtiyacı bulunmaktadır.

1.3. Kredilerin Ulusal ve Uluslararası Piyasalarda Önem Kazanması

Türkiye'de kredilerin önem kazanması 1980 kararları sonrasında olmuştur. 24 Ocak kararlarından sonra Türk ekonomisi dış ekonomiler açılmış ve böylelikle ticaret artmaya başlamıştır. Bu durum olası kaynak ihtiyaçlarının artmasına neden olmuş ve Türkiye'de krediler önem kazanmaya başlamıştır (Şakar, 2002:13).

Uluslararası piyasalarda kredilerin ön plana çıkması küreselleşme olgusunun hız kazanmaya başladığı 1980’li yıllarda olmuştur. Bu açıdan bankacılık sektörünün uluslararası platformlara taşınmasıyla birlikte uluslararası krediler söz konusu olmuştur. Hatta küreselleşen piyasalarla birlikte devletlerarası krediler hız kazanmaya başlamıştır.

Dünyanın globalleşmesiyle birlikte nakit olgusu artık ülkeler arasında dolaşır bir hal almıştır. Bu bakımdan nakit bazen belli ülkeler bünyesinde daha çok toplanmıştır. Söz konusu bu durum altında nakit toplanan ülkelerin dışındaki ülkeler ihtiyaçlarını gidermek adına nakde ihtiyaç duymuşlardır. Böylece uluslararası piyasada kredi olgusu önem kazanmaya başlamıştır. Bunun dışında uluslararası ticaret ile uluslar ötesi şirketlerin varlığı krediyi global bir unsur haline dönüştürmüştür.

1.4. Kredinin Unsurları

Kredilerle ilgili olarak üç önemli unsur bulunmaktadır. Bu üç unsur şunlardır:

- a) “Güven unsuru
- b) Süre ya da zaman unsuru
- c) Risk unsurudur.” (TBB, 2015).

Güven unsuru bankaların müşterilerine verdikleri kredileri tekrar geri alıp alamayacaklarıyla ilgilidir. Bu açıdan bankanın bir müşteriye kredi verebilmesi için müşteriye güvenmesi lazımdır (TBB, 2015). Kredi olgusunun oluşturulması bu unsur üzerinde şekillenmektedir. Yani kredinin verilmesi tamamen kredi verilecek müşteriye ya da kuruluşa güvenilmesine bağlıdır (Kavcıoğlu, 2003: 6). Bu açıdan kredi verilecek kişiler ya da kuruluşlar krediyi geri ödeyebilecek durumda olanlardan seçilmektedir.

Müşterilerin ya da kurumların krediyi ödeyebilecek durumda olup olmadıkları ise bankalar tarafından kontrol edilmektedir. Söz konusu bu kontrollerde müşterilerden bir takım bilgiler istenmekte ve bu bilgilerin doğruluğu bankalar tarafından kontrol edilmektedir. Bunun dışında bankaların müşterilerinden direkt olarak edinmedikleri bilgilerden de yararlanmaktadır. Yani bankalar müşterilere ve

kurumlara güvenebilmek adına ilk önce onlarla ilgili olarak bir takım bilgiler edinmektedir. Eğer kurumlar ve müşteriler yeterli kriterlere sahipseler bankalar onlarla güven ilişkisi içerisine girmektedirler.

Süre ya da zaman unsuru verilen kredinin vadesiyle alakalıdır. Bankalar verdikleri kredilerin belli tarihlerde geri ödenmesi beklemektedirler. Bankalar olabildiğince vade süresini kısa tutmaya çalışırlar. Çünkü gelecekle ilgili tahmin yapılabilmesi oldukça zordur (TBB, 2015). Bu açıdan zamanın artması risklerin artmasına neden olacaktır. vadesi olmayan kredi, kredi olmaktan çıkmaktadır.

Bankaların diğer müşterilere karşı sorumluluklarının bulunması vade olgusunun önemini açığa çıkarmaktadır. Eğer krediler vadesinde ödenmezse banka diğer müşterilerine yapmak durumunda olduğu ödemelerle ilgili olarak kaynak bulmakta zorlanacaktır. Ayrıca piyasa koşullarında her an sorunların ortaya çıkabilme durumu olmasından dolayı kredilerde vade olgusu bankalar tarafından oldukça önemsenmektedir.

Risk unsuru kredilerin geri ödenmemesi ya da olması gereken zamanlarda ödenmemesinden kaynaklanan sorunlarla ilgilidir (Öker, 2007: 10). Bazı durumlarda müşteri tarafından kredi geri ödenmek istense dahi kimi aksaklıklar sebebiyle kredi geri ödenememekte ya da zamanında ödenememektedir. Tüm bu durumlar risk unsurunu oluşturmaktadır.

Bankalar sahip oldukları gelirlerin bir bölümünü kredi işlemlerinden temin etmektedir. Ancak kredi işlemleri geri ödenmeme ya da zamanında geri ödenmeme gibi durumları her zaman bünyelerinde taşımaktadır. Bu durum kredileri riskli öğeler haline getirmektedir. Kredilerin riskli öğeler olması bankaların kredilerden vazgeçmesine neden olmamaktadır. Bunun nedeni ise riskin büyük olduğu alanlarda getirinin de yüksek olmasıdır. Bu bakımdan bankalar riskin yüksek olduğu kredi alanında söz konusu riski yöneterek getirilerini artırmaya çalışmaktadır.

Bankalar bu bakımdan güven, vade ve risk unsurunu gözeterek kredi planlarını oluşturmaktadır. Söz konusu bu öğelerin eksikliği banka açısından tehdit unsuru oluşturmaktadır. Yani güvenilir olmayan bir müşteriye kredi verilmesi

bankaya bir tehdit olabileceği gibi vade unsuruna dikkat edilmeden krediler de banka açısından bir tehdit olacaktır. Ayrıca riskli olduğu bilinen müşterilere kredi temin edilmesi ilerleyen dönemlerde bir tehdit olgusuna dönüşebilecektir.

2. Kredi Kullandırma İlkeleri

Bankalar ya da diğer kredi veren kurumlar kredileri belli koşulların sağlanmasıyla birlikte verebilmektedirler. Özellikle bu kurumlar kredilerin süresini ön planda tutmaktadırlar (Kavcıoğlu, 2003: 12). Çünkü kredilerin vadesinin artmasıyla birlikte bankalardaki ve diğer kurumlardaki nakit değerler azalmaktadır. Ayrıca uzun süreli kredilerde risk daha da artmaktadır.

Krediler bir takım riskleri içerdiklerinden dolayı söz konusu risklerin yönetilmesi gerekmektedir. Bu risklerin yönetilebilmesi açısından bazı unsurların sağlanması gerekmektedir. Bu amaçla bankalar ile diğer finans kurumları kredi verirken bir takım ilkeleri takip etmektedirler. Bankaların kredi verirken izledikleri ilkeler şunlardır:

- “Güvenlik (Emniyet) İlkesi
- Seyyaliyet (AkıŖkanlık İlkesi)
- Verimlilik İlkesi
- Dağılımın Uygunluk İlkesi
- Diğer İlkelerdir.” (Kavcıoğlu, 2003: 12).

2.1. Güvenlik (Emniyet) İlkesi

Kredi veren bankalar ve diğer finans kurumları kredi verirken bazı riskler üstlenmektedirler. Özellikle verilen kredilerin zamanında ödenmemesi ya da hiç ödenmemesi bu kurumlar açısından risk oluşturmaktadır. Bu sebeple bankaların kredi vermeyi düşündükleri kişilere ya da kurumlara kredi ödemeleriyle alakalı olarak güven duymalıdırlar.

Bazı durumlarda riskler bankalar ve diğer finans kurumları tarafından önceden tespit edilmeyebilmektedir. Bu durumlarda risklere karşılık olarak teminatın önceden alınması emniyet ilkesinden kaynaklanmaktadır. Emniyet ilkesi kapsamında yapılacak işlemler şunlardır:

- a) “Kredi riskinden dolayı teminat sağlanması,
- b) Alınan teminatların verilen kredi tipine göre ayarlanması
- c) Müşterilerin kredileri geri ödemeleri için çeşitli önlemlerin oluşturulmasıdır.”
(Kavcıoğlu, 2003: 13).

Müşterilerden istenilen kredi tipine farklılık gösterebilmektedir. Banka açısından teminatta önemli olan unsur söz konusu teminat konu olan ögenin kredi bedelini karşılayacak değerde olup olmadığıdır. Bu bakımdan bankalar verilecek krediyi karşılayacak unsurları teminat olarak kabul etmektedirler. Ama finansal piyasalarda teminatlarla ilgili bir takım riskler ortaya çıkabilecektir. Teminat konusu olan ögenin piyasa şartlarında değerinin düşmesi banka açısından risk unsuru olacaktır.

Finans sistemleri içerisinde riskler her zaman ortaya çıkabilecek olgulardır. Söz konusu bu risklerin ne zaman çıkacağına tespit edilebilmesi pek mümkün olmamaktadır. Bu bakımdan kredi veren bankaların olası ortaya çıkabilecek risklerle alakalı bazı tedbirler almaları risklerin ortaya çıkması durumunda bankaları güvence altına almış olacaktır. Bankaların riskler söz konusu olduğunda aldıkları güvenlik önlemleri sayesinde varlıklarını devam ettirmeleri oldukça önemli olacaktır.

2.2. Seyyaliyet (Akışkanlık) İlkesi

Seyyaliyet ilkesi kapsamında nakdin tekrar tekrar kullanılması bulunmaktadır. Yani bankalar çeşitli krediler vermekte ve bu kredilerin geri ödemelerini almaktadırlar. Geri ödemeler vasıtasıyla gelen nakitler başka krediler olarak kullanılmaktadır (Şakar, 2006: 12). Ancak kredilerin hızlı geri dönebilmesi vade uzunluklarıyla ilgili bir durumdur. Bu açıdan kısa vadeli kredilerin tekrar kredi olarak verilmesi daha kolay olacaktır. Kredilerin akışkan olabilmesi için şu özellikleri taşıması gerekmektedir:

1. “Eğer krediler firmalara verilecekse firmaların bu krediyi sermaye olarak kullanmadıklarından emin olunması gerekmektedir. Ayrıca kredi vadesinin olabildiğince kısa tutulması sağlanmalıdır.
2. Firmaların duran varlık almak için kısa vadeli kredi kullanmamaları sağlanması ile kredi ödemelerinin vade tarihlerinde yapılması sağlanmalıdır.

3. Kredi teminatı açısından değerlendirilen senetler ve çeklerin vade tarihleri geldiğinde tahsil edilmesi, tahsil edilemeyen çekler ve senetlerle ilgili olarak vade tarihi daha uzun olan senet ve çeklerin temin edilmesi gereklidir.
4. Firmalar yaptıkları projeler kapsamında kredi kullanmışlarsa, kredi ödemelerinin de bu proje kapsamında yapılmasına dikkat edilmelidir.
5. İktisadi ve ekonomik olgular takip edilerek, ekonominin iyi olduğu dönemler içerisinde kurumların kredi ödemelerini gerçekleştirmeleri sağlanmalıdır.” (Kavcıoğlu, 2003: 13).

Yukarıdaki unsurlara dikkat edilirse bankalar olabildiğince kredilerinin vadelerinin uzamasını engellemeye çalışmaktadır. Bunun nedenlerinden biri kredinin vadesinin uzamasıyla birlikte riskinin artmasıdır. Diğer ise vadesi kısa olan kredilerin geri ödenmesiyle birlikte, bu krediler tekrar kredi olarak başka bir müşteriye verilebilecektir. Yani bankalar krediyle kredi vererek daha fazla gelir elde edecektir. Bu bakımdan bankalar seyyaliyet ilkesini sağlamak adına kredi vadelerini kısa tutmaya çalışmaktadırlar.

2.3. Verimlilik İlkesi

Verimlilik ilkesi bankaların kar maksimizasyonu sağlayacak şekilde kazanç sağlamalarıyla ilgilidir. Ancak burada kar maksimizasyonu sağlanacak diye güvenlik ilkesinin göz ardı edilmemesi gerekmektedir (Şakar, 2006: 14). Verimlilik ilkesi sadece kredilerle ilgili bir konu olmayıp banka bünyesinde sunulan tüm hizmetlerle ilgili bir konudur. Bu açıdan burada genel bir kar maksimizasyonu söz konusu olmaktadır.

Bankalar bir bütün halinde çalışmak durumunda olan işletmelerdir. Bu bakımdan verimliliğin bankaların bütün birimlerinde bulunması gerekmektedir. Bankanın herhangi bir biriminin verimsiz çalışması bu durumdan diğer birimlerin de etkilenmesine neden olacaktır.

Verimlilik ilkesi kapsamında bankanın tüm departmanlarında verimliliğin sağlanabilmesi oldukça önemli olacaktır. Tüm bankanın verimli olmasıyla birlikte ek gelir unsurları yaratılabilecek ve unsurlar kredi kapsamında kullanılabilir hale gelecektir. Bu bakımdan verimlilikle artan gelirlerin kredi olarak kullanılması ve

bu kredilerden tekrar gelir sağlanabilmesi mümkün hale gelmektedir. Verimlilik ögesi kredilerden kredi yaratılması ögesinin güçlenmesini sağlamaktadır.

2.4. Dağılımın Uygunluk İlkesi

Kredilerin belli kriterler gözetilerek dağıtılması gerekmektedir. Böylece krediler ulaştırılması gereken noktalara daha kolay gidecektir. Kredilerin uygun olarak dağıtılabilmesi için şu unsurlar gözetilmelidir:

- “Kredi firmaya verilecekse firmanın hangi sektörde faaliyet gösterdiği,
- Kredi verileceği coğrafya,
- Hangi tür kredi kullanılacağı,
- Kredide kullanılacak para cinsi
- Kredinin vade uzunluğu
- Kredi karşılığında alınan teminatlardır.” (Kavcıoğlu, 2003: 15).

Kredilerin nelere dağıtıldığı bankanın üstlendiği risk açısından önemli bir öge olduğu kadar genel ekonomi açısından da önemli bir olgu olmaktadır. Çünkü krediden en makul, en verimli şekilde yararlanabilecek kişilere ve firmalara kredilerin dağıtılması üretimi artıracığından dolayı ekonomide bu durumdan olumlu şekilde etkilenecektir.

2.5. Diğer İlkeler

Bankalar kredi vererek belli riskler üstlenmektedirler. Ancak verdikleri kredilerle tüm riski üstlenmemek adına bazı uygulamalar yapmaktadırlar. Böylece bir sorun olduğunda banka tüm riski tek başına üstlenmemiş olur. Yani riskin dağıtılması ya da yayılması söz konusu olmaktadır. Bu durum yaygınlık ilkesi kapsamında değerlendirilmektedir (Kavcıoğlu, 2003: 14). Riskin sadece bankada toplanmaması, bankaya kredi dağıtabilme imkanı sağlamakta ve böylece ihtiyaç sahiplerine kredi verilebilmesi mümkün olmaktadır. Riskin dağıtılması kapsamında risk açığa çıktığında banka yalnız başına riski üstlenmemiş olmaktadır ki bu durum bankanın biraz da olsun kendini güvence altına almasını sağlamaktadır.

Finans piyasasında riskin dağıtılması genel olarak başvurulan yöntemlerden biridir. Bu yöntem kapsamında tüm riskin tek bir kişi ya da kurumlar tarafından

katlanılması yerine bu risk diğerkurum ve kişilere paylaştırılmakta ve böylelikle kişi ya da kurum başına düşen risk azaltılmış olmaktadır. Bu yöntem kapsamında bir kurumun ya da kişinin riskin altında ezilmesi engellenmiş olmaktadır. Riskin paylaştırılmasıyla birlikte riski etkisi de azaltılmış olmaktadır.

Kredilerin ödenmemesi durumuna hazırlıklı olunması açısından krediyi karşılayacak büyüklükte bir teminatın kredi öncesinde alınması bankanın riskini azaltacaktır. Kredinin bir sorun sebebiyle ödenmemesi halinde teminatlar kurtarıcı görev göstereceklerdir (Şakar, 2006: 15). Bu bakımdan teminatlar bankaları güvence altına alan en önemli unsurlar olarak belirtilmektedir. Ancak teminatlarla ilgili olarak unutulmaması gereken noktasöz konusu teminatların değerleri kapsamında olan değişikliklerdir. Bazı dönemler içerisinde teminat olarak alınan unsurların değeri düşmekte ve bu durum bankanın bazı kayıplar yaşamasına neden olabilmektedir.

Kredilerde ödenmeme ya da vade tarihinde ödenmeme risklerinin dışında oluşabilecek risklerden kaçınılması gerekmektedir. Yan risklerin oluşması genelde kanuni alt yapının dışına çıkılmasıyla mümkün olacaktır. Bu açıdan kanuni alt yapıya uyulması yan risklerin oluşumunu engelleyecektir (Kavcıoğlu, 2003: 15). Genel olarak bankacılık faaliyetlerinde problemlerin oluşmaması açısından bu faaliyetlerin yasa ve yürütmeliklere bağlı olması gerekmektedir. Bu bakımdan kredi işlemlerinin yasa ve yürütmeliklere bağlı olarak yürütülmesi olası yan risklerin oluşmasını önleyecektir.

Günümüzde bankacılık sistemi yasalara dayanarak işlem yapmak zorundadır. Yasalar genel işleyişin adil olarak devam edebilmesi açısından önemlidir. Bankacılık sisteminde kullanılan hukuksal öğeler hem müşterilerin korunması hem de bankacılık sisteminin korunması açısından önem arz etmektedir. Bunlar aslında masanın birer ayağı gibidir. Masanın ayaklarından birinin zarar görmesi tüm masanın dengesini bozacaktır. Bu bakımdan bankaların yasal prosedürlere göre hareket etmesi ekonomi, bankanın kendisi ve müşterileri koruyacaktır.

3. Kredi Türleri

Bankalar sahip oldukları fonları çeşitli biçimlerde müşterilerin kullanımına sunmaktadırlar (Öçal ve Çolak, 1999: 15). Bankalar yaptıkları sunumları krediler

üzerinden gerçekleştirirler. Bu açıdan bankalar verdikleri kredileri özellikle uzman oldukları dallardan vermeye çalışırlar. Bu durum bankaların kullandığı kredi türlerinin çeşitlenmesini sağlamaktadır.

3.1. Niteliklerine göre krediler

Niteliğine göre krediler iki biçimde ele alınacaktır. Bunlar nakdi krediler ve gayri nakdi kredilerdir.

3.1.1. Nakdi krediler

Bu kredi tipinde bireylere belli krediler verilmekte ve kredi vadesi dolduğunda bireylerden anaparayla birlikte faiz ödemesi geri alınmaktadır. Nakdi krediler yapısal olarak Türk Lirası ya da döviz cinsinden olabilmektedir (Demir, 2006: 36). İskonto ile iştirah senetleri, borçlu cari hesap, senet karşılığı kredi gibi unsurlar nakdi kredi kapsamında değerlendirilmektedir.

Nakdi kredi kapsamında değerlendirilen borçlu cari şeklinde kullandırmada müşteriler belli sınırlar içerisinde para çekme hakkına sahip olmaktadır. Bu açıdan müşteriler diledikleri zaman bu haktan yararlanabilmektedirler. Bu tip kredilerde genel olarak üç ay sonunda faiz eklentisi yapılmaktadır. Bir diğer nakdi kredi tipi ise avans şeklinde verilen kredilerdir. Bu avans kredileri firmalara özel yalnız bir kereye mahsus uygulanmaktadır. Firmalar vade sonu anaparayla beraber faiz ödemesini de yapmaktadır. Avans kredisi olarak spot krediler ile dönem sonu ödemeli krediler örnek olarak gösterilebilir. İskonto ile iştirah senetleri kapsamında verilen kredilerde ise, banka bir senet karşılığında senedin değerinden faiz değerini düşerek kalan miktarı müşteriye ödeme yapmaktadır. Nakdi krediler bankacılık sistemi içerisinde en çok kullanılan kredi tiplerinden biridir.

3.1.2. Gayri nakdi krediler

Bu kredilerde banka başka biri adına bir sorumluluğun gerçekleştirilmesi için kefil olmaktadır. Banka bu işleminde kefil olduğu kişiden bir miktar komisyon talep etmektedir (Takan, 2001: 246).

Bu kredilerin özelliği sorumluluğa yönelik bir garanti vermesidir. Sorumluluğun gerçekleştirilmemesi durumunda, sorumluluğun tazmin edilmesi söz

konusu olmaktadır. Yani bu kür kredilerde bankadan bir para çıkışı söz konusu olmamaktadır. Para çıkışı söz konusu olmadığından dolayı bir faiz olgusundan da bahsedilmeyecektir. Daha önce değinildiği gibi banka garanti vermesinden dolayı yalnızca bir komisyon talep edecektir. Kabul kredisi, teminat mektubu, sair kefalet kredi benzeri krediler gayri nakdi krediler kapsamındadır.

Bu krediler kapsamında müşterilerden geri alınmak şartıyla para verilmesi gibi olgu bulunmamaktadır. Fakat olması gereken işin tamamlanmaması ya da alınan paranın geri ödenmemesi durumunda banka; garanti kapsamına aldığı unsuru geri ödenmesi riskini kabullenmiş olmaktadır. Bu krediler kapsamında banka prestijini ve imajını müşteriye sunmakta ve söz konusu bu sunum karşılığında ise bir gelir sağlamaktadır. Söz konusu bu kredi kapsamında risk nakit oluncaya kadar bir faiz uygulaması yoktur.

Buraya kadar anlatılanlardan hareketle niteliklerine göre krediler kredinin ne şekilde geri ödeneceğiyle alakalı unsurları içeren bir olgudur. Nakdi krediler kapsamında bankalar krediyi faizle geri almakla birlikte, gayri nakdi krediler kapsamında bankalar belli bir sorumluluğun sağlanması bakımından şahıslara ya da işletmelere kefil olmaktadır.

3.2. Vadeleri açısından krediler

Vadeleri bakımından krediler üç şekilde ele alınmaktadır. Bu üç durum şu şekildedir:

- a) “Kısa Vadeli Krediler: Vade süresi en fazla 12 olan kredi tipidir. Bu tür krediler uzun vadeli kredilere göre daha az risk unsuru bulundurması ve edinme maliyetlerinin az olması nedeniyle daha çok tercih edilmektedirler. Tahvil ve hazine karşılığı kredi, borçlu-cari hesap kredisi benzeri krediler bu kapsamdaki kredilerdir.
- b) Orta Vadeli Krediler: Vade süresi 1-5 yıl arasında değişen kredi tipidir. Bu krediler yatırım, sermayede olan eksikliklerin kapatılması benzeri olgularda kullanılmaktadır.
- c) Uzun Vadeli Krediler: Vade süresi 5 yıldan daha uzun süre kredi tipidir. Söz konusu bu krediler uzun vadeli yatırım ve duran

varlıkların değiştirilmesi benzeri olgularda kullanılmaktadır.” (Takan, 2001: 247).

İşletmeler kısa vadeli kredileri genel olarak iki sebebe bağlı olarak talep etmektedir. Bunlar:

- “İşletme sermayesinde ortaya çıkan ihtiyaçları karşılamak,
- Stok ile alacaklarının finansmanını sağlayabilmektedir.” (Takan, 2001: 247).

İşletmeler orta vadeli kredileri ilerleyen dönemlerde karşılaşacakları kaynak ihtiyaçını karşılamak adına başvurumaktadırlar (Gültekin, 2001: 33). İşletmeler ilerleyen dönemde meydana getirecekleri fonlar sayesinde bu krediyi kapatabileceklerini düşünmektedirler. Yani ilerleyen dönem içerisinde kaynak ihtiyaçını karşılayan kısmın üstündeki gelirler orta vadeli krediyi kapatmak maksadıyla kullanılacaktır.

İşletmeler açısından uzun vadeli krediler cezbedici özellikler taşımaktadır. Özellikle gelişmiş ülkeler kapsamında uzun vadeli krediler oldukça tercih edilen öğelerden biridir (Berk, 2003: 249). Hatta gelişmiş ülkeler kapsamındaki firmalar menkul ihraç etmek yerine uzun vadeli krediyi seçmektedirler. Bunun ana nedeni firmaların uzun vadeli krediyi kolayca ve çok hızlı biçimde temin edebilmesidir.

Vadeleri açısından krediler kapsamında en önemli değişken zaman kriteri olmaktadır. Bilindiği üzere zaman olgusu büyüdükçe bankaların katlandıkları risk unsuru da giderek yükselmektedir. Bu bakımdan bankalar açısından kısa vadeli krediler zaman dilimi açısından en az risk unsuru bulunduran krediler olmaktadır ki, bu durumdan dolayı bu kredilerin maliyetleri daha düşük olmaktadır. Zaman kriterinin yükseldiği orta ve uzun vadeli krediler kapsamında kredi maliyetleri daha yüksek belirlenmekte böylelikle banka riskin artmasıyla birlikte yüksek kazanç sağlamayı hedeflemektedir.

3.3. Güvenceleri açısından krediler

Güvenceleri açısından krediler iki açıdan ele alınacaktır. Bunlar;

- “Teminatsız krediler
- Teminatlı kredilerdir.” (Berk, 2003: 249).

3.3.1. Teminatsız krediler

Müşterinin tanınması ve güvenilmesi nedeniyle müşteriden herhangi bir teminat alınmadan verilen kredilerdir. Bu kredide müşteriden sadece imzası alınmaktadır (Şakar, 2006: 53). Bu krediler büyük risk içermelerinden dolayı bankanın tanıdığı ve itimat ettiği müşterilerine verilmektedir. Bu açıdan bu krediler kapsamında geri alımlarda sıkıntının oluşmamasını sağlayacak müşterilere kredi sunumu öncü şart olarak belirtilmektedir.

3.3.2. Teminatlı krediler

Bu kredi tipinde kredi karşılığında müşteriden bir kefil ya da bir maddi unsur istenmektedir. Bu kredilerde kredinin ödenmemesi durumunda kefil ya da maddi unsurla banka kendini koruma altına almaktadır. Bu açıdan teminatlı krediler iki şekilde ele alınmaktadır. Bunlar:

- “Şahsa Yönelik Teminatlı Krediler: Kredi sorumluluğunun borçlu tarafından yerine getirilmemesi durumunda kefile başvurulmaktadır. Bu kredilere örnek olarak çift imza teminat mektupları, kefalet mukabili kredi benzeri krediler örnek olarak gösterilebilir.
- Maddi Teminatlı Krediler: maddi varlığın ipotek edilmesiyle verilen kredidir. Kredinin ödenmemesi durumunda banka maddi varlığa el koyabilmektedir. Bunlara mevduat karşılığı kredi, temlik karşılığı kredi, emtia karşılığı kredi gibi durumlar örnek olarak gösterilebilir.” (Şakar, 2006: 54).

Güvenceleri açısından kredilerde müşterilere tanınana itimat ön plana çıkmaktadır. Banka müşteriyle uzun yıllardır ilişki içerisinde ve müşteriyi çok iyi tanımaktaysa müşteriden teminat göstermesini istemeden müşteriye kredi verebilmektedir. Bu bakımdan banka müşterinin krediyi ödemeyecek duruma gelmeyeceği düşünmesinden dolayı, yani müşterisine güvenmesinden dolayı bu krediyi müşteriye vermektedir. Teminatlı kredi kapsamında banka kendini güvence

altına almak istemektedir. Bu bakımdan banka krediye karşılık bir varlığın ipotek edilmesi ya da kredi için bir kefil gösterilmesi isteyerek kendini güvence altına almış olmaktadır.

3.4. İzin açısından krediler

İzin açısından krediler iki kısımdan meydana gelmektedir. Bu iki kısım şu şekildedir:

- “Şube Yetkili Krediler
- Otorize Krediler” (Öker, 2007: 14).

3.4.1. Şube yetkili krediler

Şube Yetkili Krediler: Bu kredi tipinde sadece banka şubesi yetkililerin onayı yeterli olmaktadır (Öker, 2007: 14). Ancak kredi limiti ve kredi faizi gibi unsurlarda genel müdürlüğün koyduğu kurallara bağlı kalınmaktadır. Ancak bu kredi tipinde genel müdürlüğün şube görevlilerine önceden bir yetki tanımış olması gerekmektedir.

3.4.2. Otorize krediler

Otorize Krediler: Bu kredi tipinde Genel Müdürlüğün ya da banka üst makamlarının onayı gerekmektedir (Öker, 2007: 14). Genel müdürlük ve üst tepedekiler krediyi vermeden önce bir değerlendirmede bulunarak, krediyi bu değerlendirme sonuçlarına göre vermeyi kabul etmekte ya da kabul etmemektedirler.

İzin açısından krediler yukarıda görüldüğü gibi iki kısımda ele alınmaktadır. Banka şubesindeki yetkiler ya da müdürler müşteriye güven duymaları sebebiyle onlara kredi verilmesini sağlamaktadırlar. Bu açıdan şube yetkileri inisiyatif kullanmış olmaktadır. Otorize krediler ise kredi almak isteyen müşterilerle alakalı bilgilerin genel müdürlüğe iletilmesi ve genel müdürlükte yapılan inceleme kapsamında müşteriye kredi verilmesi işlemini içermektedir. Söz konusu kredi tipinde şube yetkililerinin inisiyatif kullanması söz konusu olmamaktadır. Müşteri sahip olduğu nitelikler bakımında genel müdürlükçe değerlendirilmekte ve ona göre kredi verilmektedir.

3.5. Kaynaklarına göre krediler

Kaynaklarına göre krediler üç kısımda incelenmektedir. Bu üç kısım şu şekildedir:

- “Banka kaynaklı krediler,
- Reeskont kredileri
- Dış kaynaklı kredilerdir.” (Öker, 2007: 14).

3.5.1. Banka kaynaklı krediler

Bu kredi tipinde banka kendi sahip olduğu kaynakları müşterilere kredi olarak vermektedir (Takan, 2001: 246). Banka kaynaklarını sınıflandırarak müşterilerinin kredi taleplerini karşılamaktadır.

3.5.2. Reeskont kredileri

Bu kredi tipinde bankalar müşterilerinden bazı senetler temin etmekte ve bunlar karşılığı müşterilere kredi vermektedir (Takan, 2001: 246). Müşterilerden alınan senetler merkez bankası bünyesinde iskonto edilerek müşterilere verilecek krediler için kaynak sağlamaktadır.

3.5.3. Dış kaynaklı krediler

Bu kredi tipinde bankalar başka finans kurumlarından belli kaynaklar elde etmekte ve elde ettiği bu kaynakları kredi olarak müşterilere sunmaktadır (Takan, 2001: 246).

Yukarıda anlatıldığı gibi kaynakları açısından krediler üç kısımda ele alınmaktadır. Banka sahip olduğu kaynakları gelirini artırabilmek adına kredi olarak sunmaktadır. Böylece banka hem kredi sağlamış olmakta hem de geliriyle ek gelir elde etmiş olmaktadır. Reeskont kredileri kapsamında banka elinde bulundurduğu senetleri gelir aracına dönüştürmüş olmaktadır. Böylelikle gelir sağlamakta hem de kredi vermektedir. Ayrıca bankalar diğer finans kuruluşları ile diğer bankalardan belli kaynaklar elde etmekte ve bu elde ettiği kaynakları daha yüksek faiz oranlarıyla müşterilerine kredi olarak sunarak gelir sağlamaktadır.

3.6. Veriliş amaçlarına göre krediler

Bu bölümde veriliş amaçlarına göre krediler incelenmiştir.

3.6.1. Yatırım kredileri

Bu krediler uzun ya da orta vadeli şeklinde müşterilere sunulmaktadır. Bu krediler kurumların duran varlıklarını artırmaları için verilen kredilerdir (Seval, 1990: 89). Bu nedenden dolayı yatırım kredileri şeklinde değerlendirilmektedir.

3.6.2. Yenileme kredileri

Bu krediler işletmelerin kendi bünyesinde bazı unsurları yenileyebilmeleri açısından verilen kredilerdir. Bu kredilerde süre genelde orta veya uzun vade olmaktadır.

3.6.3. İşletme kredileri

Bu kredi işletmelerin kendi faaliyetlerini yerine getirebilmeleri amacıyla sağlanmaktadır. Yani bu kredi ile firmalar net işletme sermayesi ihtiyaçlarını gidermektedirler (Şakar, 2006: 53).

Veriliş amaçlarına krediler görüldüğü gibi vadeleri bakımından kredilere yakın özellikler taşımaktadır. Ancak söz konusu bu krediler firmanın ya da müşterilerin daha çok ne yapmak istedikleri alakalı kredilerdir. Eğer işletme yatırım yapmak amacıyla kredi alıyorsa yatırım kredisi söz konusu olmaktadır. Bilindiği üzere yatırım çoğunlukla kısa vadede gerçekleşecek bir unsur olmamasından dolayı bu kredi orta ya da uzun vadeli olarak alınmaktadır. Yenileme kredileri ise firmaların duran varlıklarını yenilemek maksadıyla aldıkları kredilerdir. Duran varlıklarda birer uzun dönem yatırımı olarak değerlendirilmelerinden dolayı orta ve uzun vadeli kredilerle karşılanması mümkün olmaktadır. İşletme kredilerini değerlendirildiğinde ise bu krediler günlük işlemlerin sağlanması bakımından kullanılan krediler olmaları bakımında kısa vadeli olarak nitelendirileceklerdir.

Bankaların işletmelere verdikleri krediler özellikle ülke ekonomisi üzerinde oldukça etkili olmaktadır. İşletmeler aldıkları krediyi yatırımda değerlendirmeleri durumunda üretimleri ya da hizmetleri artmakta bu durum genel ekonomiye olumlu

yansımaktadır. Bu bakımdan işletme kredileri vasıtasıyla ekonominin gelişmesini sağlayacak temel kaynaklar yaratılmış olmaktadır.

3.7. Kullandırılan alanlara göre krediler

Bu bölümde kullandırılan alanlara göre krediler incelenmiştir.

3.7.1. Bireysel krediler

Bu kredi tipi tüketicilere kaynak sağlamak amacıyla verilmektedir. Tüketiciler aldıkları bu krediyle hiçbir ticari faaliyette bulunmazlar. Genel olarak tüketiciler bu krediyi bir mal ya da hizmet alımı için kullanırlar (Berk, 2001: 15).

Tüketici kredileri bireysel ihtiyaçları olan müşterilere kaynak yaratmak amacıyla verilen kredilerdir. Söz konusu bu krediyle müşteriler ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlayacak mal ve hizmetleri alarak tüketime katkı sağlamış olurlar. Tüketime artırılması genel ülke ekonomisinde üretimin artırılması açısından da önem arz etmektedir.

3.7.2. Ticari krediler

Tacirlerin mesleki uğraşlarından kaynaklanan finansman ihtiyaçlarının karşılanabilmesi adına verilen kredilerdir (Berk, 2001: 15). Ticari kredi kapsamında en fazla borç senetleri ile açık hesap kredileri kullandırılmaktadır. Açık hesap kredilerinde, tacir sattığı malın değerini hemen talep etmemektedir (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2003: 52). Böylelikle alıcıya bir kaynak yaratılmış olacaktır. Yani burada alıcının bir müddet sonra mamulün değerini ödeyeceği beklentisi bulunmaktadır. Borç senedinde ise tacir sattığı mamul karşılığında bir senet talep etmektedir.

3.7.3. İhracat kredileri

İhracat şirketlerinin finansman ihtiyaçları için verilen kredi türüdür. Uluslararası ticaretin gelişmesi açısından önem arz eden bir kredi türüdür. Bu krediler firmaların uluslararası arenada daha fazla yer almasını sağlamaktadırlar.

3.7.4. Tarım kredileri

Çiftçilere ve tarım sektöründe çalışan firmaların gereksinimlerinin ve finansmanlarının karşılanması amacıyla verilen kredilerdir (Berk, 2001: 15). Genellikle bazı tarım ürünleri için ıskontolu olarak verilen kredi tipidir.

3.7.5. Sanayici kredileri

Sanayi sektörünün finansmanının sağlanması açısından kullanılan kredi tipidir. Ülke ekonomilerinde sanayi sektörü gelişim göstermesi oldukça önemlidir. Bu bakımdan sanayi kredileri vasıtasıyla sanayi şirketlerinin kaynak ihtiyaçları karşılanmakta ve böylece bu şirketlerin daha fazla gelişebilmelerine imkan tanınmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE KREDİ KULLANDIRMA

Keynesyen teoride, para piyasasında para ve tahvil olmak üzere iki varlığın söz konusu olduğu bilinmektedir. Teoride para ve tahvilin yatırımcılar için birer araç oldukları ve bu araçların faiz oranları ile dengeye gelebildikleri ileri sürülmektedir. Keynes, IS-LM modelinde reel sektörü ve para sektörünü birleştirmiş ve bu birleşimdeki ilişkileri ise faiz oranları ile açıklamaya çalışmıştır. Ancak Keynes teoride bankacılık sektörü veya banka kredileriyle ilgili herhangi bir ilişik yoktur (Mishkin, 1996: 33). Bununla birlikte özellikle kriz dönemlerinde bankacılık sektörü faaliyetlerinde ki maliyet artışları ile birlikte ekonomideki daralış dikkat çekmiştir. Bu durum ilerleyen dönemlerde para piyasalarına bankacılık sektörünün ve bununla birlikte kredilerin dahil edilmesini gerekli kılmıştır.

Kredi piyasasını etkileyen iki unsur bulunmaktadır. Bunlar bilanço ve banka kredileri kanalıdır (Özgür, 2011: 33-37). Bilanço kanalı, parasal şoklar nedeniyle artan faiz oranları ile özellikle kredi kullanan şirketlerin borç ve varlık yükünü olumsuz yönde etkilemektedir. Faiz oranlarındaki ciddi yükselişler nedeniyle şirketlerin borç yükümlülüklerinden dolayı faiz ödemeleri artmakta ve varlıkları azalmaktadır. Bu durum şirketlerin özellikle bu durumlarda ihtiyacı olan banka kredilerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bankalar varlıkları azalan şirketlerin kredibilitelerini azaltmaktadır. Bu durum özellikle KOBİ niteliğinde olan şirketlerin bankalardan kredi alabilme yeteneğinde önemli düşüşlere sebep olmaktadır.

Faiz oranları özellikle sıkı para politikaları uygulayan ülkelerde önemli oranlarda yükselirken bu durum, şirketlerin finansal durumlarını dara sokmakta ve kredi piyasasında aşırı risk alma eğilimine sokmaktadır. Şirketlerin aşırı risk alarak yüksek faizle aldıkları krediler karşılığında teminat olarak gösterdikleri varlıkların değerindeki azalışlar şirketleri daha da yüksek bir risk altına sokmaktadır. Kredi piyasasında oluşan bu yüksek risk, bankalara yüksek getiri sunmasına karşın bankalar kredi konusunda daha temkinli davranmaya yönelmektedirler ve bu durum kredi arzını daraltmaktadır.

Kredi arzını etkileyen diğerk bir husus ise asimetrik bilginin varlığıdır. Asimetrik bilgi alacak borç ilişkisinde tarafların eşit bilgiye sahip olmamasından kaynaklıdır. Bankaların her müşterisi için detaylı bilgiye sahip olamaması, kredi kullanan müşterilerine standart ölçülerde davranması veya faiz oranlarını sadece varlıklara göre ve kredi primine göre değerlendirmesi, piyasada kredi alan şirketler için sorun yaratmaktadır. Değişik faizlerde kredi kullanan şirketler özellikle ekonomik daralma dönemlerinde büyük sıkıntılarla karşı karşıya kalmaktadırlar.

Bankaların kredi arzındaki azalmalar, bankaları kaliteli müşteriye yöneltmektedir. Bankaların kaliteli müşteri olarak tanımladıkları müşteri türü ise, önceki dönem kredi notu yüksek olan ve varlıklarının düzeyi yeterli olan müşterilerdir. Bankaların kaliteli olana yönelmeleri özellikle de ekonomik daralmanın genişlemesi durumlarında artmaktadır (Berk, 2001: 16). Bu dönemlerde varlıklarının düzeyleri yeterli düzeyde olmayan küçük işletmeler ise yüksek kredi faiz oranı vermelerine karşın banka kredileri kullanamamaktadır. Bankalar finansal durumu kötü olan şirketlere kredi kullandırmakta hassasiyet göstermektedir.

Banka kredileri kanalı, bilanço kanalından farklı olarak, finansal koşullardaki değişimler sonucunda bankaların kredi arzını etkileyen maliyet unsurlarını açıklamaktadır. Ekonomide yaşanan parasal şoklar nedeniyle bankaların varlık-kaynak yönetiminde uygulanan değişiklikler, kredi arzını önemli ölçüde etkilemektedir. Sıkı para politikaları nedeniyle bankacılık sektöründe yaşanan likidite krizleri ve bununla birlikte gelen kaynak sıkıntısı ancak ek maliyetlerle sağlanabilmektedir. Kaynak maliyetleri artan bankalar, maliyetlerini karşılayabilmek adına kredi müşterilerine yüksek faizli kredi sunmak durumunda kalacaklardır. Talebin değişmediği varsayımı altında, bu durum piyasadaki kredi faiz oranlarını yükseltmekte ve kredi miktarını düşürmektedir.

Bu bölüm içerisinde bankacılık sektöründe kredi kullandırma konusu üzerinde durulacaktır. Bu maksatla başta bankacılık kanunu kapsamında kredi kavramı değerlendirilecektir. Ardından Türkiye’de bankacılık sektörü içerisinde kullandırılan krediler ele alınacaktır. En son ise bankacılık sektöründe takip edilen kredi politikaları üzerinde durulacaktır.

1. Bankacılık Kanununun Kredilerle İlgili Hükümleri

Bankacılık sektörünün kanuni alt yapısını oluşturan 5411 sayılı Bankacılık Kanunu çerçevesinde krediyle ilgili olarak bazı düzenlenmeler bulunmaktadır. Kredilerin bu düzenlemeler dahilinde oluşturulması yasal bir zorunluluktur.

1.1. Risk Grubu

Kredilerle risk grubu 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 49'uncu maddesi kapsamında düzenlenmiştir. Bu maddede risk grubu (m.49); *“Bir gerçek kişi ile eşi ve çocukları, bunların yönetim kurulu üyesi veya genel müdürü oldukları veya bunların ya da bir tüzel kişinin birlikte veya tek başlarına, doğrudan ya da dolaylı olarak kontrol ettikleri ya da sınırsız sorumlulukla katıldıkları ortaklıklar bir risk grubunu oluşturur. Bir banka ile bu bankanın nitelikli pay sahipleri, yönetim kurulu üyeleri ve genel müdürü, bunların birlikte veya tek başına, doğrudan ya da dolaylı olarak kontrol ettikleri ya da bunların sınırsız sorumlulukla katıldıkları veya yönetim kurulu üyesi ya da genel müdürü oldukları ortaklıklar bankanın dahil olduğu risk grubunu oluşturur. Yukarıda belirtilen risk gruplarının belirlenmesinde birlikte kontrol edilen ortaklıklar, bu ortaklıkların kontrolünü birlikte sağlayan her bir hissedarın risk grubuna dahil edilir”* (5411 sayılı Bankacılık Kanununun 49'uncu maddesi) biçiminde düzenlenmiştir.

Ayrıca 49'uncu madde bünyesinde sayılan risk gruplarını meydana getiren pay sahipleri risk grubu kapsamında değerlendirilmektedir. Risk gruplarının tespit edilmesi olası risklerin hangi kesimlerden kaynaklanabileceğinin belirlenmesi açısından önemli olacaktır. Böylelikle risk gruplarıyla alakalı tedbirlerin alınabilmesi mümkün hale gelecektir. Kredi müşterisinin yapılan sözleşme gereklerine uymayarak yükümlülüğünü kısmen veya tamamen zamanında yerine getirememesinden dolayı bankanın maruz kalabileceği zarar olasılığı kredi riski olarak tanımlanır.

Bankalar için risk verilen her kredi işlemi için kaçınılmaz bir sonuçtur. Bankalarda kredi sağlayan müşterilerin kredi koşullarını yerine getirememeleri veya geri ödemede sıkıntı çekmeleri karşısında eldeki kaynakların zararı karşılamaya yetmemesi kredi riski olarak ifade edilmektedir (Berk, 2001: 183). Bankaların önemli kredi riski kaynaklarını; bankalar arası para piyasaları işlemleri, döviz

işlemleri, garanti ve kefaletler, türev piyasa işlemleri ve bono yatırımları gibi işlemler oluşturmaktadır. Özellikle bankalar tarafından verilen krediler, kredi riskinin en önemli unsurudur. Son dönemlerde artan işlem sayısı kredi riskinde önemli bir artışa neden olmaktadır. Sermaye piyasalarında yaşanan iflaslar göz önüne alındığında, kredi riski en temel risk olarak göze çarpmaktadır. Banka tarafından kullanılan fonların fiyatının en önemli belirleyici faktörü kredi riskidir. Banka bilançolarının çok önemli bir kısmının bu risk faktörüyle karşı karşıya olması; kredi riski yönetimini bankalar açısından önemli bir noktaya getirmektedir.

Etkin kredi risk yönetiminin temel amacı, bankanın verdiği kredilerden beklediği geri dönüşleri en uygun koşullarda maksimize etmektedir. Bankalar kredi risk yönetimi yapabilmek adına her krediyi tek tek inceledikleri gibi hepsini aynı portföyde de değerlendirebilmektedirler. Kredi risk yönetimi bankaların toplam risk yönetimi içinde önemli paya sahiptir. Etkin kredi risk yönetimi bankaların başarısı ve karlılığı için oldukça önemlidir.

Bankalar hangi kredinin ne oranda risk taşıdığını bilmek isterler. Bir banka kredi riskini belirleyebilmek adına aşağıdaki hususları dikkate almaktadır:

- **“Karakter:** Kredi talep eden kişinin borcunu geri ödemesi konusunda istekli olması anlamında kullanılmaktadır.
- **Kapasite:** Kredi talep eden kişi ya da kuruluşun talep ettiği krediyi geri ödeyebilme gücünü gösterir. Şirketler için finansal tablo analizi yapılarak hesaplanabilir. Ayrıca yönetim kalitesi ve deneyimine bakılır.
- **Kapital:** Kredi talep eden kişi ya da kuruluşun sermaye yapısını belirler.
- **Teminat:** Talep edilen kredinin güvencesini oluşturur. Nakde dönüştürebilme yeteneği önemlidir.
- **Koşullar:** Krediyi talep eden firmanın faaliyette bulunduğu dönemdeki ülkenin sahip olduğu ekonomik koşullar ile firmanın faaliyette bulunduğu sektörün sahip olduğu imkanların belirlenmesi.” (Şakar, 2002: 16).

1.2. Kredi Açma Yetkisi

Kredinin açılmasıyla ilgili hükümler ise 5411 sayılı Kanunun 51'inci maddesi kapsamında düzenlenmiştir. Kredi açımı (m.51); *“Kredi açma yetkisi yönetim kuruluna aittir. Yönetim kurulu; kredi açma, onay verme ve diğer idarî esaslara ilişkin politikaları oluşturmak, bunların uygulanmasını ve izlenmesini sağlamak ve gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür. Yönetim kurulu kredi açma yetkisini Kurulca belirlenecek usûl ve esaslar çerçevesinde kredi komitesine veya genel müdürlüğe devredebilir. Genel müdürlük kendisine devredilen kredi açma yetkisini diğer birimleri, bölge müdürlükleri veya şubeleri aracılığıyla da kullanabilir. Kredi komitesinin oluşumu ile çalışma ve karar alma esasları Kurulca belirlenir. Bu Kanunun kredi sınırlarına ilişkin hükümlerine tâbi olmayan krediler için kredi açma yetkisi yönetim kurulunca belirlenecek usûl ve esaslar çerçevesinde devredilebilir.”* (5411 sayılı Kanunun 51'inci maddesi) şeklinde düzenlenmiştir.

Görüldüğü gibi kredi açılmasında asıl görevli yönetim kuruluyken, yönetim kurulu bu yetkiyi devredebilmektedir. Söz konusu kredilerin dağıtımıyla ilgilenen komite yönetim kurulunca oluşturulmaktadır. Ayrıca kredi açmaya yetki olan kişilerin tanıdıkları ve yakınları için kredi açamayacakları da belirtilmektedir (m.51).

Bankacılık sektöründeki işlemlerin büyük bir bölümünü krediler oluşturmaktadır. Zaten bankacılık sektörünün en büyük gelir kaynaklarından biri de kredilerdir. Bu bakımdan kredi açma yetkisinin yönetim kurulunda olması gayet doğaldır. Genel olarak yönetim kurulları oluşturdukları komiteler vasıtasıyla kredi işlemlerinin onaylanmasını gerçekleştirmektedirler. Ayrıca bankalar yüzlerce kredi işlemi yapmaktadır. Bu bakımdan yönetim kurullarının söz konusu tüm kredilerle ilgilenebilmesi mümkün değildir. Bu durumdan dolayı bankaların yönetim kurulları kredilerle ilgilenilmesi bakımından bir komite oluşturmayı daha uygun görmektedir.

1.3. Kredilerin İzlenmesi

Bankalar kredi vererek belli riskler üstlenmektedirler. Risklerin azaltılması açısından kredi ödemelerin yapılması son derece önemlidir. Bu açıdan bankalar kredilerin geri ödenmesiyle alakalı olarak gerekli izlemeleri yapmaya ve bunlarla

ilgili belgeler toplamaya yetkilidirler. Bu durum 5411 sayılı Kanunun 52'inci maddesinde düzenlemiştir. Kredilerin izlenmesi (m.52):

“Bankalar, kredileri nedeniyle maruz kalınacak riskleri ölçmek, karşı tarafın malî gücünü düzenli olarak analiz etmek ve izlemek, gerekli bilgi ve belgeleri temin etmek ve bunlara ilişkin esasları belirlemek zorundadır. Kredi müşterileri bu çerçevede konsolide ve konsolide olmayan bazda istenilen bilgi ve belgeleri bankalara vermekle yükümlüdür.” (5411 sayılı Kanunun 52'inci maddesi) biçiminde düzenlenmiştir.

Finansal piyasalarda risk her zaman bulunmaktadır. Bu bakımdan bankalar kendilerini korumak adına bir takım önlemler almak durumundadırlar. Kredilerin değerlendirilmesi riskin yönetilmesi açısından önemli olduğu kadar, kredilerin takibinin yapılması bir o kadar önemlidir. Bu açıdan bankalar kredi ilişkisi içerisinde oldukları müşterileri ve firmaları belli aralıklarla kontrol etmek suretiyle risklerin oluşup oluşmadığını tespit etmeye çalışır. Böylelikle bankaların kendilerini koruyabilmeleri mümkün olmaktadır.

1.4. Karşılıklar ve Teminatlar

Bankalar riskin azaltılması kapsamında krediler için teminatlardan ya da çeşitli karşılıklardan yararlanmaktadırlar. Karşılıklar ve teminatlarla ilgili düzenlemeler bu kanunun 53'üncü maddesinde düzenlenmiş bulunmaktadır. Bu maddeye göre karşılıklar ve teminatlar (m.53):

“Bankalar, krediler ve diğer alacaklarla ilgili olarak, doğmuş veya doğması muhtemel zararların karşılanması ve bunlar dışında kalan varlıkların değer azalışları için yeterli düzeyde karşılık ayrılmasına, aktiflerin kalitesine ve sınıflandırılmasına, garantilerin ve teminatların alınmasına, bunların değerinin ve güvenilirliğinin ölçülmesine, takibe alınan kredilerin izlenmesine ve vadesi dolmuş kredilerin geri ödenmesine ilişkin politikaları oluşturmak ve uygulamak, bunları düzenli olarak gözden geçirmek, tüm bu hususları icra edebilecek gerekli yapıları tesis etmek ve işletmek zorundadır. Bu fıkra hükmünün uygulanmasına ilişkin usûl ve esaslar Kurulca belirlenir.” (5411 sayılı Kanunun 53'üncü maddesi) şeklinde oluşturulmuştur.

Anlaşılacağı gibi bankalar risk oluşturacak tüm unsurları hesaplamak ve bunları önlemek adına tüm tedbirleri almakla yükümlü olmaktadır. Bankalar kendilerini güvence altına almak adına teminatlardan bolca yararlanmaktadır. Ancak teminatların güvenilir olması ve krediyi karşılayabilir seviyede olması önem arz etmektedir. Bu bakımdan bankalar teminatların güvenilir olup olmadıklarını kontrol ederken aynı zamanda bu teminatların kredi değeriyle örtüşüp örtüşmediğini de kontrol etmektedir. Bunun temelinde, kredinin geri ödenmemesi durumunda alınan teminatın kredi değerinin altında kalması sonucunda bankanın zarar edebilme olasılığı bulunmaktadır. Ancak burada unutulmaması gereken bir diğer nokta ise teminatın değerinin değişken olabileceğidir. Yani krediyi karşılayabilen bir teminat piyasa koşullarında olan değişiklikten dolayı krediyi karşılamayacak bir hale gelebilecektir. Bu bakımdan teminatın kendi değeri de bankalar açısından bir tür risk içermektedir. Söz konusu bu durumlardan dolayı bankalar teminat güvencesine büyük önem vermektedirler.

1.5. Kredi Sınırları

Bankaların verebilecekleri kredilerin limitlerini ve sınırlarını belirlemeleri kredi dağıtımı açısından son derece önemlidir. Bu açıdan kredi sınırları 5411 sayılı kanunun 54'üncü maddesi kapsamında düzenlenmiştir. Kredi sınırları (m.54):

“Bankalarca bir gerçek ya da tüzel kişiye veya bir risk grubuna kullandırılacak kredilerin toplamı özkaynakların yüzde yirmi beşini aşamaz. Bu oran, 49 uncu maddenin ikinci fıkrasında tanımlanan risk grubu bakımından yüzde yirmi olarak uygulanır. Kurul, bu oranı yüzde yirmi beşe kadar yükseltmeye veya kanunî haddine kadar indirmeye yetkilidir. Bir adi ortaklığa verilen krediler, sorumlulukları oranında ortaklara kullandırılmış sayılır. Bankalarca hâkim ortak veya nitelikli pay sahibi olup olmadıklarına bakılmaksızın bankaların sermayesinin yüzde bir ve daha fazla payına sahip olup pay defterine kayıtlı olan tüm ortaklarına ve bunlarla risk grubu oluşturan kişilere kullandırılacak kredilerin toplamı özkaynaklarının yüzde ellisini aşamaz. Birlikte kontrol edilen ortaklıklara kullandırılan krediler, bu ortaklıkları birlikte kontrol eden hissedarların her birinin ortaklık sermayesinde sahip olduğu payların, birlikte kontrol ettikleri toplam paya oranı ölçüsünde ortaklığı birlikte kontrol eden her bir hissedarın dâhil olduğu risk

grubuna kullandırılmış sayılır. Bir gerçek ya da tüzel kişiye veya bir risk grubuna özkaynakların yüzde onu veya daha fazlası oranında kullandırılan krediler büyük kredi sayılır ve bunların toplamı özkaynakların sekiz katını aşamaz.” (5411 sayılı Kanununun 54’üncü maddesi) biçiminde düzenlenmiştir.

Kredi sınırların amacı olası risk durumlarında büyük kayıpların yaşanmasını önlemektir. Bu açıdan kredilerin ödenmemesi durumunda büyük kayıplar yerine kısmi kayıplar oluşacaktır. Kredi sınırların bankaların özkaynaklarının altında olması ödenmeme durumları söz konusu olduğunda bankaları korumuş olacaktır.

Kredi sınırlamalarının oluşturulmasının kökeninde piyasada riskler açığa çıktığında bu risklerin bankanın kaynakları tarafından kapatılabilir olmasıdır. Eğer kredi sınır bulunmazsa bankalar sahip olduklarından fazlasını dışarıya kredi olarak sunabilecek ve risk açığa çıktığında kendi varlıklarından daha da fazlası dışarıda kalmış olacaktır. Bu durum bankaların kendi yükümlülüğünde olan borçlar ile mevduatları ödeyememesine sebep olarak bankanın iflase sürüklenmesine sebep olabilecektir.

Söz konusu sınırlar ile sayesinde bankalar mevcut riskleri kendi kaynakları vasıtasıyla zorlansalar da bir şekilde yürütebileceklerdir. Bu bakımdan kredi sınırlamaları her ne kadar geliri artırıcı bir öge gibi görünmese de uzun dönemli bankaların korunmasını sağlayan ögeler olarak belirtilmektedirler.

1.6. Kredi Sınırlamalarına Tabi Olmayan İşlemler

Bankacılıkta bazı işlemler kredi sınırlamalarına dahil edilmemiştir. Kredi sınırlamalarına tabi olmayan işlemler 5411 sayılı kanununun 54’üncü maddesi kapsamında sıralandırılmıştır. Bu işlemler şunlardır (m.54):

- a) “Yapılacak işlemler sonunda karşılığında nakit ya da nakit benzeri unsurlarla birlikte kıymetli maden olan faaliyetler.
- b) Toplu Konut İdaresi, Merkez Bankası, Hazine Müsteşarlığı ile Özelleştirme İdaresi Başkanlığı’na yürütülen faaliyetler sebebiyle oluşturulmuş tahvil gibi borçlanma araçları ile diğer menkul kıymetlerim karşılık olarak gösterildiği faaliyetler.

- c) Para piyasalarında, MB'nin işlem yaptığı piyasalarda ya da yasal olarak oluşturulmuş piyasalardaki faaliyetler.
- d) Önceden döviz olarak ya da döviz cinsinden bir unsura tekamül eden kredilerin bir kişiye ya da risk grubuna kullandırılmasının ardından kredinin kullanıldığı tarihteki döviz kuru gözetilerek hesaplanacak kredi kartı ile çek kullanımlarını dışındaki kredilerde, kur değişimine bağlı olan yükselişlerle vade süresini aşan kredilere eklenen faizler ve farklı işlemler.
- e) Yapılan sermaye artırımları neticesinde temin edilen bedelsiz sermaye paylarıyla birlikte sermaye paylarında meydana gelen yükselişler.
- f) Kurul tarafından konan kurallar ve hükümler çerçevesinde bankaların aralarında yaptıkları işlemler.
- g) Kurulun koyduğu kurallar ve hükümler dahilinde ve kurul tarafından belirlenen zaman dilimleri içerisinde yapılacak halka arza işlemlerinde aracılık işlemleri bünyesinde temin edilen sermaye payları.
- h) Bilançoda özkaynak hesabı bünyesinde düşülecek kalem olarak değerlendirilen işlemler.
- i) Kurul tarafından kararlaştırılan diğer faaliyetler biçimindedir.” (5411 sayılı Kanununun 54'üncü maddesi)

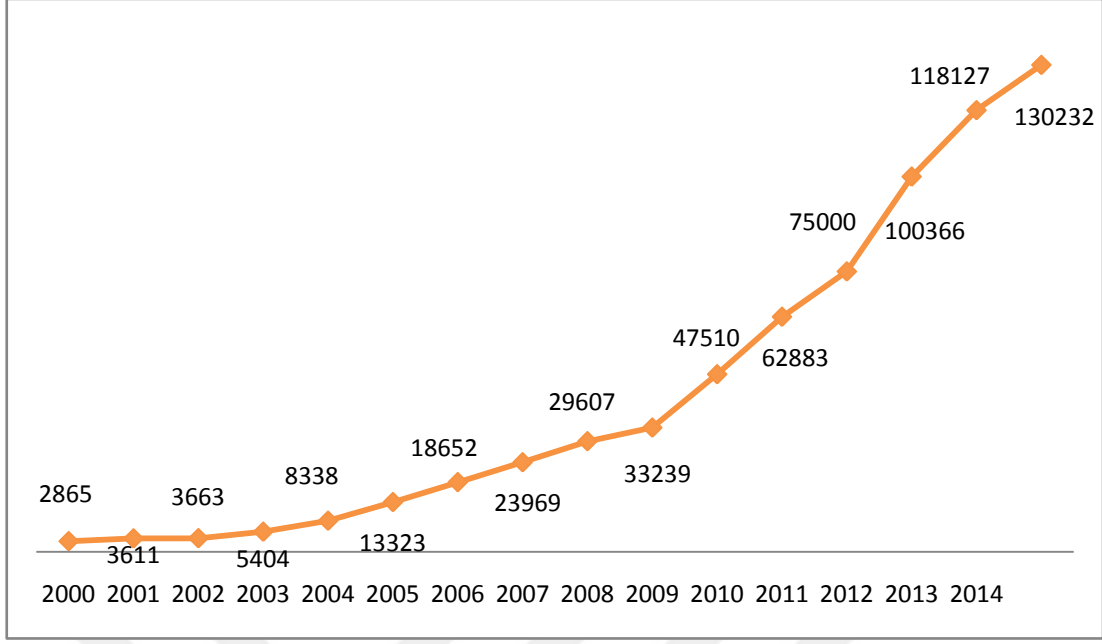
Kredi sınırlandırmalarının nedeni risk durumlarının ortaya çıkması durumunda banka kaynaklarının söz konusu riskleri karşılayacak durumda olmasından kaynaklanmaktaydı. Ancak yukarıda sayılan faaliyetler kapsamında kredi sınırlamaları bulunmamaktadır. Dikkat edildiğinde bu işlemler çoğunlukla nakit ve nakte yakın ögelere dayanmaktadır. Bu bakımdan bu işlemlerde teminat olarak kullanılacak ögeler likit ve likide çok yakın olmalarından dolayı teminata büyük değer değişikliklerinin oluşması pek mümkün değildir. Yani bu işlemler zaten bünyelerinde kendi değerlerini bulundurmaktadır.

Bu durum riskin azalmasını ya da ortadan kalkmasını sağlamaktadır. Eğer kredi değerini kendi içerisinde barındıran işlemlere sınırlamalar getirilirse bankalar büyük gelir kayıplar yaşayabileceklerdir. Bu bakımdan söz konusu bu işlemlere kredi sınırlaması koyulmaması tercih edilmektedir.

Kredi sınırlamaları bankaların ve finans sisteminin korunması amacıyla getirilmiş kısıtlamalardır. Ancak bu kısıtlamaların tüm olgular üzerine getirilmesi bankacılık gelirlerinin azalması neden olacaktır. Bu durum finans sisteminde dönen meblağının azalmasına neden olacağı gibi reel sektöre sağlanan fon miktarının da düşmesine neden olacaktır. Özellikle reel sektöre sağlanan fonun düşmesi yatırımların azalmasına neden olabilecektir. Bunun sonucunda ise büyümenin düşmesi söz konusu olacaktır. Yani bu durumdan genel ekonomi olumsuz etkilenecektir. Burada anlatılan olgulardan dolayı kredi sınırlaması yapılacak ya da yapılmayacak işlemlerin tespit edilmesi oldukça önemlidir.

2. Türkiye’de Bankacılık Sektöründe Kullanılan Krediler

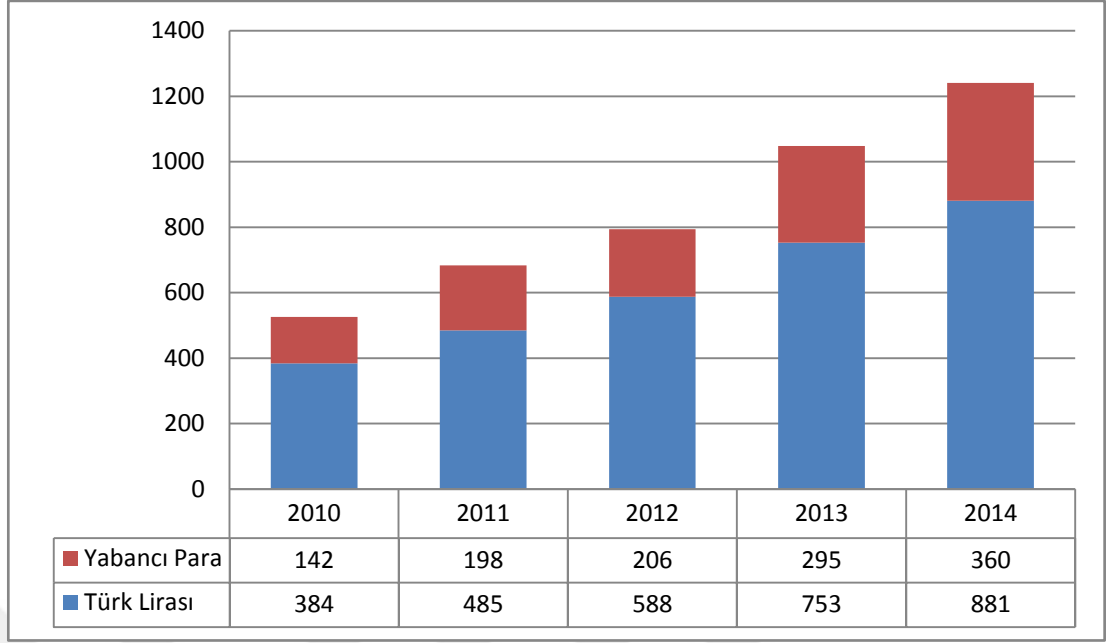
Türkiye’de bankacılık sektörünün gelişimiyle beraber kullanılan kredi miktarları da artış göstermiştir. Bu bakımdan bankacılık sektörünün gelişim göstermesi de söz konusu olmuştur. Bu durumu görmek için aşağıdaki Şekil 1’e incelenebilir. Bu şekil kapsamında 2000 yılı ile 2014 yılı arasındaki Türkiye’deki bankaların vermiş oldukları toplam yurtiçi kredi hacimleri bulunmaktadır.



Şekil 2.1. 2000-2014 Yılları Arasındaki Bankacılık Sektörünün Yurtiçi Toplam Kredi Hacmi (Milyon TL)

Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası verileri, <http://evds.tcmb.gov.tr/cbt.html> (erişim tarihi: 16.11.2015).

Şekil 2.1.'de görüldüğü gibi Türkiye 2000-2014 yılları arasında yurtiçinde kullandırılan kredilerin büyüklüğü giderek büyümüştür. 2000 yılında 2,8 milyar TL olan kredi hacmi 2014 yılına gelindiğinde yaklaşık olarak 130 milyar TL'ye yükselmiştir. Yani 2000 yılındaki kredi hacmi 2014 yılına gelindiğinde yaklaşık 46 katına çıkmıştır. Dikkat edildiğinde 2009 yılında kredi hacmi 33 milyar TL iken bu yıldan itibaren hızlı bir artış göstererek 2014 yılında 130 milyar TL'lere çıkmıştır. Belirtmek gerekirse, kredi hacminin büyümesi ülke içerisinde dönen paranın artması anlamına gelmektedir. Bu durum ekonominin geliştiğini ortaya koyan durumlardan bir tanesidir. Özellikle Türkiye'de son yıllarda yapılan yatırımların kredi hacmini geliştirmiş olduğunu söylemek mümkündür. Şekil 2.2. kapsamında ise Türkiye'deki kredilerin Türk Lirası ile yabancı para cinsinden dağılımları gösterilmiştir.



Şekil 2.2. 2010-2014 Yılları Arasındaki Bankacılık Sektörünün Türk Lirası ve Yabancı Para Cinsinden Kredi Miktarları (Milyar TL)

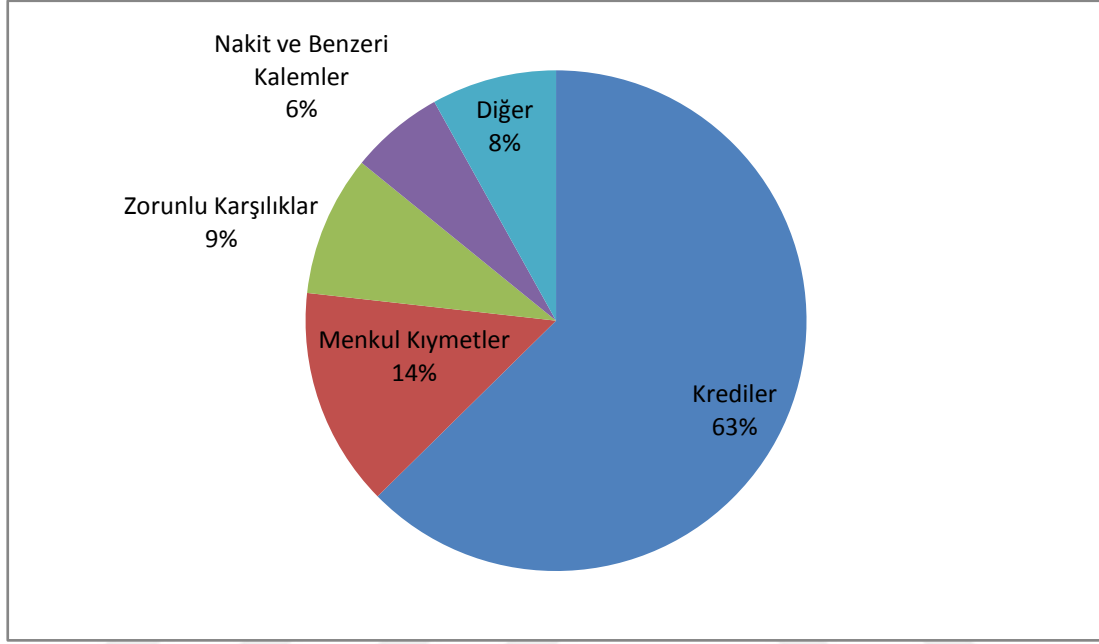
Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri, Eylül 2015, s. 12.

Şekil 2.2. kapsamında görüldüğü gibi Türkiye’de 2010 yılında 142 TL yabancı para cinsinden kredi verilmişken, Türk Lirası cinsinden 384 milyar TL kredi verilmiştir. 2014 yılına gelindiğinde ise TL cinsinden verilen kredi miktarı 881 milyar TL’ye yükselmişken, yabancı para cinsinden verilen kredi 360 milyar TL’ye çıkmıştır. Yani bu dönem içerisinde TL cinsinden verilen kredi miktarı yaklaşık olarak 2,2 katına çıkmış, yabancı para cinsinden verilen kredi miktarı ise yaklaşık olarak 2,5 katına yükselmiştir.

Krediler sermaye sisteminde fon akımının sağlanmasında etkili oldukları kadar, reel sektör üzerinde de etkilidirler. Krediler yatırımcılara kaynak sağlamakta ve kaynaklar da yatırıma dönüşerek üretime katkı sağlamaktadır. Bu durumdan dolayı krediler bankalara kredi sağlamanın dışında üretime dolayısıyla ülke ekonomisine katkı sağlayan unsurlar olarak belirtilmektedirler. Bu bakımdan Şekil 2.2’de görülen kredi rakamlarının giderek artmış olması Türkiye’de gerçekleştirilen yatırımların arttığı söylemeğe yardımcı olacaktır. Bunun dışında bireylerin aldıkları krediler tüketim kapsamında kullanılmakta ve bu durum taleplerin artmasına neden

olmaktadır. Talebin artmasıyla birlikte üretim tarafı da artmış olmaktadır. Mevcut bu durum altında üretim artmasıyla birlikte istihdam artışı da mümkün hale gelmektedir.

Şekil 2.3. kapsamında ise Türkiye’deki 2014 yılında bankacılık sektörünün kredilerin toplam aktif içerisinde payı gösterilmektedir.



Şekil 2.3. 2014 Yılı Sonu Bankacılık Sektörünün Kredi Miktarının Toplam Aktif Kalemlerindeki Oranı

Kaynak: BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri, Eylül 2015, s.

4.

Şekil 2.3.’de görüldüğü gibi 2014 yılı sonu itibariyle Türkiye’deki bankacılık sektöründe verilen krediler toplam aktif büyüklüğünün %63’ünü oluşturmaktadır. Görüldüğü gibi aktif kalemlerindeki en büyük işlemler krediler üzerinden yürütülmektedir. Bu bakımdan krediler bankalar açısından oldukça önemlidir. Bankalar krediler sayesinde gelir elde ederlerken aynı zaman fon akımını da yaratmaktadırlar. Bu da finansal sistemin dönmesi açısından oldukça önemlidir.

Dünyayı ve Türkiye’yi etkileyen önemli olgulardan biri 2008 yılında yaşanan global krizdir. Bu krizden Türkiye pek etkilenmemişse de bu krizin etkileri cari açık üzerinde olmuştur. Özellikle 2010 yılı ile 2011 yıllarında kredi alımlarında büyük

artışlar gözlenmiştir. Bu durum bu yıllardaki cari açığın hızla artmasına neden olmuştur. Cari açığın hızlı yükselişi nedeniyle BDDK 2011 yılının sonlarına doğru krediler için bir takım yeni düzenlemeler yapmıştır. Bunun dışında merkez bankası para politikasında değişikliklere giderek kredilerin çok hızlı artmasını önlemiştir (BDDK, 2013: 18). Böylece krizin etkileri hafifletilmiştir.

3. Bankacılık Sektöründe Kredi Politikası

Bankalar kendi içlerinde kredi politikası açısından farklı yöntemler kullanabileceklerdir. Ancak genel olarak kredi işleyişi aşağıdaki gibi devam etmektedir.

1. “Müşterinin kredi için başvuru yapması,
2. Kredi başvurusu yapan birey ya da kurumla ön görüşme yapılması,
3. Kredi isteyen taraftan bir takım belgelerin istenmesi,
4. Kredi talebinin değerlendirilmesi,
5. Kredi analizini yapılması,
6. Kredi limitinin belirlenmesi ile kredinin kullandırılması ya da kredi talebinin reddedilmesi,
7. Kredinin izleme ve yönetim süreci,
8. Problemlı krediler ile kredinin kapatılması şeklindedir.” (Şakar, 2002: 263).

Yukarıdaki aşamalar incelendiğinde kredi sürecinin detaylı işlemlerden oluştuğu görülecektir. Bu bakımdan kredi işlemleri sırasında gerçekleştirilen her unsur kredi riski açısından büyük önem arz etmektedir. Bu bakımdan kredi işleyişi sırasında yapılan işlemler üzerinde dikkatlice durulmaktadır.

Krediler bankalar ile müşteriler arasında ilişki kuran önemli faaliyetlerdir. Bu bakımdan bankaların müşterilerle olan ilişkilerini geliştirmek adına etkin bir kredi politikasından yararlanmaları oldukça önemlidir. Kredi politikaları hem bankaların riskten korunabilmesi açısından hem de müşterilerle olan ilişkilerin artırılması adına gerekli unsurlar olarak belirtilmektedirler.

Bankalar riskleri önceden tanımlayarak etkin ve güvenilir gelirler elde etme hedefindedirler. Bu açıdan bankalar çeşitli kredi politikaları uygulamalarına başvurmaktadır. Etkin kredi politikalarının bankalara sağladıkları faydalar şu şekildedir:

- “Kredilerin belli bir prosedüre oturulması ve kredilerin emin yollardan verilebilmesi,
- Olası kredi risklerinin tespitinin yapılabilmesi ve bu risklerin yakından takip edilebilmesi,
- İstihdam olanaklarının en makul biçimde değerlendirilebilmesi,
- Olası sorun teşkil edebilecek kredilerin belirlenmesi ve bu kredilerin kontrollü şekilde yürütülmesini sağlar.” (TBB, 2012)

Kredilerin belli prosedürler doğrultusunda verilmesi, işleyişin planlı olarak devam etmesini sağlayacaktır. Ayrıca kredinin plan dahilinde verilmesi kredi risklerinin fark edilebilmesi açısından oldukça önemlidir. Kredi süreci içerisinde olası risklerin tespit bu risklerin yönetilebilmesi açısından önem arz etmektedir. Bu bakımdan bankalar kredi risklerini belirlemeye çok önem vermektedirler. Etkin kredi politikaları kapsamında kaynakların iyi değerlendirilmesi oldukça önemlidir. Bu kaynaklardan biri olan istihdam da bu açıdan olması en iyi şekilde değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

Kredi politikalarında kredi analizi olgusu oldukça önemli bir kavram olarak belirtilmektedir. Kredi analizi sadece kredi talebinde bulunan birey ya da firmanın sahip olduğu unsurlarla alakalı değerlendirmelerin dışında kredi yönetimi sürecini kapsayan bir süreç olarak belirtilmektedir. Bu bakımdan kredi analizi kapsamında mali yapısında sorunlar olan müşterilere de kredi verilebilmektedir. Ancak burada dikkat edilmesi gereken nokta bunların yönetilip yönetilemeyeceğinin belirlenmesidir. Kredi politikaları kapsamında yürütülen kredi analiz yalnızca firmaların finansal tablolarının kontrol edilmesi değil, aynı zamanda firmanın eski başarılarını ve performanslarını değerlendirme altına alma işlemidir. Söz konusu bu faaliyetler kapsamında müşterilere verilecek miktarın riski hesaplanmaya uğraşılmaktadır (Akgüç, 2006: 1). Krediler potansiyel olarak iki türlü riski

bünyelerinde bulundurmaktadır. Bu risklerden biri kredinin geri ödenmemesi iken, diğeri ise enflasyon riskidir. Kredilerin geri ödenmemesi bankalar açısından hem gelir kaybı hem de fon kaybı olarak belirtilmektedir. Bu geri ödenmeme durumu bankalar açısından büyük risk unsurudur. Enflasyon riski ise, müşteriye kredinin verildiği zaman dilimi ile kredinin geri ödendiği zaman dilimi açısından paranın değerinde olan düşmesi sebebiyle ortaya çıkabilecek riskler olarak açıklanabilecektir. Bu risk diğeri riske göre daha az önemli bir risk unsuru olarak belirtilmektedir.

Kredi politikaları belli kriterler çerçevesinde hazırlanmaktadır. Bu açıdan bu kriterlerin oluşumuna etki eden unsurlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- a) “Müşteri İlişkileri: Bankalar öncelikle iyi tanıdıkları firmalarla ve kişilerle çalışmak istemektedir. Bu açıdan bankalar güvendikleri insanlara ve firmalara kredi verirler. Böylelikle kredi geri ödemeleri güvence altına alınır.
- b) Kredi portföyünün yapısı: Kredi portföyünün yapısı çeşitli finansal oranlar gözetilerek oluşturulur. Kredilerin kaynaklar içerisindeki payı yada mevduat toplamıyla kredi toplamının oranı gibi kıstaslara göre değerlendirilmelerde bulunulur. Bu değerlendirmeler sonucunda krediler için ne kadar kaynak bulundurulması gerektiğine karar verilir.
- c) Kredi yetki sistemi: kredilerin ne şekilde verileceğinin tespit edilmesi açısından bir sistemin oluşturulması gerekmektedir. Bu sistem dahilinde kredi vermeye kimlerin yetkili olacağını tespiti ile birlikte Genel Müdürlük ve şubelerde kredilerin hangi kriterlere göre verileceğinin belirlenmesi söz konusudur.
- d) Kredi derecelendirme sistemi: Bu sistem kredi başvurularının değerlendirilmesinde kullanılmaktadır. Kimlere ne ölçüde ve hangi kriterlerle kredi verilmesi gerektiğini bu sistem belirlemektedir. Bu değerlendirme sistemi içerisinde müşteriler sahip oldukları özelliklere göre puanlanır ve puan üzerinden değerlendirilmeye tutulurlar.
- e) Finansal ile finansal olmayan analizler: Finansal analizler işletmelerin bilanço ve diğeri finansal tablolarındaki değerlerinin belli kıstaslara

göre değerlendirilmesiyle yapılır. Finansal olmayan analizler ise genellikle şirketlerin mevcut durumlarının ne biçimde olduğunun yorumlanmasıyla ilgilidir.

- f) Kredilerin tekrar kontrol edilmesi: Verilen kriterlerin belli bir sistem dahilinde tekrar kontrol edilmesidir. Böylelikle gözden kaçmış durumların fark edilmesi sağlanır.” (Başar ve Coşkun, 2006: 149).

Bankaların kredi politikalarında belli kriterlere önem vermeleri kendilerini güvence altına alabilmeleri ya da kredi riskinin yönetilebilmesi açısından önem arz etmektedir. Bankalar açısından her zaman kredi riski mevcuttur. Ancak kredi politikaları sırasında yapılan işlemlerle kredi riski yönetimi daha etkili bir şekilde yapılabilecektir.

Bankalar yapısal olarak güvenilir, sadık, ödemeleri zamanında yapan müşterilerle çalışmaya gayret etmektedir. Bu tür müşteriler bankaların kredi riskinin bir nebze azalmasını sağlamaktadır. Ayrıca banka açısından kredi müşterisinin mali durumu oldukça önemli bir kriter olmaktadır. Bu bakımdan banka müşterisini ödeme gücünü kontrol etmekte ve eğer müşteri bir firmaysa bu firmanın finansal tablolarını değerlendirmektedir. Mali açıdan bankalar bir borcun başka bir borçla kapatılmasını istememektedirler. Bu durumdan dolayı müşterinin ödeme gücünün bulunması bankalar açısından oldukça önemli bir durumdur. Bir işletmeye kredi verilirken aşağıdaki unsurların göz önünde bulundurulması bankaya yarar sağlayacaktır:

- “İşletmenin iş hayatındaki tecrübeleri,
- Söz konusu işletmenin rekabet gücü ile pazar payı,
- İşletmenin üretimini gerçekleştirdiği mamul ile hizmetlerle alakalı değişiklikler,
- İşletmenin müşteri profili,
- İşletme mamullerinin piyasada açısından nasıl değerlendirildiği,
- İşletme yönetiminin yapısı ile bu yönetimini kaliteli olup olmadığı,
- İşletmenin ödeme gücü,
- Sermaye yapısı,
- İşletme öz sermayesi ile işletme karındaki farklılaşmalar,

- Mamul satışlarındaki artışlar,
- İşletmenin kar marjı,
- İşletmenin teminat olarak sunduğu unsurlar,
- İşletmenin yasalardan, konjontürel değişimlerden ve diğer piyasasal unsurlardan ne kadar etkilendiği,
- Moralite,
- İşletmenin daha önce çalışmış olduğu bankalarının yapısıdır.” (Acer, 2010: 14).

Bankalar işletmelere kredi verebilmek adına birçok unsuru kontrol etmek durumundadırlar. Söz konusu bu kontroller işletmelerin finansal yapılarını olduğu kadar firmalarının çalıştığı piyasadaki ilişkilerini de içermektedir. Bu bakımdan işletmenin mali yapısıyla birlikte sektör içerisindeki prestiji bankaların firmaya verecekleri kredilere etki etmektedir. Söz konusu prestij firmanın pazar bünyesinde ürettiği hizmet ve ürün kalitesinde de etkilenmektedir. Bu bakımdan işletmelerin müşterilerle olan ilişkileri ilerleyen dönemlerde birer kredi belirleyici bir faktöre dönüşebilmektedir. İşletmenin piyasa şartlarında olan değişikliklerden ne biçimde etkilendiği işletmenin gücünün ortaya koyan bir unsurdur. Olumsuz koşullar içerisinde güçlü kalabilen şirket yapısal olarak daha fazla güvence sağlayacaktır. Bu bakımdan bankaların bu tarz şirketlere kredi vermesi kredi yönetimi açısından oldukça mantıklı olacaktır.

Kredi politikalarının uygulanabilmesi için banka bünyesinde çeşitli unsurların oturulmasını gerektirmektedir. Bu açıdan banka bünyesinde oturulması gereken unsurlar aşağıdaki gibidir:

- a) “Kredilerin işleyişinin hazırlanması
 - Firmasal ile ticari kredilerin işleyişi,
 - Müşteri kredilerinin işleyişi,
 - Diğer bankalarla yürütülen kredi işleyişi,
 - Menkul kıymetlerle ilgili kredi işleyişi,
- b) Krediler için erken uyarı sistemlerinin kurulması,
- c) Derecelendirme sistemlerinin kurulması,

- d) Kredi risk primi sistemlerinin kurulması,
- e) Kredi kısıtları ile limitlerinin belirlenmesi,
- f) Olası teminatların belirlenerek alınması,
- g) Farklı bankacılık ürünlerinden yararlanılması,
- h) Kredi risklerinin hesaplanması,
- i) Sermaye yeterliliğinin belirlenmesi,
- j) Stres testi ile senaryo analizlerinin tamamlanmasıdır.” (Babuşçu, 2005: 100).

Kredi politikası kapsamında kredi talep edenler hakkında istihbarat elde etmek önemli bir olgudur (Emlak Bankası, 1997: 10). İstihbaratın kelime anlamı, araştırma yapma, bilgi toplamak, soruşturmada bulunma gibi manalara gelmektedir.

Kredinin etkin olarak geri alınması oldukça önemlidir. Bu bakımdan kredi verilecek kişinin ya da firmanın iyi bilinmesi oldukça önemli bir olgu olarak belirtilmektedir (Çiloğlu, 1988: 7). Kredinin geri ödenmesi ile kredinin vadesinde geri alınması ancak müşteri ile müşteri kredibilitesinin en iyi şekilde belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilecek istihbarat çalışmasıyla mümkün olmaktadır (Öztürk, 2005: 4). Bu yönüyle istihbarat bankalar açısından oldukça önemlidir.

Firmalar hakkında istihbarat edinebilmek adına kullanılacak unsurları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- a) “Özel Kaynaklar;
 - Firmanın ana sözleşmesi,
 - Firmanın mali verilerini açıklayıcı notları ile hesap durum belgesi,
 - Firmanın yönetim kadrosu ve yetkilileri ile yapılan karşılık görüşmeler,
 - Firmanın diğer finans kuruluşları ile bankalarla olan ilişkileri,
 - Diğer belgeler
 - Medya ile internet haberleridir.
- b) Resmi Kaynaklar;
 - Firmanın ticaret sicil kaydı,
 - Firmanın oda, esnaf ve sanatkarlar odasına olan sicil kaydı,

- Firmanın çeşitli vergi kayıtları,
- T.C. Merkez Bankası kaynakları,
- Firmanın ticaret mahkemesi kayıtları,
- Kararnameler, tebliğler ve kanunlardır.

c) Yarı Resmi Kaynaklardır.” (Acer, 2010: 16).

Bankaların firmalarla ilgili olarak istihbarat elde edildikleri kanatların sayısının fazla olması oldukça önemlidir. Bankalar firmalara kredi vererek risk üstlenmiş olmaktadır. Bu bakımdan bankalarının firmayı olabildiğince iyi tanımasını riskin yönetilmesi açısından oldukça önem arz etmektedir. Firmaların ticari sicil kayıtları bankalara oldukça iyi istihbarat sağlamaktadır. Ayrıca diğer istihbarat sağlayıcı belgeler bankalar tarafından oldukça kullanılmaktadır. Fakat bankalar firmalarla ilgili olarak istihbaratı yalnızca kağıt üstü belgelerden edinmemektedir. Firmanın piyasa bünyesinde kurduğu ilişkileri de inceleme altına alarak firma hakkında bilgi sahibi olunmaya çalışılmaktadır.

Kredi politikaları kapsamında yapılan istihbarat çalışmaları kapsamında müşterinin krediye uygun olması kapsamında yürütülmektedir (Yüksel 1992, 107). Bu müşterinin güven, itimat gibi unsurlarını yansıtırken, aynı zamanda müşterinin mali gücünün ne olduğunu da yansıtmaktadır. Tüm bu durumların tespiti kredinin geri ödenmesi ihtimalinin hesaplanması açısından önem arz etmektedir.

Kredi kapsamında riskin ortaya çıkabilmesinde şahsi faktörlerin büyük önemi bulunmaktadır. Bu bakımdan kredinin geri ödenmemesinde müşterinin yaşı, sağlığı, ya da müşteri bir firmaysa firma yöneticilerinin, kapasiteleri, kabiliyetleri benzeri birçok kişilere ya da firmalara has nitelikler etkili olabilmektedir (Akgüç, 2006: 15). Bu bakımdan müşterilerin şahısları hakkında istihbarata sahip olmak oldukça önemlidir. Bu durum kredi çeken müşterilerin şahısal olarak kötü özelliklere sahip olmaları durumunda söz konusu bu müşterilerin hangi teminatları gösterirlerse gösterebilir krediyle alakalı problemlerin oluşabileceğinin bir göstergesidir.

Firmaların ya da müşterilerin şahsi nitelikleriyle alakalı bir yargıya ulaşabilmek oldukça güçtür. Bu bakımdan bankanın müşterileri bilen ya da tanıyan dış kaynaklardan yararlanması gerekmektedir. Bu açıdan banka dış unsurlar

vasıtasıyla kredi talep edenler hakkında bilgi sahibi olmaktadır. Banka böyle bir durum altında çeşitli kaynaklar vasıtasıyla bilgi edinmek durumdadır. Tek bir kaynaktan alınan bilgi doğrultusunda bankanın kredi vermeye karar vermesi mümkün değildir.

Bankaların müşterileri değerlendirmek için istihbarat çalışmalarına önem vermektedirler. Bankalar istihbarat çalışmalarını çeşitli kaynaklar üzerinde yürütürler. Söz konusu istihbarat çalışmalarının tek bir istihbarat kaynağı üzerinden değil birden çok istihbarat kaynağı üzerinden yürütülmesi müşteri hakkında detaylı bilgi edinebilmek adına önemli olacaktır. Böylelikle banka kredi riskini daha iyi tespit edebilecek ve müşteriye verilmek istenen kredi hakkında daha iyi kararlar alabilecektir.

Tablo 2.1. bünyesinde müşteriler hakkından bilgi edinebilecek kaynaklar gösterilmektedir.

Tablo 2.1. Müşteri Hakkında Bilgi Kaynakları

Müşteri Hakkında	Sektör Hakkında	TCMB Kaynakları
Diğer Bankalar	Sanayi Odaları	Risk Santralizasyonu
Rakipler	Ticaret Odaları	Protestolar
Müşteriler	Meslek Kuruluşları	Karşılıksız Çekler
Mal Satanlar	Bankalar	-
Ticaret Sicil Kayıtları	Sektör kapsamında bulunan firmaların faaliyet raporları	-
Meslek Kuruluşları	-	-
Tapu Kayıtları	-	-
Vergi Daireleri	-	-
Noterler	-	-

Kaynak: Belkis Seval, Kredilendirme Süreci ve Kredi Yönetimi, Muhasebe Enstitüsü Eğitim ve Araştırma Vakfı, İstanbul, 1990, s. 123.

Firmaların ya da müşterilerin eskiden yapmış oldukları faaliyetlerin incelenmesi bu kişilerin veya kurumların kredi alıp almamasına karar verilmesi açısından oldukça önem arz etmektedir. Firmaların ya da bireylerin geçmişte sergiledikleri davranışlar ve tutumlar gelecekte nasıl davranacaklarını ortaya koymaktadır. Fakat unutulmaması gereken kısım ise geçmişte pozitif özellikleri bulunan bir firmanın ilerleyen dönemlerde negatif niteliklere sahip olabilmesinin mümkün olacağıdır. Bu durum genel olarak firmanın mali sıkıntılarla yüzleşmek durumunda kaldığı zamanlarda olmaktadır. Söz konusu bu mali sıkıntılar bazen ekonomik gidişattaki bozulmadan bazen de firmanın iş ilişkileri kapsamındaki bozulmadan kaynaklanabilecektir. Bu bakımdan krediyle alakalı her zaman bir risk söz konusu olmaktadır. Ancak bankalar bu riskleri yönetileceklerini düşündükleri zamanlardan kredi verme yoluna başvurmaktadır.

3.1. Kredi Politikalarında Scoring-Rating

Scoring-rating sistemleri bankaya borcu olan kişilerin temerrüde düşüp düşmeme olasılığını hesaplamak adına kullanılmaktadır. Bu sistemler borçlunun temerrüde düşme olasılığını sayısal bir şekilde hesaplayabilmektedir (Bolgün ve Akçay, 2006: 553). Ayrıca bu sistemler kıyaslama yöntemleriyle temerrüdü belirleyebilmektedir. Temerrüt olasılığının hesaplanmasının ardından müşteriler belli kategorilere göre sınıflandırılırlar.

Scoring-rating sistemleri kredilerin değerlendirilmesinde kullanılmaktadır (Bodur ve Teker, 2005: 26). Kredi başvurusunda bulunan müşterilerin niteliksel özellikleri bu sistem dahilinde değerlendirilerek müşterinin kredibilitesi ortaya çıkarılmaktadır. Hesaplanan değerlere göre müşteriye hangi kriterlere göre kredi verileceği belirlenmiş olmaktadır. Uluslararası platformda scoring- rating kuruluşları bulunmaktadır. Bunlardan en ünlüleri Fitch, Standart & Poors ve Moody's 'tir.

Bankaların riski ölçebilmeleri için riski sayısal bir biçime dönüştürmeleri lazımdır. Bu açıdan firmalara verilen kredilerin rating ile değerlendirilmesi, müşterilere verilen kredilerin ise scoring ile değerlendirilmesi gereklidir (Babuşçu, 2005: 280). Ayrıca Basel II'de scoring-rating uygulamalarıyla ilgili hükümler bulunmaktadır.

3.2. Dünya Bankacılık Sektöründe Uygulanan Genel Kredilendirme Politikaları

Bankacılığın tarihi, paranın tarihine dayanmaktadır. İlk çağlarda değişim aracı olarak paranın kullanılmaya başlamasıyla birlikte bankalarında faaliyetlerine başladığı zamanlardır. İlk çağlarda insanlar mallarını korumak adına günümüzde bir nevi banka görevi gören tapınaklara emanet ederlerdi. Din adamları da kendilerine emanet edilen bu varlıkları atıl tutmayıp, bir ücret karşılığı, gereksinimi olanlara ödünç vermekteydi. Bu bağlamda bankaların da kaynak aktarma fonksiyonu bu şekilde başlamıştır. Bu nedenle de tarihteki ilk bankaların tapınaklar, ilk bankacıların da din adamları olduğunu söylemek mümkündür. M.Ö. 3500 yıllarında, Mezopotamya'da Uruk'taki Kızıl tapınakta bankacılık işlemlerinin yapıldığını düşündüren tarihsel belgelerin varlığı arkeologlar tarafından ortaya konmuştur (Çivi, 1985: 36).İlkel çağlardan günümüze kadar olan süreçte malın malla değişimi malın parayla değişimi olarak dönüşüm geçirmiştir. Bu durum yeni ekonomilerin para ile işlenen bir sisteme dönüşmesine neden olmuştur. Paranın ekonomilerde bir ticaret aracı olarak kullanılmaya başlanması ticaretin daha da büyümesine yol açmıştır.

Gelişen ticaret, daha karmaşık para alışverişine dönüşmüş ve bu durum para ile ilgili sorunu ortaya çıkarmıştır. Sokaklarda önlerindeki masa üzerinde paranın ayarını, ağırlığını ve değerini kontrol eden, paraları birbiri ile değiştiren, bunları başkaları adına muhafaza eden bu sarraflar, "12. yüzyılda "Banherius" adıyla anılmışlardır. Bu kişilerin önlerindeki masa "Banko" olarak adlandırılmış ve bu tanım bugünkü banka isminin temelini oluşturmuştur. Ticaretin hızla gelişmesi ihtiyaçların çeşitlenerek artması, bu Banherius'ların kredi ticareti yapmaya başlamalarına neden olmuştur (Geylan, 1985: 9). Daha sonrasında mevduat kabul etmeleri, kredi vermeleri ve paranın transferine aracılık etmeleri, bunların belli bir sabit yerde faaliyetlerini sürdürmelerini zorunlu hale getirmiştir. Bu aşama, günümüzün bankacılığının oluşmasına giden sürecin temelini oluşturmuştur.

Amerika'nın keşfi ile birlikte Avrupa'da kullanılan sikkelerin çok farklı değerlerde olması uluslararası ticareti olumsuz etkilemek gibi birtakım sorunlara yol açmıştır. Hollanda'da Amsterdam Bankası ticarete ki bu olumsuz etkileri ortadan kaldırmak adına 1609 yılında kurulmuştur. Amsterdam Bankası Avrupa'nın en

önemli bankası unvanını almıştır. Bunun en büyük nedeni ise bankanın hesaplarını “banco- florin” denen sabit kıymetli bir maden üzerinden tutmasıdır. Bankanın kredi faaliyetlerinde bulunması yasaklanmış sadece mevduat kabul etme ve tediye yapma görevi verilmiştir. Banka mudilerin getirdiği sikke veya külçe altını mevduat kabul edip, bunlara karşılık olarak da mudilerine tediyede bulunmuştur (Geylan, 1985: 7). Bankanın bir süre sonra çeşitli baskılar ve özel izinler nedeniyle kredi vermeye başlaması ve Fransa ile yapılan savaşta Hollanda’yı desteklemesi altın stokunun erimesine neden olmuş ve 1814 yılında banka tasfiye edilmiştir. Bu bankanın yerine ihraç yetkisine sahip Felemenk Bankası kurulmuştur.

Para ve kredi konusunda yetkin fonksiyonlara sahip emisyon bankaları diğer ülkelerde de bankacılık uygulamalarına temel oluşturmuştur. 19.yy. da tüm Avrupa ülkelerinde, emisyon bankalarının kullanılması yaygınlaşmıştır. Günümüzün modern koşullarında tüm bu gelişmeler sonucunda banka modeli, statüsü anonim şirket olan çok şubeli bankalar olmuştur. Günümüzde bankalar finans piyasalarında oldukça etkilidir. Bunun yanında bankaların sundukları hizmetler ve kolaylıklar sürekli artış göstermektedir.

20. yüzyıla gelindiğinde bankacılık sektöründeki en büyük gelişme ABD bankalarının hızla yaygınlaşmasıdır. Bunun temel nedeni ise 1913’te ABD’de çıkarılan Federal Rezerv Kanunu ile birlikte ulusal bankalara yurt dışında şube açmaya izin vermesidir. Bu durumu destekleyen diğer bir olay ise I. Savaş öncesinde verdiği borçları tahsil edemeyen ve savaşı finanse etmekte zorlanan İngiliz ekonomisinin dünya bankerliği oynama rolünün kısıtlanmasıdır (Oksay, 2003: 48). Sterlinin artık uluslararası ödemelerde aracı olmaktaki önemi kaybolmuş ve ortaya çıkan bu boşluğu da dolar doldurmuştur. Avrupa ülkelerinin sermaye çıkışlarını önlemek adına aldıkları tüm tedbirlere karşın Avrupa’dan ABD’ye sermaye çıkışı önlenememiş ve bu sermaye akışı New York’u uluslararası finans merkezi haline getirmiştir. Böylece, ABD savaş öncesinde dünyanın en borçlu ülkesi durumunda iken, savaşla birlikte özellikle günümüzde en önemli borç veren ülkelerinden biri olmuştur.

Günümüzde birçok ülkede bankaların finans sektöründeki yeri büyüktür. Bankaların geçmişten günümüze kurulmalarındaki temel prensip fon açığı olan

birimler ile fon fazlası olan birimleri arasında fon akışı sağlamaktır. Teknolojinin ilerlemesi, daha kolay bankacılık sistemlerine erişim hizmetleri bankaların sadece fon akışı sağlayan kurumlar olmaktan çıkarmış aynı zamanda gün içinde insanların rutin işleri arasında zaman kaybını önleyecek birçok ürün ve hizmette sunmaktadır.

Bankaların sağladıkları fon akışı ve diğer tüm ürün ve hizmetler dünyanın birçok ülkesinde finans sisteminin vazgeçilmezleri arasındadır. Elbette ki bankaların sundukları tüm ürün ve hizmetler müşteriden gelen talebin yoğunluğu ile doğru ilişkilidir (Demir, 2006: 38). Bankacılığın yapısını belirleyen temel olgu, hane halkı, şirket ve devletten oluşan ekonomik birimlerin banka hizmet ve ürünlerine olan talebidir. Bankalar bir yandan da hane halkı gibi küçük ekonomik birimlerden sağladığı küçük birikimleri ekonominin dışında kalmasını önlemektedir. Bu sayede katsayısal para yaratarak ekonomide ki fonları arttırmaktadır.

ABD’de bankacılık sektörü 1970 yıllarında gelişmeye başlamıştır. 1980 yılından sonra sanayinin de büyümesiyle birlikte bankacılık sektöründe hızlı gelişmeler kaydedilmiştir. 1990’lı yılların başında ABD’de bankacılık sektörüne ilişkin denetim ve düzenlemeler yürürlüğe girmiştir. 1994’de The Riegle-Neal Interstate Banking ve Branching Efficiency Act imzalandı. Bu kanunla birlikte yabancı bankaların ülkede şube açmalarına olanak verildi.

ABD’deki bankacılık sistemi, dünyanın diğer gelişmiş ülkelerinde ki piyasaların tamamından farklı bir şekilde evrimleşmiştir. Amerika’da faaliyet göstermekte olan pek çok banka geçtiği on yılda yapılan konsolidasyona karşın, ABD bankacılık sistemi yüksek oranda merkezileşmiş durumda değildir. ABD’nin bankaları şube oranları açısından incelendiğinde ise, diğer gelişmiş ülkelere kıyasla ABD’nin yurt içinde şubesi fazla olan banka sayısı azdır.

Avrupa’nın gelişmiş pazarlarında olduğu gibi ABD’de de tasarruf bankaları bulunmaktadır. Bu kurumlar, Avrupa’da ki gibi temel olarak kısa vadeli tasarruflarla fonlanan uzun vadeli tutulu satış kredileri sağlamak için kurulmuşlardır. Tasarruf bankalarının mülkiyeti ya kooperatif tasarruf bankalarında ya da stok bankalarındadır. 1980’lerde düzenlemelerde yapılan değişikliklerle birlikte tasarruf bankaları, tasarruf hesapları, döviz hesapları, ticari ve kişisel borçlar gibi diğer

bankaların yaygın kullandıkları bankacılık hizmetlerini de vermeye başlamışlardır. 1980'lerde ortaya çıkan sorunların ardından bunların sayısında ani bir düşüş baş göstermiş ve daha sonra, 1990'ların başlarında ise bunların 700'ü Resolution Trust Corporation tarafından kapatılmıştır. Bu dönem boyunca birçok kooperatif tasarruf bankası stok bankasına dönüştürülmüştür (Hefferman, 2005: 243). Hali hazırda 1400'ü aşkın tasarruf kurumu bulunmaktadır. Öğretmen, polis ve emekçiler gibi üyelerin ortak mülkiyetinde aşağı yukarı 10000 kredi birliği bulunmaktadır. Üyelerin maaşı, karşılığında mevduat ve borç imkânı sağlayan bu birliklere ödenir.

AB'de bankacılık sistemi özellikle son on beş yılda büyük değişim göstermiştir. Bu değişimin başında 1998 Basel Anlaşmasının ve AB Bankacılık denetim direktiflerinin uygulanmaya başlanmasıyla olmuştur.

Avrupa bankacılık sisteminin gelişimindeki diğer önemli bir etken ise 1989 İkinci Bankacılık Yönergesinin takdimidir (Gardner vd., 2002: 12). Yönergenin 1993 yılında uygulamaya geçirilmesiyle beraber AB genelindeki bankaların yapısı, idaresi, yasal denetim çok büyük değişimlere uğramıştır.

Dünyada ilk kez kredilendirme çalışmaları Amerika'da yapılmıştır. Amerika'da 1837 ile 1841 yıllarında yaşanan kriz sebebiyle Lewis Tappan şirketlerin kredilendirilmesi amacıyla rating şirketi açmıştır (Şirvan, 2004: 3). Daha sonra ise 1909 yılında John Moody bir kredilendirme firması oluşturmuştur. Büyük buhranın ardından 1932 yılında ise Standart & Poors faaliyete geçmiştir.

Bankacılık sektörünün gelişmesiyle beraber 1970'li yıllarda İngiltere kredilendirme faaliyetlerine başlamıştır. 1980'li yıllarda kredilendirme uygulamaları Avrupa'da giderek yaygın hale gelmiştir. Bu aşamadan sonra scoring-rating uygulamaları dünyada kullanılır olmuştur.

Dünyada bankacılık sektörün farklı hukuki alt yapılar üzerinde kurulması sebebiyle farklı kredilendirme yöntemlerinin oluşması söz konusu olmuştur (Tiryaki 2012: 74). Ancak bu durum uluslararası uyumsuzluğa yol açabileceğinden dolayı ortak bir alt yapının oluşturulması maksadıyla BIS kapsamında Basel Bankacılık Denetim Komitesi oluşturulmuş, böylece ortak yapı kurulmuştur.

3.3. Türkiye’de Bankacılık Sektöründe uygulanan Genel Kredilendirme Politikaları

Türkiye’de bankalar tarafından kredilendirme yapılması yasal bir zorunluluktur. Bu durum BDDK’nın “Kredi Riski Yönetimi Hakkında Tebliğ Taslağı”nın 5’inci maddesine şu şekilde açıklanmaktadır: “Bankalar kredi riskine ilişkin stratejileri yazılı olarak belirlemek ve bu stratejilere uygun politika ve uygulama usullerini geliştirmek zorundadır.” (Göğebakan, 2004:2).

Bankalar kredi risklerini tespit edebilmek adına kredi politikaları oluşturmakla mükellef olmaktadır. Kredi yönetiminin gerçekleştirilebilmesi için kredi politikalarının oluşturulması gerekmektedir. Bu durum 5411 sayılı Bankacılık Kanunu’nun 31’inci maddesinde şu şekilde açıklanmaktadır;

“Bankalar risk yönetimi sistemi kapsamında, risk politikalarını Kurulca (BDDK) belirlenen esaslar çerçevesinde oluşturmak, uygulamak ve raporlamak zorundadır. Risk yönetimi faaliyetleri yönetim kuruluna bağlı olarak çalışacak risk yönetimi birimi ve personeli tarafından yürütülür” (Göğebakan 2004: 2). Verimli bir kredi risk yönetimi bazı koşulların oluşturulmasına bağlıdır. Bu koşulları şu şekilde açıklamak mümkündür:

- a) “Kredi yönetimiyle alakalı olarak birimlerin oluşturulması ve bu birimlerin çalışma düzeninin belirlenmesi,
- b) Kredilendirme süreçleri tespit edilmesi ve bu kredilendirme süreçleri belli kurallara bağlanmalıdır.
- c) Risklerin tespiti belli matematiksel veriler üzerinden yapılmalıdır.
- d) Kredilerle ilgili toplanan veriler kayıtlı biçimde saklanmalı ve verilere ihtiyaç duyulması durumunda veriler hemen kullanılabilir düzeyde olmalıdır.
- e) Riskin önceden tespit edilmesi için erken uyarı sistemleri kurulmalı ve bu sistemlerin etkin olarak çalışması sağlanmalıdır.
- f) İşletmelere ve bireylere yönelik senaryo ve stres testi analizlerin yapılabilmesi için gerekli alt yapı oluşturulmalıdır.

g) Kontrol ve denetim için gerekli birimlerin oluşturulması sağlanmalıdır.” (Gögebakan, 2004: 2).

Bankalar görüldüğü kredi riskinin etkin bir şekilde yürütülebilmesi adına yukarıdaki faaliyetleri yerine getirmeye uğraşmaktadırlar. Özellikle bu faaliyetler içerisinde kredi riskiyle ilgilenecek birimlerin olması önem arz etmektedir. Bu birimler hem oluşması muhtemel kredi riskinin hesaplanmasında hem de oluşacak kredi riskinin nasıl yöneticiliğinde etkili olacaklardır. Kredi risklerinin sezgisel unsurlara dayanarak yönetilmesi mantıksal bir olgu değildir. Çünkü bireyler sezgisel olarak yanılabilir. Ancak kredi riskinin sayısal verilerden yararlanılarak tespit edilmesi hata olasılığını düşürecektir.

Riskler ortaya çıkmadan önce belli sinyaller verebilmektedir. Bu bakımdan kredi risklerinin öngörülebilmesi adına erken uyarı sistemlerinin kurulması önem arz etmektedir. Bankaların kredi risklerini ortaya çıkarmak adına kurumsal ve bireysel senaryo analizleri yapmaları etkili olacaktır. Ancak bu senaryo analizlerinin sürekliliği önem göstermektedir. Bunun nedeni ise değişen şartların senaryolar üzerinde değişiklik yapabilmesidir. Bunun dışında risklerin oluşmasında etkili olan öğeler genel olarak gözden kaçanlar ile ihmal edilenlerdir. Bu bakımdan kontrol ile denetim birimlerinin kurulması ile bu olgular azaltılabilecek ya da ortadan kaldırılabilecektir.

Bankaların kredi riskiyle ilgili olarak çeşitli politikalar üretmeleriyle ilgili olarak izleyecekleri süreçler Kredi Riski Yönetimi Hakkında Tebliğ Taslağı'nda şu şekilde açıklanmıştır (m. 6):

1. “Bankalar kredi riskleriyle ilgili politikalar yazılı olarak belirlemek durumundadır. Her yıl bu yazılı politikalar piyasa ve ekonomi koşulları kapsamında yeniden değerlendirilmelidir.
2. Risk politikaları süreklilik, ihtiyatlılık, risk yoğunlaşmasından kaçınma ve müşteri kredi değerliliği gibi unsurlara dayalı olmalıdır.

3. Oluşturulan kredi riski politikaları kredilerin yönetilmesi, takibiyle ilgili esasları içermelidir. Kredi politikası kapsamında uygulanan işlemler yönetmeliğe uygun şekilde tanımlanır. Ayrıca kredi politikalarının şu unsurları içermesi gerekmektedir:

- Tüm kredi türünün limitleri ve kısıtları,
- Bankanın toplam kredi portföyü sınırı,
- Sektör, kişi gibi risk grupları için düzenlenmiş olan kredi limitleri,
- Söz konusu risk gruplarıyla ilgili kredilerin kredi açma işlemleri, kredi limiti, kredilerin kabul süreciyle ilgili kayıtların ne biçimde yapıldığıyla alakalı unsurları,
- Riskin yoğunlaşmasıyla alakalı olarak alınan genel tedbirleri,
- Bankanın teminatla yönetimiyle alakalı uyguladığı esasları ve eğer varsa teminatlarla ilgili ayrı bir politika metnini,
- Bankada kredi yönetimini yürüten çalışanların yetkileriyle beraber sorumluluklarını,
- Kredi başvurusunda istenen bilgileri içermelidir.” (Göğebakan, 2004: 2).

Kredi politikalarının belli prosedürler halinde yürütülebilmesi için yazılı olması gerekli bir unsurdur. Ayrıca bu politikaların yapısal olarak güvence altına alınmasıyla birlikte bu politikaların sürekliliğinin olması, her an oluşabilecek risklerin engellenmesi açısından önem arz etmektedir. Kredi politikalarının kredilerin yönetimiyle birlikte kredi takibini ilgilendiren öğeleri barındırması sürecin daha kolay yönetilebilmesini sağlayacaktır.

Türkiye’de bankacılık sektörü kredilendirmeye alakalı kanuni alt yapıya uymakla yükümlüdür. Bu açıdan kredilendirme işlemleri yasal prosedürlerden direkt olarak etkilenmektedir (Yiğitbaş, 2012: 95). Bu yasal düzenlemeler bankaları krediler açısından etkilemelerinin yanında bankaları bilanço kaynaklı olarak da etkilemektedir. Ayrıca Basel usullerinin getirdiği uluslararası düzenlemeler Türkiye’de kredilendirmeyi farklı bir boyuta taşımaktadır.

Kredi sürecinin standartlara ve yasal prosedürler bağlı olarak yürütülmesi bir zorunluluktur. Aksi halde kredi sürecinde risk yönetiminin gerçekleştirilebilmesi mümkün değildir. Risk yönetiminin gerçekleştirilemediği bir ortamda bankaların ya da kurumlar ile tüketicilerin korunabilmesi mümkün olmayacaktır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNDE KREDİ MALİYETLERİNİN BELİRLENMESİ

Müşterilerle ilişkileri bankalara bir takım gelirler sağladığı gibi bir takım maliyetler de yaratmaktadır (Steffes, 2005: 39). Müşterilerin sağladıkları gelirler oldukça kolay izlenebilir öğeler olmalarına rağmen müşterilerin yarattıkları maliyetler o kadar kolay izlenememektedir. Bu açıdan müşterilerin maliyetlerini muhasebe sistemleri içerisinde incelemek epeyce zor olmaktadır.

Bir kurum açısından müşteri maliyeti, müşterinin firma mamulünü satın alması ya da hizmetinden yararlanması için firmanın müşteriye ikna etmek adına kullandığı pazarlama, AR-GE, reklam maliyetlerinin toplamıdır. Bu maliyetlerin müşterinin sağlayacağı gelirle kıyaslanması firmaların menfaatine olacaktır. Firmalar kapsamında müşteri maliyetlerini yükselten bazı sebepler bulunmaktadır. Bu sebeplerin aşağıdaki gibi sıralanması mümkündür:

- “Sipariş miktarlarının az olması,
- Sık sık tekrarların tekrarlanan teslimatlar,
- Stok miktarının ya da üretimin çok fazla olması,
- Stok tutulması gereken haller,
- Müşterilere satış sonrasında destek gerektiren halledir.” (Demir, 2006: 39)

Üçüncü bölüm içerisinde müşteri ilişkilerinde kredi maliyetlerinin belirlenmesi konusu ele alınacaktır. Bu amaçla başta bankalarda maliyet faktörü açısından müşteri maliyet hesabı konusu değerlendirilecektir. Bu konunun ardından müşteri verimliliği ve bireysel kredi maliyet hesabı olgu irdelenecektir. En son ise müşteri bazında giderlerin hesaplanması ve kredi maliyeti konusu üzerinde durulacaktır.

1. Bankalarda Maliyet Faktörü Açısından Müşteri Maliyet Hesabı

Bu bölüm kapsamında müşteri maliyet hesabına etkiden birim fiyat ve bu birim fiyatı etkileyen etmeler üzerinde durulacaktır.

1.1. Birim Fiyatı Etkileyen Unsurlar

Kredi işlemleri sonucu oluşan maliyet firma gelir ve karına etki etmektedir. Söz konusu birim fiyatının oluşmasına etki eden bir takım etkenler de söz konusudur. Bu bakımdan bu unsurları şu şekilde sıralanmaktadır:

- a) “Zaman unsuru,
- b) Kalite unsuru,
- c) Maliyet unsurudur.” (Ernest ve Patera, 1987: 260)

1.1.1. Zaman

Zaman unsuru her birime etki eden önemli olgu olarak belirtilmektedir. Kredi alan müşteriler en hızlı şekilde kredilerini güvence altına alma isteği içerisindeyler. Söz konusu bu durum bankalar arasında da rastlanılan bir durum olarak belirtilmektedir. Bunun dışında zaman unsuru giderlerle alakalı temel faktör olmasından dolayı masrafların azaltılmasını kullanılmak üzere ana enstrüman olarak belirtilmektedir.

Zaman unsurunu önemli bir faktör olmasına rekabet koşulları etki etmektedir. Bu durumdan dolayı sektör içerisinde var olan rekabetle birlikte zaman önemli bir araç olarak belirtilmektedir. Kredi sağlayıcı bankalardan en hızlı hareket eden bir takım avantajlar elde etmektedir (Ernest ve Patera, 1987: 262). Bu avantajlar yalnızca maliyetlerin azaltılmasıyla alakalı bir konu değildir. Hızlı hareket eden kurumlar aynı zamanda özgürce hareket etme avantajına da sahip olurlar. Bu durum müşterilerin bankaya olan bağlılıklarının artırılması açısından oldukça önemli olmaktadır.

Zaman unsurunu üç kısımda ele almak mümkündür. Bunlar:

- a) “Bekletme ve olgunlaşma evresi,
- b) İletme evresi,

c) İşletme ile çalışma evresidir.” (Ernest ve Patera, 1987: 262).

Söz konusu evrelerin kredi işlemleri kapsamında zamanın artırılmasıyla alakalı olarak şu unsurları sıralanmaktadır:

- “Kredi verme faaliyetlerinde birçok kişi görev yapıyorsa, kredi amacıyla beklenen zamanın artması söz konusu olacaktır.
- Müşterinin kredi talebine cevap verilmesi açısından müşteri dosyasının belirli mercilere gönderilmesi işletme evresi içerisinde yer almaktadır.
- Çalışma evresi kredi kapsamında değerlendirme olan çalışan krediyle alakalı tüm unsurları baştan sonuna kadar ele alması ve bu öğelerin sağlanması adına yapılan tüm işlemler çalışma evresini ifade etmektedir.” (Ernest ve Patera, 1987: 262).

Buraya kadar anlatılan evrelerinin sürelerinin düşürülmesi kredi sürecinin daha hızlı ilerlemesini sağlayacaktır. Bu bakımdan Tablo 3.1. kapsamında bu süreçlerin hızlı ilerleyebilmesi bakımından bir takım tavsiyeler yer almaktadır. Tabloda istenilenler ve istenilenler doğrultusunda tedbirler yer almaktadır.

Tablo 3.1. Kredi Süresinin Azaltılması Amacıyla Alınacak Tedbirler

İstenilenler	Tedbirler
Bekleme süresinin düşürülmesi	<ul style="list-style-type: none">• Yapılması gereken unsurların eş yürütülmesi,• Bürokrasi kullanımının azaltılması,• Fonksiyonların toplanması
İletme süresinin düşürülmesi	<ul style="list-style-type: none">• Belgelerde kağıt kullanımının azaltılması,• Mail kullanımının artırılması
Çalışma süresinin düşürülmesi	<ul style="list-style-type: none">• Çalışma evrelerinde uzmanlık sistemlerinin veya scoring modellerinin kullanılması• Tekrarlanabilecek işlemlerin önüne geçilmesi açısından mümkün olduğunda azaltma fonksiyonlarından yararlanılması• İletişim ve haberleşme kapsamında sorunların önlenmesi

Kaynak: Demir, A. Banka Müşteri İlişkileri Açısından Kredi maliyetlerinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2006, s. 52.

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi kredi işlemlerinin süresinin düşürülmesi açısından uygulanabilecek bir takım tedbirler bulunmaktadır. Bekleme süresinin azaltılması açısında işlemlerin birlikte yürütülmesinin sağlanması, işlemlere bürokrasinin daha az girmesi ve işlemlerin yürütülmesinde kullanılan fonksiyonları bir araya getirilmesi gerekmektedir. İletme süresinin azaltılması maksadıyla işlemlerin kağıt üzerinden daha az yürütülmesi sağlanırsa bu süre daha da kısa hale gelecektir. Çalışma süresinin düşürülebilmesi için uzman kişilerin işlemleri yapmaları gerekmektedir. Bunun dışında çalışanların işlemleri tekrara düşmemeleri

için işlem basamaklarının azaltılması gerekmektedir. Eğer çalışanlar arasında haberleşme ve iletişim sorunları olursa işlemlerin yapılması aksayacak bu durumdan dolayı süre uzayacaktır. Bu açıdan bu tarz sorunların azaltılması sürenin düşürülmesi bakımından önemli olacaktır.

Kredi işlemleri sırasındaki sürenin azaltılması müşterinin bekletilmemesi açısından önem arz etmektedir. Ayrıca söz konusu sürenin düşürülmesiyle birlikte banka farklı kredi işlemleri yapabilecek ve böylelikle banka gelirler sağlayabilecektir. Bu bakımdan süre kredi vadeleri açısından önemli bir konuyken, hem de kredi işlemlerinin daha verimli yapılabilmesi açısından önemli bir olgudur.

Anlaşıldığı üzere kredi işlemleri sırasında kullanılan süreler oldukça önemlidir. Bu bakımdan kredi işlemlerinde kullanılan süre müşteriyle kurulan temasta başlamakta ve kredi işlemlerinde kullanılan zamanlarla devam etmektedir. Bu kapsamda Tablo 3.2.'de İsviçre bankalarında kredi işlemlerinde geçen süreyle alakalı bir örnek verilmiştir.

Tablo 3.2. İsviçre Bankacılığında Kredi İşlemlerinde Kullanılan Tahmini Süreler (dakika)

	Başvuru süreci	Analiz Etme ve Değerlendirme	Karar Süreci	Şartların Belirlenme süreci	Sonuçlandırma Süreci
İpotekli Kredi	15	330	30	90	Toplam: 465
Açık Kredi	15	330	60	45	Toplam: 450
Cari Hesap Kredisi	15	360	60	120	Toplam: 555

Kaynak: Demir, A. Banka Müşteri İlişkileri Açısından Kredi maliyetlerinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2006, s. 54.

Tablo 3.2 incelendiğinde İsviçre bankacılığı kapsamında kredi tiplerine göre aşamalarda kullanılan süreler ele alındığı görülmektedir. Dikkat edilirse bu üç kredi tipi için başvuru süreci kapsamında kullanılan süre aynıdır. Ancak analiz etme ve değerlendirme aşamasında cari hesap kredisi için kullanılan süre diğerlerine göre

daha fazladır. Sıra karar sürecine geldiğinde burada kullanılan süreler açık krediler ve cari hesap kredilerinde daha fazla olmaktadır. Son süreç olan şartların belirlenme süreci kapsamında kullanılan süreler açısından en fazla süre cari hesap kredisi kapsamında kullanılmaktadır. Bu süreyi ipotekli krediler takip etmekte bunun ardından ise açık krediler gelmektedir.

Yukarıdaki tablodaki örneklerde gözüktüğü gibi bir ipotekli kredinin açılması için 465 dakika, açık kredi için 450 dakika, cari hesap kredisi için 555 dakika süre gerekmektedir. Buradaki toplam sürelerin büyük bölümü analiz ve değerlendirme işlemlerinde kullanılmaktadır. Analiz ve değerlendirme krediler için en önemli bölümlerden bir tanesidir. Bunun nedeni ise bu bölüme göre müşteri kriterleri değerlendirilerek müşteriye kredi verilip verilmeyeceği açığa çıkarılmaktadır. Bu bakımdan bu bölümde kullanılan sürenin fazla olması normal bir durum olarak belirtilmektedir. Ancak söz konusu bu bölümde bazı düzenlemeler yaparak bu sürenin belli bir miktar azaltılması mümkündür.

Söz konusu kredi aşamaları sırasında kullanılan süreler farklılıklar göstermektedir. Özellikle kredinin tipi bu süreler üzerinde etkili etmektedir. Ayrıca kredi başvurusu yapan müşterinin nitelikleri özellikle analiz etme ve değerlendirme süresine etki etmektedir. Müşteri nitelikleriyle birlikte müşteriden istenilen belgelerin müşteri tarafından hazırlanma süreci bu analiz etme ve değerlendirme süresinin uzamasına neden olmaktadır. Kredilerin oluşturulma sırasında kullanılan bu sürelerin dışında söz konusu kredilerin kontrol edilmesi ile takibi açısından da ekstra sürelerinin kullanılacağı unutulmaması gerekmektedir.

Kredi sürelerinin hesaplanmasının bir diğer nedeni ise dakika başına düşen gider oranlarının tespit edilebilmesidir (Altuğ, 1999: 167). Gider oranları içerisinde kullanılan malzemelerin neden olduğu masraflar ile çalışan giderleri yer almaktadır. Ayrıca kredi işlemleri sırasında ortaya çıkan dolaylı giderlerin bu oran içerisinde bulunduğu da unutulmamalıdır. Özellikle dolaylı giderler kapsamında bilgisayar kullanımı dolayısıyla oluşan giderler yer almaktadır. Söz konusu bu dolaylı giderler çeşitli yöntemler kullanılarak giderler üzerine dağıtılmaktadır. Bu verilerden hareketle tüm maliyetler ile kullanılan süreler göre dakika başına düşen giderler hesaplanmaktadır.

Dolaylı giderler kapsamında ele alınan bilgisayar giderlerini kredi türüne göre farklılık gösterebilecektir. Çünkü kredi tiplerine göre bilgisayar kullanımları farklılaşacaktır (Altuğ, 1999: 167). Bunun dışında çalışan giderleri ele alınırken ortalama bir değer kullanılmak durumunda kalınması gerçek masrafların tespiti açısından tekin bir yol olmayabilecektir.

Söz konusu anlatılanlardan hareketle kredi işlemleri için gerekli sürelerle bunların neden olduğu giderler arasında bir ilişki kurabilmek mümkündür. Kredi işlemlerinin uzamanı kredi işlemlerine yapılan masrafın artmasına neden olmaktadır. Bu durum banka verimliliğini ve karlılığını düşürmektedir.

1.1.2. Kalite

Literatürde kalite tanımları çeşitli biçimlerde yapılmıştır. Kredi işlemleri kapsamında sunulan hizmetlerle alakalı kalite kavramı ise iki kategori altında değerlendirilebilmektedir. Söz konusu kategoriler şunlardır:

- “Görüşme ile danışma kalitesini ortaya koyan faktörler,
- Yetkiyle beraber müşterilerin problemlerine yönelik hoşgörülü olabilme:
 - a) Banka çalışanın sunulan banka hizmetleriyle alakalı olarak yeterli bilgi seviyesine sahip olması,
 - b) Bankaya menfaat sağlamak yerine dürüstlük ilkesi kapsamında müşterilere bilgi verme,
 - c) Müşteriye has durumlarla alakalı müşteriye hizmet sunma ve müşteriye danışmanlık yapabilmeye.
- Müşteriyle yakın ilişki kurabilme ile müşteriye kolayca ulaşma:
 - a) Müşterinin tüm işlemlerinde aynı çalışanın yer alması ile müşteriye özel olarak karşılık görüşmedir.
- Müşteri soru ve isteklerine karşılık vermeye hazır bulunma:
 - a) Müşterinin bilgilenmek istediği her konuyla alakalı müşteriye hızlı biçimde bilgi verme,
 - b) Müşteriyle yapılan görüşmenin etki olmasını sağlama,
 - c) Müşterinin isteklerini direkt olarak algılamadır.

- Müşteride güven hissi uyandırma:
 - a) Doğru bilgilerin aktarılması,
 - b) Gerekli bir bilgiyi bankada görevli olan birinden olabildiğince edinememe,
 - c) Müşteriyle samimi, içten ilişkiler kurmayla birlikte müşteri bilgilerinin gizliliğine önem verme
 - d) Kredi işlemi sürecinde tüm aşamaların kaliteli yapılmasıdır.
- Hata yapılmaması:
 - a) Müşterinin istekte bulunduğu işlemin yürürlüğüne konulmasıdır.
- Zamanın iyi kullanılması:
 - a) Müşterinin krediden yararlanmasını en kısa zamanda sağlama
- Her an ulaşılabilme ve her an bilgi verebilecek konumda olma:
 - a) Müşteriye her an bilgi verebilecek halde olma,
 - b) Müşterinin yaptığı kredi başvurusuyla alakalı en yeni bilgilere sahip olan bir görevlinin bulunmasıdır.
- Rahatlığın sağlanması:
 - a) Kredi kapsamıyla alakalı hızlı bir bilgi verme süreci ile kredinin geri ödeme planının komplike olmaması,
 - b) İşlemlerdeki formalite unsurlarının azaltılması,
 - c) Müşterilere danışmalık yapma ile fikir verme konularıyla alakalı olarak kalitenin yükseltilmesi; bilgi mekanizmaları ile bilgisayar programları vasıtasıyla müşterilerin iyi bir şekilde bilgilendirilmesi sağlanacaktır. Ayrıca kredi işlemlerinin aksaklıklara uğramaması ile işlemlerin kesilmeden hızlı bir şekilde ilerlemesi kalitenin artmasını sağlayacaktır. Krediyle alakalı süreçlerin müşteriye bildirilmesi ve bu süreçlerin diğer çalışanlar fazla dağıtılmaması gerekmektedir.” (Ernest ve Patera, 1987: 265).

Kredi süreci uzadıkça kredinin kalitesi düşecektir. Bu bakımdan kredi sürecine birçok çalışanın dahil olmaması önemli olacaktır. Kredi sürecine dahil olan her çalışan kredi sürecinin uzamasına neden olarak kaliteyi düşürecektir. Kredi kalitesinin artmasını sağlayan öğelerden biri, kredi sağlayan çalışanlar ile müşteriler arasındaki ilişkilerin pozitif olmasıdır. Bu bakımdan çalışanın işiyle alakalı bilgi

sahibi olması ve bu bilgileri gerekli olan durumlarda müşterilerle paylaşması müşteriyle olan ilişkilerin geliştirilmesi açısından önemlidir. Ayrıca müşteri ile kredi sağlayan çalışan arasındaki insani ilişkiler de kredi kalitesinin artırılması yardımcı olacaktır.

1.1.3. Maliyet

Kredi sürecinde geçen her dakika bankaya bir takım maliyetler getirmektedir. Söz konusu bu maliyetler içerisinde ayrıca banka işletme giderleri de takılmaktadır. Daha öncede ifade edildiği gibi kredi işlemleri sırasında kullanılan süreler de maliyetlerin içerisinde yer almaktadır. Bu bakımdan bankalar maliyetleri azaltmak istiyorsalar, kredilerde gereksiz olarak kullanılan süreleri kullanmamak durumundadırlar. Ayrıca kredi dosyasıyla ilgilenen yetkililerin dosya için kullandığı sürecinin ücret giderinin azaltılması maliyetlerin düşürülmesini sağlayacaktır.

Kredi maliyetlerini belirleyen bir takım unsular bulunmaktadır. Bu unsuların bazıları bankaların kontrolü altındayken, bazıları ise devletin kontrolü altındadır. Söz konusu bu unsurlarda meydana gelen değişiklikler kredi maliyetlerini değiştirecekleri gibi müşterilerin bankalarla olan ilişkilerini de değiştirecektir.

Kredi maliyetlerini değiştiren etmenlerden bir tanesi zorunlu karşılık oranlarıdır. Bu zorunluk karşılık oranları Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) tarafından değiştirilmesinden dolayı bu unsur bankaların kontrolü altında olan bir etmen değildir. Zorunlu karşılık oranı bankaların kendilerine yatırılan mevduatların bir bölümünü TCMB nezdinde fon olarak tutma zorunluluğunu ifade etmektedir. Bu açıdan söz konusu zorunlu karşılık oranlarının yükselmesi durumunda bankalar TCMB bünyesinde daha fazla fon bulundurmamak durumunda kalacaklarından dolayı kredi verebilecek fonlarında azalma yaşanacaktır (Hacırüstemoğlu, 2001: 312). Bu da bankaların kredi maliyetlerinin yükselmesine neden olacaktır. Kredi maliyetleri artan bankalar ise bunu kredi faiz oranlarını artırarak telafi etmeye çalışacaktır.

Kredi maliyetlerini etkileyen bir diğer etmen disponibilite oranlarıdır. Disponibilite kaynaklar herhangi bir zaman dilimi içerisinde kullanılabilir

likiditesi yüksek parayı ifade etmektedir. Bu bakımdan disponibilite kaynakları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- “TCMB bünyesinde tutulan vadesiz serbest mevduatlar,
- Devlet iç borçlanma senetleri,
- Hazine bonoları,
- Reeskont imkanları şeklindedir.” (Gültekin, 2001: 41).

Bankaların sorumluluklarını kolayca yerine getirebilmek, kendilerinden talep edilen paraları ödemek ve vadelerinde ödenmesi gereken unsurları kolayca ödeyebilmek adına Merkez Bankası bünyesindeki hesaplarında nakit ya da finansal açıdan kolayca nakit haline çevrilebilecek unsurlar bulundurmamak zorundadırlar. Bu bakımdan bu her an nakit haline getirilecek değerlerin tutulma oranlarındaki artış, bankaların kredi olarak sunabilecek fonlardaki azalış anlamına gelmektedir ki bu da bankalar açısından bir maliyet unsuru olmaktadır. Disponibilite oranları yasalar kapsamında belirlenmektedir.

Bankaların kredi maliyetlerini etkileyen bir diğer etmen vergi ile fonlardır. Bankalar müşterilerden edindikleri mevduatların faiz gelirlerine savunma sanayii destekleme fonu (SSDF) kesintisi ile gelir vergisi kesintisi yapmak durumundadırlar. Bankalar söz konusu bu kesintileri müşterilere üzerinde uygulamaktadır (Ernest ve Patera, 1987: 263). Görüntüde bu kesintiler müşterileri ilgilendiren bir durum gibi gözükmesede kesintiler dolayısıyla bankaların yararlanabilecekleri meblağlar azalmış olmaktadır. Burada bankaları ilgilendiren direkt bir maliyet yoktur. Ancak kesintiler dolayısıyla fonlar azalmış olmakta bu durumda bankaların kredi hacmini azaltmış olmaktadır. Dolayısıyla bu durum kredi maliyetlerine yansımaktadır. Devletin vergi oranlarını yükseltmesi ve fonlara yönelik kesintileri artırması bankaların kullanabilecekleri kaynağı düşürmesinden dolayı bankaların kredi maliyetlerinin yükselmesine neden olmaktadır.

Buraya kadar olan kısımda devletin kontrolünde olan etmenler üzerinde durulmuştur. Ancak bankaların sahip oldukları bazı etmenler de kredi maliyetlerine

etki edebilmektedir. Bankaların kontrolünde etkili olan en önemli etmenlerin başında mevduat faiz oranlı bulunmaktadır. Bankalar mevduatlara uygulayacakları faiz oranlarını kendileri belirlemektedirler. Ancak bankalar mevduat faiz oranını belirlerken, piyasadaki genel faiz oranını göz önünde bulundururlar. Ayrıca piyasa risklerini bu değerlemenin içine katarlar. Bunun dışında bankaların çalışan sayısı, portföy büyüklükleri, gelirleri gibi kendilerini ilgilendiren hususlar da mevduat faizini belirlemelerine etki etmektedir.

Bankacılık sektörü içerisinde var olan banka sayısının artması bankalar arasındaki rekabeti kızıştırılmaktadır. Bu koşullar içerisinde bankalar müşteri artırabilmek adına mevduat faiz oranlarını yükseltmek durumunda kalmaktadır. Ancak kredilerin kaynağının büyük bölümünün mevduatlardan sağlandığı düşünüldüğü zaman, mevduat faiz oranlarındaki artışın kredi maliyetlerini artırdığını söylemek mümkün olmaktadır.

Bankalar sundukları hizmetler kapsamında bir takım teminatlar istemekte veya yaptıkları işlem için bir takım masraflar ile komisyonlar temin etmektedir. Bu öğelerle birlikte bankalar kaynak sağlamış olmaktadırlar (Hacırüstemoğlu, 2001: 320). Bu durum bankaların krediler kapsamında yararlanacakları fonları sağlamasından dolayı, bankaların kredi maliyetleri bu öğelerle birlikte azalmaktadır. Bu bakımdan bankaların yaptıkları işlemler kapsamında yaptıkları kesintiler bankaların kredi maliyetlerine olumlu etki etmiş olmaktadır.

Bankalar kredi maliyetlerini tespit ederken üzerinde durmaları gereken bir diğer olgu ise kredi riski kavramıdır. Kredi riski kredi alan müşterilerin krediyi geri ödememesi ya da kredi vadesinde ödememesinde dolayı ortaya çıkan risklerdir. Kredilerin geri ödenmemesi ya da vadesinde ödenmemesi durumu kaynak azalmasına neden olmasından dolayı, bankaların kredi maliyetlerine etki etmektedir.

Bankalar müşteri ilişkileri, piyasa şartları gibi olguları kullanarak kredi risklerini hesaplamak durumundadırlar (Parasız, 2000: 268). Bu açıdan kredi riski bankaların yönetiminden olmasında dolayı bu öğeden kaynaklı oluşan kredi maliyetleri de bankaların yönetiminde olmaktadır. Kredi riskini iyi yöneten bankaların kredi maliyetleri istenilen seviyelerde kalacaktır.

Kredi maliyetlerine etki eden yapısal maliyetler söz konusudur. Yapısal maliyetlerin aşağıdaki özetlenmesi mümkündür:

- a) “Direkt üretim maliyetleri: Bu giderler başlı başına krediye dayandırılabilir. Bu açıdan banka bünyesinde kredi sunulurken katlanılan çalışan maliyetleri, binanın kirası ile binaya ait diğer maliyetler bu giderlere örnek olarak sunulabilecektir. Bu tür maliyetler yararlanılma durumlarına göre farklı kategorilerde değerlendirilebilecektir. Bu bakımdan bu tür maliyet sabit maliyetler olarak değerlendirilebilecekleri gibi değişken maliyetler olarak değerlendirilebilecektir.
- b) Pazarlama (Satış) maliyetleri: Pazarlama maliyetlerini kredinin müşterilere tanıtılması sırasında ortaya çıkan maliyetler olarak değerlendirmek mümkündür. Banka çalışanları kimi durumlarda müşterilere tanıtım yapmak amacıyla gitmektedirler. Tanıtımlar kapsamında yol masrafları, konaklama ücretleri gibi olgular tanıtım nedeniyle kullanılmış olmaktadır. Pazarlama maliyetleri genel olarak müşteri hizmetleri hesaplarında takip edilmektedir. Bu durum kredi maliyetlerinin değerlendirilmesinde yanlışlıklar yapılmasına neden olabilmektedir. Bu bakımdan pazarlama maliyetlerinin ayrı bir hesapta incelenmesi kredi maliyetlerin tespit edilebilmesi açısından önemli olacaktır.” (Parasız, 2000: 270).

Bankalar yukarıda anlatılan maliyetlerin dışında maliyetlere de katlanmak durumundadırlar. Bankaların katlanmak durumunda olduğu maliyet aynı zamanda kredi maliyetleri üzerine etki edecektir.

Bunun nedeni ise diğer maliyetlerin yüksekliği kredi vermek adına kullanılan kaynakların azalmasına neden olacak ve bu olgu kredi maliyetlerinin artmasına sebep

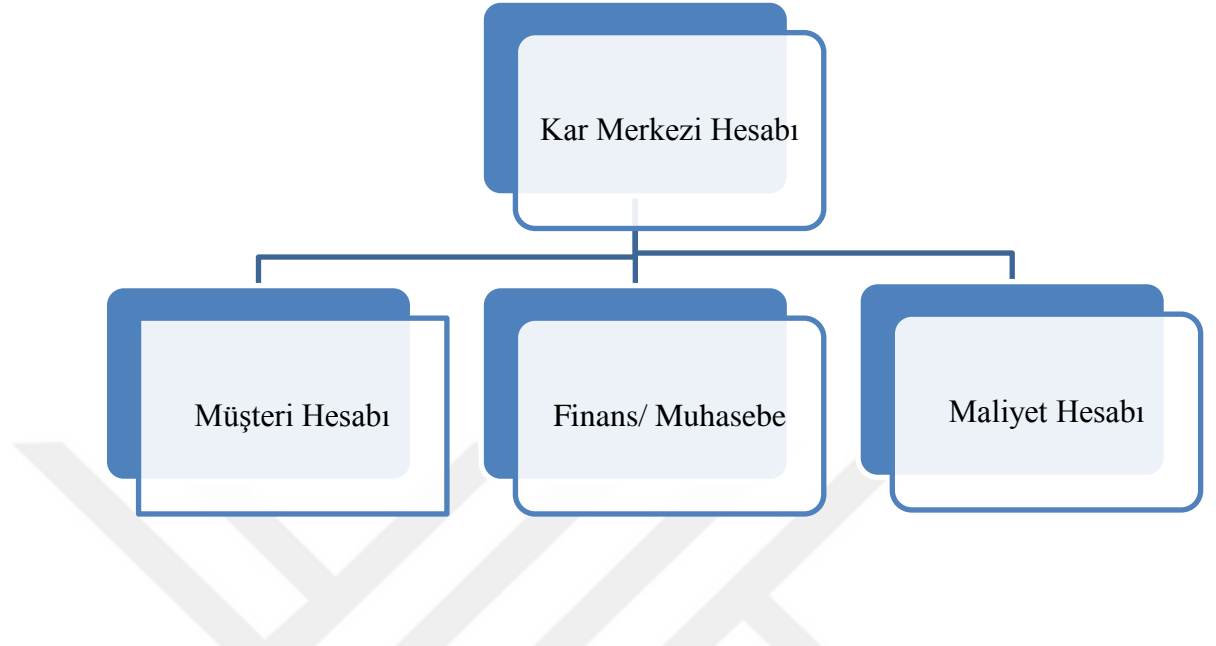
olacaktır. Bankaların katlanmak durumunda oldukları diğer maliyet unsurlarının aşağıdaki gibi sıralanması mümkündür:

- “Eğitim masraflarıyla, çalışan ücretleri,
- Çalışan ikramiyeleri ve çalışanların sağlık ve sigorta masrafları,
- Bankanın kira giderleri ile bina giderleri,
- Büro giderleri, bakım ve onarım giderleri,
- İletişim giderleri,
- Bankanın verdiği komisyonlar,
- Reklam giderleri ile temsilcilik giderleri,
- Çalışan eğitimi giderleri,
- Kredilerle alakalı verilen komisyonlar,
- Diğer giderler şeklindedir.” (Ural, 2006: 55).

1.2. Çok Boyutlu Değerlendirmede Maliyet Yapısı

Eskiden bankacılık bünyesinde bankaların maliyet hesabı kapsamında başarılı olmalarında kar zarar hesabi ön plana alınırdı (Hacırüstemoğlu, 2001: 310). Kar zarar hesabı bünyesinde giderler ile gelirler sınırlama hesapları üzerinde getiri ya da maliyet olarak değerlendirilir ardından ise gider kalemlerine, şubelere ve diğer unsurlara dağıtılması söz konusu olurdu. Ayrıca müşteri hesabı ise tamamlayıcı bir hesap olarak ele alınırdı.

Şekil 3.1’de çok boyutlu değerlendirme maliyet yapısı yer almaktadır.



Şekil 3.1. Çok Boyutlu Değerlendirme Maliyet Yapısı

Kaynak: Rüstem Hacırüstemoğlu, Maliyet Muhasebesi, İstanbul, Türkmen Kitabevi, 2001, s. 314.

Bankalardaki farklı kurum birimlerinin artması çok boyutlu sonuç hesabının kullanılmasını gerektirmiştir. Söz konusu bu sistem dahilinde bir müşteriye ait bilgiler ile ürün grupları hakkındaki bilgiler “uygulama gelişmeleri sistemi” nden temin edilebilmektedir (Hacırüstemoğlu, 2001: 316). Bu durum bu sistemin işlemlere dayanmasına sebep olmaktadır. Her bir müşterinin kredi ile diğer hizmetler kapsamındaki verileri farklı değerlendirme boyutları açısından merkez karlılığı ile ürün karlılığı açısından değerlendirilmektedir. Söz konusu olgulardan ürün grubu başına birinci karşılama oranı, müşteri segmenti ile kar merkezi karşılama oranına erişilmesi söz konusu olmaktadır.

Amerika’da yalnız bir maliyet denetleme birimi olarak kar merkezlerinin kullanılması sıklıkla rastlanmaktadır (Ernest ve Patera, 1987: 262). Söz konusu bu olgular bankanın tamamı için kar merkezi tamamlayıcıdır. Burada gerçekleştirilmek istenen unsur maliyetler ile gelirlerin tamamının bir toplanmasıdır.

2. Bireysel Kredi Maliyeti Hesabında Müşteri Verimliliği

Bankacılık faaliyetleri kapsamında müşteri önemli yer tutmaktadır. Fakat bankaların tamamen müşterilere yönelebilmeleri için banka yönetiminin bazı destekler sunması gerekmektedir. Bu açıdan müşteri banka ilişkileri hesabı kapsamında bankanın müşteriden sağladığı gelirleri görmesi gerekmektedir. Konuya buradan yaklaşıldığında riziko maliyeti yöntemleri, pazar faiz yönetimi gibi unsurlar müşteri etkileşimleri sonucunda sağlanan karlılıklarla ilgili analizlerin yapılmasına olanak tanımaktadır. Söz konusu bu olgudan dolayı müşteri maliyeti hesabı günümüzde yönetim ile maliyet muhasebesinin önemli öğelerinden biri haline gelmiştir.

Banka yönetimlerinde kantitatif veri olmaksızın işlemlerin yürütülmesinin mümkün olmadığı düşüncesi kabul görmektedir. Bu sebepten dolayı gelişmiş ülkelerdeki bankacılık işlemlerinde *Relationship Banking* ögesine odaklanılmaktadır (Sinkey, 1999: 594). Bu öge kapsamında banka müşterileriyle uzun dönemli ilişkiler kapsamında karlılığı ön plana koymaktadırlar. Tüm bu öğeler müşterilerle olan kişisel etkileşimlerin detaylı olarak analiz edilmesini gerektirmektedir.

Yukarıda anlatılanlarla ilgili olarak İsviçre bankası Schweizerische Kreditanstalt'ın yaptığı Müşteri ilişkileri ve karlılık analizi örnek olarak verilebilir. Bu banka Standart Müşteri Analizini daha kapsamlı yerine getirmiş olmaktadır. Standart müşteri analizinin odaklandığı üç unsur söz konusudur. Bu unsurların aşağıdaki gibi sıralanması mümkündür:

- “Banka müşterisinin hesabından sağlanan gelir,
- Banka müşterisine hizmet veren banka çalışanının maliyeti,
- Banka müşterisinden sağlanan kar veya zarardır.” (Sinkey, 1999: 595).

Müşteri ilişkileri ve karlılık analizi kapsamında genel karlılık üzerinde durulmaktadır. Müşteri verimliliğiyle alakalı bir diğer unsur tek müşteri hesabıdır. Bu olgu bir müşteriyle alakalı olarak yapılan tüm işlemlerinin tamamı ve söz konusu bu işlemlerin girdileri birlikte gösteren bir öge olarak belirtilmektedir. İsviçre bankası Schweizerische Kreditanstalt yaptığı bir hizmet olgusu içerisinde sağlanan

bütün hizmetleri sadece bir paket içerisinde koymuştur. Söz konusu bu paket CRAPA adıyla anılmaktadır. Ayrıca bu paket içerisinde yüz elli adet ürün bulunmaktadır (Sinkey, 1999: 595). Bu ürünlerin ellisi bilançodan kaynaklanan işlemlerden kaynaklanmaktayken, yirmi kadarı bilançoyla alakalı olmayan işlemlerden oluşmaktadır. Ayrıca seksen adedi ise aktarım işlemleri olarak belirtilmektedir. Tek işlemler kapsamında bankaların edindikleri hasılatın kökeninde aşağıdaki unsurlar yer almaktadır:

- “Mevduat faizleri ile kredi faizleri arasındaki fark,
- Bankacılık işlemleri kapsamında alınan komisyonlar,
- Ticari işlemler kapsamında alım ve satımlar arasındaki spread’ler olarak ifade edilebilecektir.” (Sinkey, 1999: 595).

2.1. Bilanço İşlemlerinde Verimliliğin Ölçülmesi

Bilanço işlemleri dahilinde verimliliğinin ölçülebilmesi adına önemli olan unsurlardan bir tanesi faiz marjları hesabının yapılabilmesidir. Söz konusu bu hesabın yapılabilmesi bakımından kullanılan metot “basamak-kademe bilançosu” metodudur. Bu metot kapsamındaki ana varsayım bir takım pasif kalemlerin finanse edilmesinde belli başlı aktif kalemlerinin kullanılacağıdır. Burada önemli olan bir diğer öge ise bankalar nezdinde bulunan paraların vadeleridir. Fakat bu metodun bir yönetim aracı olarak kullanılmasının her zaman yarar sağlayıp sağlamayacağını belirsizliği söz konusudur. Bu belirsizlik aşağıdaki öğelerden kaynaklanmaktadır:

- “Söz konusu yöntem kapsamında yararlanılan pasif ve aktif kalemlerin ilişkisi kesin hatları mevcut olan bir ilişki olmamasından dolayı faiz oranlarını belirlemek için farklı yöntemlerin kullanılması gerekecektir. Ayrıca bu metot kapsamında brüt marjların bilanço kalemlerine ne biçimde dağıtılacağıyla alakalı kesin bir uygulama söz konusu değildir. Bu durum faiz marjlarının ne biçimde düzenleneceğiyle alakalı yükümlülüğün hangi birimlerde olacağını pek ortaya koyamamaktadır.
- Marj hesabı kapsamında yararlanılan “basamaksal yapı bilançosu” eski veriler üzerinde yürütülen bir değerlendirme türüdür. Bu kapsamda

bu metot yeni olgulara dayanmaması nedeniyle var olan finansal piyasa şartlarına uyum sağlayamaya bilmektedir. Bu durum doğru olmayan değerlendirmelerin oluşmasına neden olabilecektir.

- Söz konusu bu yöntem kapsamında bir bilanço basamağının tamamı için ancak ortalama marjlar tespit edilebilecektir. Bu bakımdan tek işlemler kapsamında ortaya konulan kimi fiyatlar ile indirimler genele dağıtılmaktadır.” (Sinkey, 1999: 597).

Basamak- kademe bilançosu kapsamında yararlanıla öğelerin kesin hatlarının bulunmayışı bu yöntemin tam manada kullanılmamasına neden olmaktadır. Yani yöntem kapsamında pasif kalemlerini finanse edecek aktif kalemlerinin bilinmemesi bu yöntemle alakalı kesin bir yapının oturtulmasına engel olmaktadır. Bunun dışında faiz marjlarının bilançoya ne biçimde dağıtılacağıyla alakalı olarak kesin bir olgunun bulunmamış olmaması söz konusu dağıtımın etkin olarak kullanılmamasına neden olabilecektir. Bunun dışında bilanço basamakları adına temsili bir ortalama marjın tespit edilmiş olması dağıtım neticesinde bazı kalemlerin marjdan etkin bir biçimde etkilememelerine neden olabilecektir.

2.2. Faiz Yöntemi ve Pazar Üstünlükleri

Sektörler dahilinde pazarlarda bir takım faiz oranlarının kullanılması söz konusu olmaktadır. Bu durum kapsamında vadeleri uyumlu olan faiz oranlarının pasif ve aktif kalemlerinin değerlendirilmesinin etkileri daha detaylı olması olgusu açığa çıkacaktır. Bu bakımdan pazara yönelik faiz yönteminin sağladığı üstünlükleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- “Banka bilançosu dahilindeki tüm pasif ve aktif ürünlerde yalnızca bir ölçeğin kullanılması sonucunda maliyetlerden kaynaklanan sorunlar çözülmüş olacaktır. Önceki dönemlerde değişken faizli ipotekler hazine bonoları ile tasarruflar kapsamında karşılaştırılan bir oranla tespit edilirken, artık Euro-interbank faizlerinden yararlanılması söz konusudur. Pazar faiz yöntemi kapsamında müşterilere avantajlar sağlayan opsiyonlardan yararlanılması daha fazla söz konusu

olabilmektedir. Bu durum ise farklı ürünlerin ortaya konulmasına olanak sağlamaktadır.

- Referans faiz oranların günden güne değişmesi volatilitenin oluşmasına neden olmaktadır. Bu durum ise pazar şartlarındaki ürünlerin olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Bu öğeler bankaların ve banka çalışanlarının firmalar adına daha farklı fikir ortaya koymalarını gerektirmektedir. Ayrıca ürünlerin yetersiz marj adımlarıyla satışa sunulması problemlerin genişlemesine neden olmaktadır.
- Bankacılık işlemleri kapsamında vadesi belli olan işlemlerin ortaya koyacağı sonuçların tespit edilmesi mümkündür. Ancak vadesiz işlemler kapsamında başarılı olup olunmadığını ilerleyen dönemlerde oluşan fiyat ortaya koyacaktır. Bu bakımdan söz konusu bu faaliyetler kapsamında uzun dönemli marjın ortaya çıkması gerekmektedir.
- Vadeye uyumlu olan bir faiz oranından yararlanılması durumunda katlanılacak faiz riski dağıtılmış olacaktır. Bu bakımdan pazar faiz oranı yönetimi vade değişiminin bir merkez bünyesinde gerçekleştirilmesine olanak tanımaktadır. Bu kapsamda risklerin daha verimli şekilde yönetilebilmesi mümkün olmaktadır. Faiz riskinin yönetilebilmesi açısından böyle bir araca ihtiyaç vardır.
- Bankalar pazara yönelik faiz yöntemi kapsamında sorunların çözülmesi sağlayabileceklerdir. Ayrıca müşterilerle olan ilişkilerin iyi hale getirilmesi, banka işlemlerinin bir araya getirilmesi söz konusu olacaktır. Bunun dışında bu yöntem kapsamında elde edilen olgularla birlikte, faizin değişmesinden kaynaklanacak riskler ile bilanço yapısından dolayı ortaya çıkabilecek risklerin sonuçlarının incelenmesine gerek duyulmayacaktır.” (Bielecki ve Rutkowski, 2002: 22).

Pazara yönelik faiz yöntemi kapsamında risk unsuru azaltılmış olmaktadır. Bu yöntemde faizler piyasa şartlarına uygun bir faiz oranı altında toplanmaktadır. Söz konusu bu bir araya getirme işlemi risklerin azaltılmasını sağlayan öğedir.

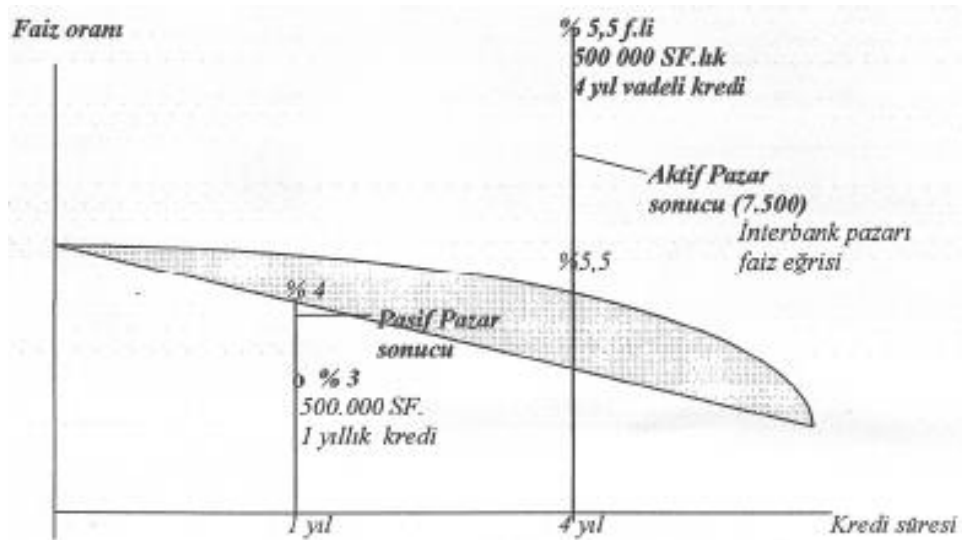
Ancak söz konusu unsurlar alakalı önemli olgu vade süresinin bilinmesidir. Vade süresi bilinmesinden dolayı riskin dağıtımı söz konusu olmaktadır. Vadenin bilinmediği durumlarda riskin dağıtılabilmesi olanaklı olmamaktadır.

2.3. Vadeli İşlemler Kapsamında Piyasa Sonuçları

Bilindiği üzere bankalar Pazar faiz yöntemi kapsamında bilanço işlemlerinde sermaye piyasalarında oluşan faiz oranının üzerinde faizle kredi vermek istemektedirler (Bielecki ve Rutkowski, 2002: 24). Söz konusu bu yöntemde bu düşüncenin bir alternatifi olarak belirtilmektedir.

Bu olguyla aşağıdaki şekildeki durum örnek olarak verilebilecektir. Banka müşterisine %5,5 faizle dört yıl vadesi olan 500.000 sabit faizli bir kredi vermektedir. Ayrıca banka başka bir seçeneğe de sahiptir. Bu seçenekte ise banka bu parayı %4 faizle Euro-interbank bünyesinde değerlendirebilecektir. Bu bakımdan kredi sayesinde 1.5 puanlık ek gelir sağlamayı düşünmektedir. Bu 1,5 puanlık değer miktar olarak 7500 olarak hesaplanmıştır.

Yukarıda açıklanan tüm olgular Şekil 3.2.'de görülmektedir.



Şekil 3.2. Vadeli Mevduat Bağlama Ölçüsü Alternatif Faiz Eğrisi

Kaynak: Bielecki, Tomasz R., Rutkowski, M, Credit Risk: Modeling, Valuation, and. Hedging. December 5, 2002.

Alternatif pazar olarak değerlendirilen Euro- interbank kapsamında görüldüğü gibi %4'lük bir faiz oranı söz konusudur. Bu yukarda görülen olgunun bilanço verilerinin yüklenmesi halinde tüm müşteriler için geçerli olabilmesi mümkündür. Bu bakımdan tüm müşteriler açısından interbank seçeneğinin kullanılması da mümkün olmaktadır. Ancak piyasa şartlarında alternatif faiz oranlarının oluşması her zaman mümkün olmayabilmektedir. Bu açıdan nakit akım dönemleri veya faiz dönemlerinin dikkatli biçimde ele alınması gerekmektedir.

Anlatılanlardan anlaşılacağı üzere bankalar vadeli işlemler kapsamında alternatif gelir kaynakları yaratmaya çalışmaktadırlar. Söz konusu alternatif gelir kaynaklarıyla zamanın ve şartların özelliklerine göre gelirin çeşitlendirilmesi mümkün hale gelmektedir. Pazar şartlarında alternatiflerin bulunması bankalara hareket özgürlüğü kazandırmaktadır.

2.4. Vadesiz Mevduatta Faiz Uygulaması

Bankalar bünyesinde müşterilerin vadeli hesapları olabildiği gibi vadesiz hesapları da olabilmektedir. Vadesiz hesapların varlığı söz konusu olduğunda bankalar açısından en önemli olgulardan biri bu hesaplara uygun vadenin ve alternatif faiz oranının tespit edilmesidir (Bielecki ve Rutkouski, 2002: 24). Bunun nedeni ise vadesiz paraların sözleşmelerin yapısal olarak daha farklı olabilmektedir. Ayrıca vadesiz paranın her an banka içerisinden çıkabilme potansiyelinin bulunması da ayrı bir unsur olarak belirtilmektedir.

Bankalar vadesiz mevduatla ilgili olarak kısa vadesi sözleşmeleri kullanma eğilimindedirler. Ancak burada ortaya çıkan risk ise efektif faizlerde değişikliğin daha fazla ortaya çıkabilme olasılığıdır. Ayrıca söz konusu ürünlerle alakalı pazar faaliyetlerinin oynak olması, değerlendirilmelerin yanlış yapılmasına sebep vererek işlemlerde yanlışlar yapılmasına neden olmaktadır.

Vadesiz mevduatın pazara yönelik faiz uygulamaları kapsamında genel olarak ekonomik koşullarda ön görülen faiz şartları değerlendirilmektedir. Bir ürünün geçmişinde karşılaşılan faiz değerleri ile hacmi değerlendirilerek Euro-interbank kapsamında yeni bir alternatif portföy meydana getirilmektedir. Belli bir dönemdeki alternatif faiz oranı portföyün güncel faiz oranından çıkarılmaktadır. Vadesiz

hesaplar kapsamında alternatif oranın belirlenmesi açısından hesaplamalar hep tekrarlanmaktadır (Bielecki ve Rutkowski, 2002: 25). Bu yöntem genel olarak gerçekli sonuçlar sunan bir yöntem olarak belirtilmektedir.

Vadesiz mevduat kapsamında oluşturulan faiz portföylerinde vadenin belirlenebilmesi önemli bir olgudur. Bu kapsamda kısa vadeli ürünlerin tercih edilmesi bu yönden mantıklı olmaktadır. Ancak pazar şartlarında kısa vadede ürünler dalgalı seyir izleyebilmelerinden dolayı bu bir risk unsuru oluşturmaktadır. Bu bakımdan alternatif faizlerin hesaplanmasının genel olarak düzenli aralıklarla tekrarlanması gerekmektedir.

2.5. Kıymetli Maden ve Döviz İşlemlerinin Gelirleri

Döviz ve kıymetli maden işlemleri bir takım unsurlara sahiptir. Bu bakımdan söz konusu işlemlerin bir takım niteliklerinin ön planda tutulması gerekmektedir. Söz konusu bu nitelikleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- “Söz konusu işlemler kapsamında bankalar alış ve satışlar arasındaki farklardan gelir sağlamaktadır. Ancak Spread’ler kapsamında her işleminin ne biçimde yerine getirileceği sorun teşkil etmektedir.
- Alım ve satımdan sağlanan gelirin ne kadarının müşteri temsilcisinin başarısından ve ne kadarının ticari işlemin özelliklerinden kaynaklandığının tespiti oldukça zordur.
- Piyasa şartlarında spot işlemler bünyesinde tutara göre değişik ortalama marjların hesaplanması mümkündür. İşlemlerin vadeli olması durumunda marjlar vakitlerine göre ayrı kısımlarda ele alınarak müşteri hesabında gösterilmektedir. Bunun dışında söz konusu marjlar teker teker ticari işlem olarak hesaplanarak değerlendirilmektedir.
- Alternatif oranlardan yararlanılarak tüm işlemlere uyan bir alternatif kur ayrımı yapılır. Söz konusu bu kur ayrıca diğer işlemler bünyesinde de ele alınır. Ancak söz konusu işlemin her zaman yapılabilmesi mümkün olmamaktadır. Bunun nedeni ise her zaman teknik verinin bulunamamasıdır.” (Bielecki ve Rutkowski, 2002: 26).

Bilindiği ise döviz kurları ile maden ürünleri piyasa şartlarında belli bir fiyattan alınıp satılmaktadır. Söz konusu alış ve satış fiyatları arasındaki farklar gelirin oluşmasını sağlamaktadır. Ayrıca piyasa şartlarında döviz ile maden fiyatları sürekli farklılık göstermektedir. Bu bakımdan bu ürünlerle alakalı marjların yakından takip edilmesi önem arz etmektedir. Bazı durumlarda döviz ve maden kurları hızlı yükseliş ya da düşüş gösterebileceklerinden dolayı yapısal olarak riski bünyelerinde taşımaktadırlar.

3. Kredi Maliyeti ve Müşteri Giderleri

Müşterilerin yaptıkları işlemler bankalar açısından bir maliyettir. Söz konusu işlemler kapsamında kullanılan öğeler dışında müşteriyle ilgilenen müşteri temsilcisine ödenen bedeller bankalar açısından bir giderdir. Ayrıca müşterilere kredi sunulması sırasında bazı giderlerin oluşması söz konusu olmaktadır. Bu bakımdan bu bölüm içerisinde müşteri bazında oluşan giderlerin hesaplanması konusunda tüketici kredilerinde müşteri açısından maliyet hesaplanması konuları üzerinde durulacaktır.

3.1. Müşteri Giderlerinin Hesaplanması

Bankacılık işlemleri kapsamında müşterilerle birçok işlem yapılması söz konusudur. Bu bakımdan müşterilerle yapılan işlemler doğrultusunda birçok farklı maliyet oluşmaktadır. Ancak unutulmaması gereken nokta bu işlemlerin gelir yarattığıdır. Bu bakımdan müşteri bazın yapılan işlemler kapsamında kazanılan gelirlerden giderlerin ayrışacağıdır. Bu durum karşısında “birinci dereceden karşılama basamağı” kavramı ön plana çıkmaktadır. Bu olguya gelirden aşağıda sayılan unsurların çıkarılmasıyla ulaşılmaktadır:

- “Üretim giderleri,
- Özsermaye giderleri,
- Kredi riski giderleri,
- Likidite giderleridir.” (Bielecki ve Rutkowski, 2002: 26).

Birinci dereceden karşılama basamağı= Müşteri işlemlerinden sağlanan gelir- (Üretim giderleri+ özsermaye giderleri+ kredi riski giderleri+ likidite giderleri) biçiminde hesaplanmaktadır. Görüldüğü gibi banka müşterilerin işlemleri giderlere

neden olabildiği gibi gelir de sağlayabilmektedir. Bu bakımdan yapılan işlemlerden sağlanan gelirlere giderlerin düşülmesi önemli olacaktır.

3.2. Tüketici Kredilerinde Maliyet Hesaplanması

Türkiye’de müşterilerin kullandıkları tüketici kredilerinde taksit ödemelerinde “Azalan bakiyeler üzerinde faiz hesaplanması” uygulanması söz konusu olmaktadır (Tufan, 1996: 550). Söz konusu bu hesaplamada faiz oranı değişmediği ve taksit adedinin değişmediği düşünülmektedir. Bu bakımdan müşterilerin ödeyecekleri taksit şu şekilde hesaplanmaktadır:

$$B = a \times \frac{(1 + t)^n - 1}{(1 + t)^n \times t}$$

a: taksit miktarı

B: Kredi miktarı

t: faiz oranı

n: Zaman (ay)

Örnek: Bir X kişisi bankadan 20.000 TL tüketici kredisi talep etmiştir. Aybaşına faiz oranı %4, Banka ve Sigorta Muamele Vergisi (BSMV) %5, Kaynak Kullanım Destekleme Fonu’nun (KKDF) %6 olduğu koşullar içerisinde;

- X’in bir yıl boyunca her ay ödemesi gereken taksit miktarı nedir?
- X’in ödemek durumunda olduğu gerçek faiz ne kadardır?

Aylık faiz oranı bünyesine ilk önce BSMV ardından KKDF eklenmesinin ardından faiz oranı %4,44 olmaktadır.

$$20.000 = a \times \frac{(1.0444)^{12} - 1}{(1.0444)^{12} \times 0.0444}$$

a= 2.185,80 TL yıllık 26.229,61 TL’dir.

Banka aylık olarak %4 istemiştir. Ancak bu yıllık ele alındığında durum farklılaşacaktır.

$$t = (1+t')^n - 1$$

t: Yıllık faiz karşılığı

t': Aylık faiz oranı

n: Zaman (ay)

Bu açıdan gerçek faiz aşağıdaki gibi hesaplanacaktır.

$$t = [(1+0.0444)^{12} - 1] * 100$$

$$t = \% 68,42$$

Yukarda görüldüğü gibi bankacılık sistemi dahilinde müşteriler adına yapılan işlemlerden bazı gelirler elde edildiği gibi bu işlemlerden dolayısıyla bazı giderlerin oluşması söz konusu olmaktadır.

Müşteri işlemlerinin içeriği maliyetlerin farklılaşmasına neden olduğu gibi söz konusu işlemlerin içeriği işlem sonucunda sağlanacak gelirin farklılaşmasına neden olmaktadır. Ancak unutulmaması gereken öge işlemler kapsamında sadece üretim giderlerinin olmadığıdır. Yani likidite giderleri, özsermaye giderleri ve kredi riski giderleri müşterilere yansıtacak toplam giderin farklılaşmasına neden olmaktadır.

SONUÇ

Müşteri ilişkileri, günümüz değişen dünyasında tüm firmalar için önemli bir konu haline almıştır. Artık firmalar müşterilerine verdikleri değer oranında varlıklarını sürdürebilmektedir. Bu açıdan müşteri ilişkilerinin iyi bir şekilde dizayn edilmesi, firma karlılığı için önemlidir.

Müşteri ilişkilerinin en iyi şekilde organize edilmesinde, müşteri maliyetlerinin belirlenmesi önemlidir. Müşteri maliyetlerinin belirlenmesi ve müşteriler arasındaki verimlilik ilişkisinin kurulması, özellikle hizmet işletmeleri için bir zorunluluk olarak görülebilir. Hizmet işletmelerinde müşterilerin maliyet ve kazanç oranlarının saptanması, değerli ve değersiz müşterin tespiti, hizmet işletmelerinde karlılığı arttırıcı bir faktör olarak görülebilir. Bu nedenle işletmelerin özellikle müşteri ilişkileri yönetimlerini müşteri maliyetlerine göre yapmaları, işletmenin zamandan tasarruf etmesini sağlarken aynı zamanda maliyetlerini düşürerek karlılığını önemli ölçüde arttıracaktır.

Bu çalışmada bankacılık sektöründe müşteri ilişkileri incelenmiştir. Bankacılık sektöründe müşterilerin memnun edilmesi ve bunun karşılığında müşteri maliyet hesaplarının iyi yapılması bir zorunluluktur. Bankalar müşteri ve maliyet ilişkilerini en iyi şekilde kurmaları gerekmektedir. Hangi müşterinin ne kadar maliyetle ne kadar hizmet aldığı ve bunun karşılığında bankaya ne sağladığı önemlidir. Bu ilişkilerin iyi bir şekilde kurulması ve değerli müşterilerin ön plana çıkarılması bankacılık sisteminin işleyişi için bir gerekliliktir.

Bankaların müşteri odaklı olarak çalışmaları, müşteri bilgi sistemlerini geliştirmeleri, iletişim ağlarını etkin bir şekilde kurmaları ve müşteri maliyetlerini tespit etmeleri karlılıklarını önemli ölçüde arttıracaktır. Bankaların hizmet süreçlerinde müşteri maliyetlerini en iyi şekilde değerlendirmeleri ek maliyetlerin önüne geçerek banka zararının önüne geçecektir.

Günümüz dünyasında bankalar açısından gerek sektörün özellikleri gerekse de piyasaların mevcut dinamik yapısı gereği var olan rekabet durumu müşteri bazında kar planlaması yapılmasını zorunlu kılmıştır. Her müşteri için maliyetlerin hesaplanması ve değerli müşterilerin belirlenmesi, bankalara müşteri bazında ürün geliştirme olanağı sağlarken aynı zamanda kar planlaması yapabilme imkanı da tanımaktadır.

Bankalar için müşteri maliyetlerinin en iyi tespiti kredi maliyetlerinin tespit edilmesidir. Kredi maliyetlerinin tespiti, müşteri ilişkileri yönetimi açısından önemlidir. Müşterilere tanınan ayrıcalıklı faiz oranlarının müşteri profili doğrultusunda verilmesi, banka karlılığı açısından önemlidir. Bankaların müşterilere özel olarak tanıyacakları kredi faizi veya mevduat faizi, müşteri ilişkileri açısından da önemli olacaktır.

Bankaların müşteri maliyetinde önem verdikleri en önemli gelir kalemi kredi faizleridir. Araştırma sonucunda kredi faizinin belirlenmesinde üç etken olduğu tespit edilmiştir. Bunlar; zaman, kalite ve maliyettir. Zaman unsurunu önemli bir faktör olmasına rekabet koşulları etki etmektedir. Bu durumdan dolayı sektör içerisinde var olan rekabetle birlikte zaman önemli bir araç olarak belirtilmektedir. Kredi sağlayıcı bankalardan en hızlı hareket edeni bir takım avantajlar elde etmektedir. Kredi işlemleri sırasındaki sürenin azaltılması müşterinin bekletilmemesi açısından önem arz etmektedir. Kredi süreci uzadıkça kredinin kalitesi düşecektir. Bu bakımdan kredi sürecine birçok çalışanın dahil olmaması önemli olacaktır. Kredi sürecine dahil olan her çalışan kredi sürecinin uzamasına neden olarak kaliteyi düşürecektir. Kredi kalitesinin artmasını sağlayan öğelerden biri, kredi sağlayan çalışanlar ile müşteriler arasındaki ilişkilerin pozitif olmasıdır. Kredi sürecinde geçen her dakika bankaya bir takım maliyetler getirmektedir. Söz konusu bu maliyetler içerisine ayrıca banka işletme giderleri de takılmaktadır. Daha öncede ifade edildiği gibi kredi işlemleri sırasında kullanılan süreler de maliyetlerin içerisinde yer almaktadır. Bu bakımdan bankalar maliyetleri azaltmak istiyorsalar, kredilerde gereksiz olarak kullanılan süreleri kullanmamak durumundadırlar. Ayrıca kredi dosyasıyla ilgilenen yetkililerin dosya için kullandığı sürecinin ücret giderinin azaltılması maliyetlerin düşürülmesini sağlayacaktır.



KAYNAKÇA

Kitaplar

- Akgüç, Ö. Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi. 7.Baskı. İstanbul: Arayış Basım Ve Yayıncılık, 2006.
- Altuğ, O. Banka İşlemleri ve Muhasebesi, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 1999.
- Babuşcu, Ş. BASEL II Düzenlemeleri Çerçevesinde Bankalarda Risk Yönetimi, Akademi Yayınları 2005.
- Başar, M. ve Coşkun, M. Bankacılık Uygulamaları. Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisleri. Eskişehir, 2006.
- Battal A. Bankacılık Kanunu Şerhi, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006.
- Berk, N. Kredi Yönetimi. *Beta Yayınları*, İstanbul, 2001.
- Berk, N. Kredi Yönetimi. Beta Yayınları, İstanbul, 2003.
- Bolğun, K. Evren., Akçay, B. Risk Yönetimi Gelişmekte Olan ve Türk Finans Piyasasında Entegre Risk Ölçüm ve Uygulamaları, Scala Yayıncılık, İstanbul, 2005.
- Coyle, B. Measuring Credit Risk, Yayıncı Glenlake/Fitzroy Dearborn Publishers, Basım Yılı 2000.
- Çiloğlu, E. Bankacılıkta İstihbarat. Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayınları No: 151, 1998.
- Çivi, H. *Türkiye'de Bankacılık*, Fon Matbaası, Ankara, 1985.
- Emlak Bankası, *Banka İstihbaratı ve Mali Analiz*. Eğitim Müdürlüğü Yayınları No: 9, İstanbul, 1997.
- Geylan, R. Ticari Banka Yönetimi ve Türk Ticaret Bankalarının Temel Yönetim Sorunları, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1985.

- Hacıüstemoglu, R. Maliyet Muhasebesi, İstanbul, Türkmen Kitabevi, 2001.
- Heffernan, S. A. Modern banking, John Wiley & Sons, England, 2005.
- Kavcıoğlu, Ş. Ticari Bankalarda Sorunlu Kredilerin Yönetimi, Çözüm Yolları ve Takibi. 1.Baskı. İstanbul: Türkmen Kitapevi, 2003.
- Mışkın, Frederic S. “What Should Central Banks Do?”, Federal Reserve Bank of St.Louis Review, 1996.
- Mishkin, S. F. The Economics of Money, Banking and Financial Markets, Seventh Edition, Addison Wesley, USA, 2000.
- Öçal, T ve Çolak, F. Finansal Sistem ve Bankalar, Nobel Yayıncılık, Ankara, 1999.
- Öztürk, İ. Bankalardaki Ticari Kredi uygulamalarında Mali Analiz ve İstihbaratın Etkinliği. Gaziantep, 2005.
- Parasız, İ. Modern Bankacılık Teori ve Uygulama, Reba Yayın, İstanbul, 2000.
- Sabuncuoğlu, Z. Tokol, T. İşletme, Ezgi Kitabevi, Bursa, 2001.
- Seval, B. *Kredilendirme Süreci ve Kredi Yönetimi*. Muhasebe Enstitüsü Eğitim ve Araştırma Vakfı Yayınları, Yayın No: 11, İstanbul, 1990.
- Sinkey, Joseph. F. Jr. Commercial Bank Financial Management, 4th Edition, McMillan Publishing Company, New York 1999.
- Şakar, B. Banka Kredileri Ve Yönetimi. 1.Baskı. İstanbul: Beta Basım, 2006.
- Şakar, H. Bankalarda Kredilendirme Teknikleri. 2.Baskı. İstanbul: Akdeniz Yayıncılık, 2002.
- Takan, M. Bankacılık, Nobel Yayınevi, Ankara, 2001.
- TBB “Risk Yönetimi ve Basel-1”nin Kobi'lere Etkileri” Yayın No:238, Ekim, 2006.
- Tiryaki, G. Finansal İstikrar ve Bankacılık Düzenlemeleri (1990-2010 Türkiye Tecrübesi Işığında), TBB, G.M. Matbaacılık, İstanbul 2012.

Ural Güzelcik E. Stratejik Halkla İlişkiler Uygulamaları. İstanbul: Birsen Yayınevi, 2006.

Yiğitbaş, B.Ş. Bankaların Kredi Verme Davranışı Üzerine Asimetrik Bilginin Etkisi Ve Reel Sektör Yansıması (Türkiye analizi 2002-2010), Türkiye Bankalar Birliği, Yayın No: 288, Eylül, İstanbul, 2012.

Yüksel, A.S. *Bankacılık Hukuku İşletmesi*. Marmara Üniversitesi Nihat Sayar Eğitim Vakfı Yayınları No: 448-681, İstanbul, 1992.

Zarakolu, A. Bankacılar İçin Para ve Kredi Bilgisi, Banka ve Ticaret Araştırma Enstitüsü, Yayın No: 354, Ankara, 1999.

Sürelî Yayınlar

Bodur, Ç. ve Teker S. “Ticari Firmaların Kredi Derecelendirmesi”. İTÜ Dergisi Cilt: 2, Sayı: 1, İstanbul, 2005.

Doğanay, İsmail; Banka Kredi Kartlarının Hukuki Mahiyeti, Yaklaşım Dergisi, Yıl.4, Sayı. 41, Mayıs 2003.

Gardner, P.M., Altunbas, Y., Carbo, S., Molyneux, P. “Examining the Relationships between Capital, Risk and Efficiency in European Banking”, European Financial Management, Vol. 13, No. 1, 2002, s:11-13, 49–70.

Gögebakan, C., Arda, M. M. “Kredi risk yönetimi açısından içsel derecelendirme modeli”, Active Bankacılık ve Finans Dergisi, Cilt.34, Sayı.81, 2004.

Mandacı, E. “Bankacılık Sektörünün Taşıdığı Riskler ve Finansal Krizi Asmada Kullanılan Risk Ölçüm Teknikleri”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 5, Sayı: 1, 2003.

Oksay M. Serhan “Küreselleşen Bankacılık Sektöründe Türk Bankacılık Sisteminin Sorunları ve Gelişimi,” Finans- Politik&Ekonomik Yorumlar, Yıl 41, Sayı 481, 2003, s.5-21,48-49.

Diğer Yayınlar

- Acer A. “Ticari Kredi Talebi Değerlendirme Sırasında Bankalar Tarafından Yapılan Mali Analiz Çalışmaları ve Bilanço Aktarma-Arındırma Politikaları,” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara., 2010.
- Aras, G. Basel II Uygulamasının KOBİ'lere Etkileri ve Geçiş Süreci, Friedrich Ebert Vakfı ve Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün Ortak Çalıştay Tebliği, İstanbul 24 Aralık 2005.
- Babuşcu, Ş. Basel II Düzenlemeleri Çerçevesinde Bankalarda Risk Yönetimi, Akademi Consulting @Training, 2005, s:63-75-254-265
- BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri, Eylül 2015.
- Bielecki, Tomasz R., Rutkowski, M, Credit Risk: Modeling, Valuation, and Hedging. December 5, 2002.
- Demir, A. Banka Müşteri İlişkileri Açısından Kredi maliyetlerinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- Demir, A. Banka Müşteri İlişkileri Açısından Kredi maliyetlerinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- Ernest, John W., Patera, Geral E. Ticari Bankalarda Planlama ve Kontrol Sistemleri; Ticari Bankalarda Bütçeleme ve Maliyetleme; makale çevirileri: Feryal Orhon Basık, YKB dizi No.7, İstanbul 1987 içinde.
- Gültekin, E. Risk Tabanlı Sermaye Modeli ve Türkiye örneği, BDDK Yetki Etüdü Raporu, Ankara 2001.
- İşıpek, P. Kredi Portföy Riski Yönetimi ve Kredi Riski Ölçüm Metodolojileri, Eğitim ve Tanıtım Grubu Seminer Notları, Türkiye Bankalar Birliği, 24-25 Kasım, İstanbul, 2005.

- Öker, A. Ticari Bankalarda Kredi Ve Kredi Riski Yönetimi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi SBE, 2007
- Özgür, E. “Türk Bankacılık Sektörünün Kredi Arzını Etkileyen Unsurlar: Türk Bankacılık Sektöründe “Kredi Çöküşü,” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bölümler Enstitüsü, Ankara, 2011.
- Steffes, E. M. “Establishing the Link Between Relationship Marketing, Customer Profitability and Customer Lifetime” The University of Texas at Dallas, Doktora Tezi, UMI Number: 3176140, 2005.
- Tufan, E. Tüketici Kredileri ve Varlığa Dayalı Menkul Kıymetler Arasındaki İlişkinin Analizi, SPK, Prof. Dr. İsmail Türk’e Armağan, yayın: 54, 1996 içinde.

İnternet Kaynakları

- Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası verileri, <http://evds.tcmb.gov.tr/cbt.html>
Erişim tarihi: 16.11.2015.
- TBB 2015; <http://www.tbb.org.tr/tr/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>,
Erişim Tarihi: 03.01.2016.
- Şirvan, N. Kredi Derecelendirmesi ve Türkiye Ekonomisi, 2004, s.9-10,
<http://gunaycaymaz.googlepages.com/krediderecelendirme.pdf>, Erişim
Tarihi: 23.12.2015.
- BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Genel Görünümü, sayı:3, 2013,
http://www.bddk.org.tr/WebSitesi/turkce/Raporlar/Bankacilikta_Yapisaal_Gelismeler/Bankacilikta_Yapisaal_Gelismeler.aspx, Erişim Tarihi: 28.12.2015
- TBB, Türkiye’de Bankacılık Sektörü 2007-2012 Haziran, Ağustos, 2012,
<http://www.tbb.org.tr/tr/arastirma-ve-yayinlar/kitaplar/kitaplar/55>, Erişim
Tarihi: 13.12.2015.

ÖZGEÇMİŞ

1988 Yılında Bartın'da doğdum. Babam emekli matematik öğretmeni, annem bir şirketin insan kaynakları bölümünden emekli.

İlkokul ve Ortaokulu Deniz – İş İlkokulunda okudum. Liseyi Burhan Felek Lisesinde okudum.

2006 yılında İstanbul Aydın Üniversitesine kaydoldum. Bir sene hazırlık okudum. 2009 yılında bitirdim. 2009 yılında Anadolu Üniversitesine başladım. İngbank Operasyon Bölümünde çalışmaya devam etmekteyim.

Fatma Nilay ERGİN