

## **BANKALARDA KOBİ KREDİ SERVİSİNDE ÇALIŞANLARIN KREDİ DEĞERLENDİRME SÜRECİNDE KOBİ'LERDE TESPİT ETTİĞİ SORUNLAR**

**Emine Orhaner<sup>1</sup>  
Korcan Şahin<sup>2</sup>**

### **ÖZET**

Türkiye'de, KOBİ'lerin birçok sorunu bulunmakta ancak finansal sorunlar birinci sırada yer almaktadır. Finansal sorunların çözümünde KOBİ bankacılığı giderek önem kazanmaktadır.

Bu çalışmada, bankalarda KOBİ kredi servisinde çalışanların kredilendirme sürecinde gördüğü eksiklikler tespit edilmiştir. Araştırmanın evrenini Ankara'da bulunan kamu bankalarının şubelerinde KOBİ kredi servisinde çalışanlar oluşturmaktadır.

Bankalarda KOBİ kredi servisinde çalışanların görüşüne göre, kredilendirme sürecinin uzamasının en önemli nedeni, KOBİ'lerin tutum ve davranışlarıdır. Araştırma sonuçlarına göre, KOBİ sahibi veya yöneticisi, banka çalışanlarını yanlış bilgilendirmekte, istenen evrakları zamanında, tam ve doğru bir şekilde vermemektedir. Banka çalışanlarına göre, KOBİ sahibi/yöneticisi, KOBİ kredileri konusunda bilgi sahibi değildir ve KOBİ'lerin kayıtdışı işlemleri vardır. Banka çalışanları, KOBİ sahibi/yöneticisinin kredi ve finans konusunda bilgi sahibi olmasının kredi sürecini kısaltacağını kabul etmektedirler. Araştırma bulgularına dayanarak geliştirilen önerilerden bazıları şunlardır: KOBİ'ler, kredi ihtiyacı olmasa bile işletme ile ilgili bilgi ve belgeleri güncellemeli, banka çalışanlarını her konuda bilgilendirmeli, kredi ve finans konularında bilgili personel bulundurmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** KOBİ bankacılığı, kredilendirme süreci, KOBİ'lerin sorunları

---

<sup>1</sup> Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi(Prof. Dr.)

<sup>2</sup> T.C.Ziraat Bankası (Yönetmen Yardımcısı)

**THE PROBLEMS DETERMINED SMEs CREDIT SERVICE  
EMPLOYEES OF BANKS REGARDING TO CREDITING PROCES**

**ABSTRACT**

SMEs have various challenges in Turkey; however their problems are mostly financial. To overcome the financial difficulties, SME banking is gaining more importance.

In this study, deficiencies in crediting process are detected by the employees working in SME crediting services. The universe of the research was the employees, working in the SME crediting service of the public banks in Ankara.

According to them, the most important reason of why crediting processes take long time is the behavior of SMEs. Results of the research show that owners and/or workers of SMEs misinform bank employees, and they do not provide the necessary documents accurately on time. Bank employees think that SME owners/managers are not fully aware about SME credits, moreover SMEs have unregistered operations. Bank employees agree that if SME owners/managers learn more about credits and finance, the credit process will be shortened. Some suggestions based upon the findings of research are: SMEs should update the documents and knowledge about their enterprise even if they do not need credits, they should inform the bank employees about all relevant issues, and they should hire employees who are aware of topics about credits and finance.

**Key words:** SME banking, crediting process, problems of SMEs

**GİRİŞ**

Ekonomide büyük işletmelerin yanında hızla gelişme gösteren küçük ve orta büyüklükteki işletmeler (KOBİ), gelişen ekonomilerde önemli bir yere sahiptirler. Pek çok ülkede toplam işletmeler içinde en önemli payı KOBİ'ler almaktadır. Ekonomide üretim ve ihracat performansının artırılmasında, girişimciliğin desteklenmesinde, işsizlik oranının düşürülmesinde KOBİ'lerin katkısı büyüktür.

KOBİ Teşvik Kararnamesinde yer alan küçük ve orta büyüklükteki işletmeler (KOBİ) şöyle tanımlanmıştır: İmalat ve sanayi sektöründe faaliyette bulunan işletmelerden kanuni defter kayıtlarında, arsa ve bina hariç, makine ve teçhizat, tesis, taşıt, araç ve gereçleri, döşeme ve demirbaşlar toplamının net tutarı 400 milyon TL'yi aşmayan işletmelerden 1-9 arası işgören çalıştıranlar mikro ölçekli, 10-49 arası işgören çalıştıranlar küçük ölçekli, 50-250 arası işgören çalıştıranlar ise orta ölçekli işletme sınıfına girmektedir.

Türkiye ekonomisinde KOBİ'lerin önemli bir yeri vardır. Yapılan çalışmalarda KOBİ'lerin sorunları arasında finansal sorunlar birinci sırayı almaktadır. Gerek hükümet gerekse bankalar, KOBİ'lere finansal yönden destek programları geliştirmelerine rağmen KOBİ'lerin finansal sektörden yeterince faydalandığı söylenemez.

Türkiye'de, 2001 krizinden sonra bankalar, yüksek cirolu firma standardını aşağılara çekerek küçük ve orta büyüklükteki firmalara kredi vermeye başlamışlardır. Bu tarihten itibaren KOBİ bankacılığı önem kazanmıştır. Kurumsal kredi müşterisi olarak kabul edilen KOBİ'lere faaliyetlerini devam ettirmeleri için kredi vermeyi amaçlayan KOBİ bankacılığı giderek önem kazanmaktadır. Bununla beraber KOBİ-banka ilişkisinin sağlıklı yürümesi hem bankalar hem de KOBİ'ler için önemlidir.

Küçük ve orta büyüklükteki işletmeler; çeşitli araştırmalarda, banka kredilerinden yüksek faiz, teminat bulma zorluğu, kredilendirme sürecinin uzaması, bilgisizlik, vb. gibi nedenlerle yeterince faydalanamadıklarını ifade etmektedirler. Ancak KOBİ-banka ilişkisinde banka tarafından görülen olumsuzlukların neler olduğunu bilmek de önemlidir. İşte bu çalışmada ana problem, bankalarda KOBİ kredilerinde çalışan personelin, KOBİ kredilendirme sürecinde KOBİ tarafında gördükleri eksikliklerin neler olduğudur.

Araştırmanın amacı, bankalarda KOBİ kredilerinde çalışan personelin kredilendirme süreci içinde KOBİ'lerde gördüğü eksiklikleri ortaya koymaktır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre bankaların KOBİ kredisi verirken hangi konuları önemseydiği, ne tür eksikliklerle karşılaştığı tespiti yapılarak KOBİ'ler için öneriler geliştirilmiştir.

### **TÜRKİYE'DE KOBİ'LERİN GÜÇLÜ VE ZAYIF YÖNLERİ**

Türkiye'de KOBİ'ler; sermaye yapıları, faaliyet gösterdikleri sektörler, işletme büyüklüğü gibi konularda farklılıklar gösterse de genel olarak zayıf ve güçlü yönleri sahiptirler.

#### **1.1 KOBİ'lerin Güçlü Yönleri**

Küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin güçlü yönleri şöyle sıralanabilir (Çarıkçı, 2001: 37):

a) Esnek yapıları nedeniyle ekonomik dalgalanmalardan daha az etkilenirler.

b) İleri teknolojiyi kullanmadıkları ve düşük maliyetli yatırımlar yaptıkları için ortama rahatlıkla uyum sağlar, büyüme ve küçülme kararlarını daha kolay alırlar.

c) Az yatırımla daha çok üretim ve ürün çeşitliliği sağlarlar.

d) İşletme fonksiyonları tek elde toplandığı için hızlı karar alırlar.

e) Büyük işletmelerin tamamlayıcısı ve destekleyicisi olurlar.

f) Düşük yatırım maliyetiyle istihdam olanağı yaratırlar.

g) Çalışanlarının öğrenme isteği fazladır.

h) Talep değişikliklerine ve çeşitliliklerine daha kolay uyum gösterirler.

i) Emek yoğun teknoloji kullanarak işsizliğin azalmasına katkıda bulunurlar.

### **1.2 KOBİ'lerin Zayıf Yönleri**

Küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin zayıf yönlerini şöyle sıralayabiliriz (bkz. Müftüoğlu-Durukan, 2004: 69-70; Çarıkçı, 2001: 38):

a) Bilançolarında kayıtdışılık vardır.

b) Teknoloji düzeyleri düşük olduğu için üretim verimlilikleri düşüktür.

c) İhracat miktarları düşüktür.

d) AR-GE faaliyetleri istenilen düzeyde değildir.

e) Finansal planlamada yetersizdirler.

f) Sermaye piyasalarından fon sağlamaları, uzun süreli yatırım sermayesi sağlamaları zordur.

g) Kredi kaynaklarından yeterince faydalanamazlar.

h) Kredi alımında, banka ve diğer finansman kurumlarına yeterli güveni vermemektedirler.

i) Vergilendirme sistemi ve vergi kanunları onlar için sorun oluşturmaktadır.

### **1. KOBİ'LERİN SORUNLARI**

Küçük ve orta ölçekli işletmelerin sorunlarını; örgütlenme ve yönetim sorunları, tedarik sorunları, üretim sorunları pazarlama ve finansman sorunları olarak sıralayabiliriz.

#### **2.1. Örgütlenme ve Yönetim Sorunları**

Küçük ve orta ölçekli işletmelerde, işin nerede, ne zaman ve kim tarafından yapılacağı işletme sahibi ve ortaklar tarafından planlanmaktadır. İşletme sahibinin yeterli eğitimi almaması nedeniyle planlar tahmin ya da sezgilere dayanmakta bu nedenle de işletmeler kısa ömürlü ve başarısız olmaktadır.

Büyük işletmelere göre KOBİ'ler daha küçük bir örgütsel yapıya sahiptirler. Formel yapılanmaya yeterince önem verilmemektedir. İşletme sahibi, kimin hangi iş yapacağına karar vermekte ancak kendisinin olmadığı zamanlarda işler aksamaktadır.

Küçük işletmelerde yöneticinin çalışanları motive etmesi gerekmektedir. İyi bir lider özelliği taşıması durumunda işletme yöneticisi, işletmenin amaçlarının gerçekleştirilmesine yardımcı olacaktır (Akgemci, 2001: 25). Oysa KOBİ'lerde yönetici durumunda olan işletme sahipleri çalışanları motive etmede yetersizdir. Ayrıca yönetici, işletmenin başarı şansını arttırmak amacı ile departmanlar ve eylemler arasında uyum sağlanmasına yönelik faaliyetlerde de yetersiz kalmaktadır.

İşletme örgütünde gerçekleşen faaliyetlerle planlananların karşılaştırılması, durumunda sapmalar varsa nedenlerinin araştırılması ve giderilmesi gerekmektedir. Oysa işletmede düzeltici faaliyetler işletme sahibinin ortak veya yakınlarının inisiyatifine bırakılmıştır.

## **2.2. Tedarik ve Üretim Sorunları**

Küçük ve orta ölçekli işletmeler sipariş tarzı üretim yaptıkları için ihtiyaç duydukları malzemeler, aldıkları siparişe göre değişmektedir.

Sürekli aynı malzemeyi kullanmadıkları için ve mali durumu elvermediği için stok yapamazlar. Dolayısıyla KOBİ'lerin sipariş hacimleri büyük işletmelere göre düşük seviyelerdedir (Müftüoğlu, 1998: 66).

Düşük hacimli malzeme siparişinde bulunan işletmeler daha az fiyat indiriminden yararlanmakta, bu da maliyeti arttırmaktadır.

Stoklu çalışmaktan dolayı KOBİ'ler, genellikle sipariş edilen ham maddeyi istenilen zamanda sağlayamadığı için düşük kapasitede çalışmaktadırlar. Fiyat ve kalite boyutlarında büyük işletmelere göre rekabet gücü düşük olan KOBİ'lerin, sipariş verenin özel şartlarını dikkate aldıkları, teslimatı kısa zamanda yaptıkları için bir üstünlükleri vardır (Müftüoğlu-Durukan, 2004: 71). Bununla beraber teknolojiye, AR-GE faaliyetlerinde, pazar araştırmalarında yetersiz olup eksik kapasitede üretim yaparlar.

### **2.3. Pazarlama Sorunları**

Küçük ve orta ölçekli işletmeler, hedef pazarlarının ve stratejilerinin seçiminde yetersiz kalmaktadır. Kendi bünyelerinde pazarlama faaliyetleri için uzman kişilerin istihdam edildiği ayrı bir pazarlama bölümü yoktur. Pazarlama faaliyetini genellikle işletme sahibi yerine getirmektedir. Reklam, kredili satışlar, satış sonrası hizmetler, vb. gibi pazarlama araçlarından yeterince faydalanılmamaktadır. Düzenli bir piyasa araştırması yapılmamakta, dolayısıyla geleceğe yönelik talep projeksiyonları hazırlanmamaktadır. Pazarlama kararları işletme sahibinin sezgilerine ve yetersiz tecrübelerine dayanılarak alınmaktadır. Bu işletmelerin ihracat pazarlarına girmesi zordur. Çünkü KOBİ'lerin yabancı ülke mevzuatına vakıf olmadığı, ihracat için uzman kişileri çalıştırmadığı, dış pazara girme maliyetinin yüksek olduğu görülmektedir. İhracata yönelmiş olan firmalar da ihracatlarını geliştirme kapsamında; finansal, pazarlama, kalite ve standart, mevzuat, vb. gibi sorunlar yaşamaktadırlar.

### **2.4 Finansman Sorunları**

Büyük işletmelerde genel olarak ayrı bir finansman veya mali işler bölümü bulunmaktadır. Bu bölümde çalışan uzmanlar işletme için uygun finansal kararları alabilmek için alternatif finansman imkânlarını araştırmakta ve kredi şartlarını değerlendirmektedir. Oysa KOBİ'lerde ayrı bir bölüm bulunmamakta, mali işler, muhasebe ve idari işler tarafından ek bir iş olarak yürütülmektedir. Finans konusunda uzman personelin istihdam edilmemesinin nedeni maliyetin yüksek olmasıdır.

Finansman ihtiyacının hangi kaynaktan karşılanacağına KOBİ'lerde, işletme sahibi veya işletme ortakları karar vermektedir (Yörük ve Ban, 2003: 23). Bu durumda KOBİ'lerin, farklı finansal alternatifleri araştırması, etkin finansal düzenlemelere gitmesi olanağı sınırlıdır.

Ülkemizde KOBİ'lerin finansal sorunlarının kaynağında yer alan diğer etkenler şöyle sıralanabilir:

a) KOBİ'lerde sermaye yapılarından kaynaklanan olumsuzluklar vardır. Yatırım tutarının yanlış hesaplanması, sabit sermaye yatırımı ile işletme sermayesinden oluşan ilk yatırım tutarının ayrı düşünülmemesi, özkaynakların sınırlı olması, vb. sermaye yapısıyla ilgili sorunlardır. Ayrıca emek-yoğun sektörlerde faaliyet gösteren KOBİ'lerde, sabit varlıklar üzerinden ayrılan ve bir oto-finance aracı olan amortisman miktarı düşük miktardadır.

b) KOBİ'ler finansal piyasaların yeterince gelişmemiş olması nedeniyle finansal araçlardan faydalanmamaktadır. KOBİ'lerin kullandığı en yaygın finansal araç banka kredileridir (Ekinci, 2003: 7)

c) KOBİ'ler özellikle enflasyon dönemlerinde, tasarruf sahiplerinin enflasyon oranı üzerinde faiz talep etmesi nedeniyle yüksek kredi faizi ödemek zorundadırlar. Kredi maliyetlerinin artması, yatırım yapmayı planlayan KOBİ'leri yatırımdan caydırmaktadır. Enflasyon nedeniyle özellikle ithal girdi fiyatları arttığı için KOBİ'ler girdileri alıp stok etmekte bu durum işletmelerin likidite yapısını olumsuz etkilemektedir. Girdi fiyatlarındaki artışı ürün fiyatına yansıtamayan işletmeler, oto-finance sıkıntısı çekmekte, ayrıca peşin alım yaparken satışlarını çoğu kez vadeli yaptıkları için finansal sıkıntıya girmektedirler.

d) KOBİ'lerin en fazla banka kredilerini talep ettikleri bilinmektedir. Ancak bankalar kredilendirme aşamasında iki unsura dikkat etmektedirler: 1) KOBİ'lerin kredi karşılığında güvence olarak yeterli teminat göstermesi, 2) KOBİ'lerin ödeme gücünün olması.

Bankalar, teminat olarak ekonomik değeri ve satış kabiliyeti yüksek olan arsa, bina, fabrika gibi gayrimenkuller istemektedir. İşletme sahibinin şahsen göstereceği teminat, işletmenin başarısızlığı halinde elinden alınmakta bu durum işletmelerin kredi kullanımında kararsızlığına neden olmaktadır (Müftüoğlu ve Durukan, 2004: 168).

Bankalar KOBİ'lere daha çok kısa vadeli ve miktar olarak düşük kredi vermektedir. Yatırımların üretime geçmesi gerçekleşmeden kredilerin geri ödeme zamanı gelmekte bu durum işletmeleri finansal yönden zorlamaktadır.

e) KOBİ'ler sermaye piyasası aracılığıyla halka açılıp fon sağlamada zorluklarla karşılaşmaktadır. KOBİ'lerin Sermaye Piyasası Kurulu mevzuatı açısından bu piyasadan fon sağlamaları oldukça zordur. Kaldı ki KOBİ'ler, sermaye piyasasından fon temin edebilmek için de teminat göstermek zorundadır. Ayrıca menkul kıymet ihraç etmek isteyen KOBİ'lerin anonim şirket olması gerekmektedir.

## **2.5 Diğer Sorunlar**

KOBİ'lerin, küresel rekabet, tüketici zevk ve alışkanlıklarının değişmesi yeni üretim süreçleri ve benzeri gelişmeleri takip etmesi zordur. Büyük işletmeler gibi yeni ürün ve üretim süreçleri konusunda AR-GE faaliyetleri yapamamakta, isteseler bile AR-GE için bütçe oluşturmakta zorluk çekmektedirler.

Rekabette önemli bir faktör, nitelikli personel temini ve eğitimidir. Personel seçiminde rasyonel davranamayan KOBİ'ler belli bir personel politikası izlemekten uzaktır. İş tanımlarının net olarak yapılmaması, düşük ücret politikası, personelin daha verimli olacağı alanın tespit edilememesi ve kabiliyetli personelin işte yükselme şansının olmaması, KOBİ'lerin gelişiminde önemli sorunlardır.

Kredilendirme sürecinde bankalar, KOBİ'leri incelemeye muhasebe kayıtlarından başladığı için KOBİ'ler, muhasebe yönetimine önem vermek zorundadır. Ancak, kaynak yetersizliğinden dolayı muhasebe işlevlerinde bilgi işlem teknolojileri yeterince ve etkili olarak kullanılmamaktadır.

## **2. BANKALARIN KOBİ'LERE YÖNELİK FAALİYETLERİ**

Ülkemizin sosyo-ekonomik yapısı içinde KOBİ'ler, endüstrileşmenin, sağlıklı kentleşmenin, ticaretin ve istihdam artışının en önemli faktörleridir. Ancak KOBİ'lerin varlıklarını ve faaliyetlerini başarıyla sürdürebilmeleri için sorunlarının çözülmesi gerekmektedir. Halen KOSGEB, Eximbank, Kredi Garanti Fonu, T.Halk Bankası, Milli Prodüktivite Merkezi, KOBİ Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı Anonim Şirketi, Esnaf ve Sanatkarlar Kredi ve Kefalet Kooperatifleri Merkez Birliği, İhracatı Geliştirme Etüt Merkezi, vb. gibi pek çok kuruluş, KOBİ'lere yardımcı olmaktadır.

Sayılan bu kuruluşların yanı sıra bankalar da, KOBİ'lerin gerek işlerini büyütmelerinde gerekse finansman sıkıntılarını aşmada önemli bir yere sahiptir.

**Tablo.1:** Bankacılık Sektöründe Tür İtibariyle Krediler (milyon TL)

<b>Kredi Türü</b>	<b>2009</b>		<b>2010</b>	
	<b>Miktar</b>	<b>%</b>	<b>Miktar</b>	<b>%</b>
Kurumsal/Ticari Krediler	179.434	45,7	228.249	43,4
KOBİ Kredileri	83.271	21,2	124.978	23,8
Mikro İşletmeler	29.198	(35,0)	40.903	(32,7)
Küçük İşletmeler	22.071	(26,6)	34.013	(27,2)
Orta Büyük İşletmeler	32.003	(38,4)	50.062	(40,1)
Bireysel Krediler	129.915	33,1	172.678	32,8
<b>TOPLAM</b>	<b>392.621</b>	<b>100,0</b>	<b>525.905</b>	<b>100,0</b>

**KAYNAK:** BDDK, Türk Bankacılık Sektörünün Genel Görünümü, Aralık 2010, s.12.

Tablo.1'den görüleceği üzere 2010 yılında bankaların vermiş olduğu kredilerin % 23,8'i KOBİ kredileridir. Bir önceki yıla göre KOBİ kredileri % 50,1 artış göstermiştir. Bu artışta, KOBİ'lerin finansman ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla kredi garantisi veren kurumlar aracılığıyla verilen kefaletler ve KOSGEB kaynakları ile sağlanan faiz desteği önemli rol oynamıştır. Özel sermayeli bankalar en fazla KOBİ kredisi veren banka grubu olmuştur. İkinci sırada kamu bankaları yer almakta katılım ile kalkınma ve yatırım bankaları en az KOBİ kredisi veren banka gruplarını oluşturmaktadır. Sorunlu kredi alacağı KOBİ'lerde azalmış ve Tablo.2'den görüleceği üzere takibe dönüşüm oran 2009 yılına göre düşerek 2010 yılında % 4,6 olmuştur.

**Tablo.2:** Banka Grupları İtibariyle KOBİ Kredileri (milyon TL)

	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Kamu Bankaları	18.154	27.747
Özel Bankalar	42.777	66.612
Yabancı Bankalar	13.709	17.378
Katılım Bankaları	7.008	10.947
Kalkınma ve Yat. Bank.	1.624	2.294
<b>Toplam</b>	<b>83.271</b>	<b>124.978</b>
Takibe Dönüşüm Oranı	% 7,7	% 4,6

**Kaynak:** BDDK, Türk Bankacılık Sektörü Genel Görünümü, Aralık 2010, s. 14, 18.

Bununla beraber bankalar, KOBİ'lere kredi verme konusunda bazı nedenlerle isteksiz davranmaktadırlar. Bu nedenlerden birisi, bankaların küçük miktarlarda çok sayıda işletmeye kredi vermek yerine büyük çapta kredi kullanan az sayıda müşteri ile çalışmayı tercih etmesidir. Tablo.1'den de görüleceği üzere KOBİ kredilerinde bile orta büyüklükteki işletmelere verilen kredi, toplam KOBİ kredilerinin % 40,1'ini oluştururken mikro işletmelerin payı % 32,7, küçük işletmelerin payı ise % 27,2'dir. Mikro işletmelere verilen kredi miktarı düşük olduğu ve orta büyüklükteki işletmeler kredi için gereken şartları yerine getirdiği için KOBİ kredilerinden daha fazla pay almaktadır. Oysa küçük işletmeler finansman sıkıntısı içinde olan fakat bankaların beklentisini karşılayamayan işletmelerdir.

Bankaların KOBİ'lere kredi vermek için KOBİ'lerden beklentilerini şöyle sıralayabiliriz:

a) Bankalar KOBİ'lerin sermaye yapılarını güçlendirmelerini isterler. Bu takdirde KOBİ'lere düşük faizle daha yüksek miktarlarda kredi verebilirler.

b) Bankalar, KOBİ'lerin etkin bir mali kayıt sistemi oluşturmalarını ve bunun için gerekli yazılım ve donanımı ve bunları kullanacak konusuna hâkim, eğitilmiş personelin istihdam edilmesini istemektedir. Bankalar, Basel II ile birlikte, mali kayıtlarında gerekli düzenlemeleri yapan, kayıt dışı işlemleri kontrol altına alan KOBİ'lere kredi vermek isteyeceklerdir.

c) Bankalar öz kaynakların yetersiz kaldığı durumlarda KOBİ'lere, teminat karşılığı kredi vermektedir. Ancak risk azaltıcı özelliğe sahip bu teminatlar, gerçek müşteri çek ve senedi dışında, güçlü teminatlar olmalıdır.

d) Bankalar, KOBİ'lerin kurumsallaşmasını istemektedir. Kurumsallaşma ile KOBİ'ler bireylerden bağımsız bir şekilde belirli amaç ve hedefler doğrultusunda, belirli ilke, sistem ve değerler çerçevesinde yönetilmiş olacaktır (Yazıcı, 2007: 30).

e) Bankalar, KOBİ'lerin finansal konuda nitelikli personel istihdam etmesini, böylece finansal yöntemleri kullanmalarını, yatırım teşvikleri gibi avantajlardan yararlanmalarını istemektedir. Nitelikli personel istihdam edilirse kayıt dışı işlemler azalacak, mali tablolar tutarlı olacak ve KOBİ'ler yanlış değerlendirilmeyecektir.

### **3. KOBİ'LERDE KREDİLENDİRME SÜRECİ**

Kredileendirme süreci, kredi almak isteyen müşteriyle ilk görüşme ile başlamakta, kredi tahsilâtının yapılarak teminatların serbest bırakılması ve ilişkinin tasfiye edilmesi ile sona ermektedir. Kredi sürecindeki aşamaları şu şekilde sıralayabiliriz: Kredi başvurusu, kredi değerlendirilmesi, kredinin yapılandırılması, kredinin kullandırılması, kredinin izlenmesi ve kontrolü (Yıldırım, 2007: 36).

Kredi başvurusu müşterinin bankaya başvurusu ile başlar. Yeni kredi ilişkisine girilmesi veya mevcut kredi ilişkisinin devamı için müşterinin tanınması ve kredi ihtiyacı hakkında ön görüşme yapılır. İşletmenin krediyi ne amaçla istediği önemlidir. Kredi başvurusuyla birlikte KOBİ'ler birtakım bilgi ve belgeleri hazırlayıp bankaya vermek zorundadır.

Kredi değerliliğini tespit etmek amacıyla bankalar, KOBİ'ler hakkında istihbarat ve mali analizde bulunurlar. İstihbarat bankalar tarafından gerçek ve tüzel kişilerin ahlaki ve mali durumlarının doğru olarak tespiti için çeşitli kaynaklardan yararlanarak bilgi toplaması ve bilgilerin değerlendirilmesi işlemidir. İstihbaratın amacı kredi riskinin en aza indirilmesidir. Mali analiz ise KOBİ'lerin mali yapısının ve mali yönden gelişiminin yeterli olup olmadığını belirlemek

amacıyla mali tablolarda yer alan kalemlerdeki değişiklikleri ve diğer kalemler arası ilişkileri çeşitli analiz teknikleri ile incelemektir.

Kredi sürecinde en önemli aşama kredinin yapılandırılmasıdır. İyi yapılandırılmayan bir kredinin tahsilinde çeşitli sorunlarla karşılaşılabilir. Kredinin yapılandırılmasında fiyatlama, teminat ve sözleşme önem kazanır. Kredilerde doğru fiyatlama yapılabilmesi için risk, fonlama maliyeti, kredinin vadesi, işletmenin hesapları, vb. gibi faktörlere dikkat edilir. Bankalar ayrıca verdikleri kredilerden oluşan riskleri güvence altına almak için teminata başvururlar. Ancak kredinin teminatı belirlenirken teminatın, işletmenin faaliyetini engelleyip faaliyetlerini zora sokmaması da düşünülmelidir. Kredinin yapılandırılmasında kredi sözleşmesinin ayrı bir önemi vardır. Kredi sözleşmeleri banka ve müşteri arasında birtakım kısıtlayıcı kurallar koymaktadır. Sözleşmede yer alan hükümler, işletmenin faaliyetlerini kontrol altına almakta, kredinin geri dönüşü geciktiğinde veya olmadığında, sözleşme şartları ağırlaştırılmaktadır.

Kredinin kullanılmasında yetki ve sorumluluk bankalarda Şube Kredi Komitesine aittir. Şube Kredi Komitesinde kredi işlemlerine ilişkin kararlar şube müdürü ve iki şube personelinden oluşan Kredi Komitesince alınır. Kredi Komitesi tarafından onaylanan ve üst makamdan kredi onayı alan krediler KOBİ'lere kullanılmaktadır.

Bankalar kredi tahsisi ile kredi geri dönüşü arasındaki sürede krediyi izlemek kredi müşterisinin sözleşmeye uygun hareket edip etmediğini belirlemek ve varsa sorunlar için zamanında önlem almak zorundadırlar. Dolayısıyla bankalar kullandıkları kredileri belli kurallar çerçevesinde takip etmek durumundadırlar.

#### **4.KOBİ KREDİLENDİRME SÜRECİNDE, KOBİ KREDİ SERVİSİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN KOBİ'LERDE TESPİT ETTİĞİ SORUNLAR ÜZERİNE ARAŞTIRMA**

Türkiye'de KOBİ'lerin finansman sorunu olduğu bilinmektedir. Bu konuda devletin KOBİ'lere sağladığı finansal teşvikler her yıl artarak devam etmektedir. Diğer taraftan bankalar KOBİ bankacılığına önem vermekte ve KOBİ yatırımlarını desteklemektedir. Ancak KOBİ'lerin yönetsel yapılarından ve diğer sorunlardan dolayı banka-KOBİ ilişkileri arzu edildiği gibi değildir. Yapılan araştırmalarda, KOBİ'lerin finansman sorununun çözümüne ilişkin bankalarla ilişkileri (Dağıdır, 2007), KOBİ'lerin finansman yapıları ve finansal kaynaklara erişimi (Cura, 2006), bankaların KOBİ kredilerinde uyguladığı kriter ve yöntemler (Ataol, 2006) ve KOBİ'lerin bankalardan beklentileri ve memnuniyet düzeyleri (Kılıç, 2010) üzerine, vb. çeşitli araştırmalar yapılmıştır. KOBİ kredi-

lerinde iki taraf vardır: Banka ve KOBİ. Bilindiği gibi banka-KOBİ ilişkisinde KOBİ'ler ve sorunları birçok kez araştırılmış olmasına rağmen banka çalışanlarının görüşüne göre KOBİ sorunlarının ne olduğu fazla araştırılmamıştır. Bu araştırmada, bankalarda KOBİ kredi servisinde çalışan personelin KOBİ kredilendirme sürecinde KOBİ'lerde tespit ettiği sorunların ne olduğu ana problem olarak kabul edilmiştir.

#### **4.1. Araştırmanın Amacı**

Ülke ekonomisinde önemli bir yer alan KOBİ'ler, ekonomik gelişmede, değişim ve teknolojik gelişmelere uyumda, istihdam artışında önemli bir işletme biçimidir. Ülke ekonomisinin başarılı olması ve çağdaş gelişme düzeyine ulaşması için KOBİ'lere gereken önem verilmeli, sorunları çözümlenmelidir.

Türkiye'de KOBİ'lerin en önemli sorunlarından birisi finansal kaynak sınırlılığıdır. Son yıllarda hemen hemen tüm bankalar KOBİ'lere finansal destek programları geliştirmiş olsalar da KOBİ'ler finansal sektörden yeterince faydalanamamaktadır. Daha önce yapılan araştırmalarda KOBİ'lerin banka kredilerinden yeteri kadar faydalanmamasının nedenleri KOBİ'lere sorulmuştur. Bu çalışmada ise KOBİ kredilerinde çalışan banka personelinin görüşüyle KOBİ'lerin banka kredilerinden faydalanmasına engel olan faktörler ortaya konacaktır. Bankalarda KOBİ kredilerinde görev yapan banka çalışanları, kredi başvurusu ile birlikte kredi değerlendirmesini yapan, krediyi değerlendiren, fiyatlandıran ve krediyi izleyip kontrol eden kişilerdir. Dolayısıyla bu araştırmanın amacı, KOBİ kredilendirme sürecinde karşılaşılan sorunların KOBİ kredilerinde çalışan personelin görüşüyle tespit edilmesidir.

Araştırma sonucunda, bankalardan kredi talebinde bulunacak KOBİ'lerin hangi hususlara dikkat edeceği, kredi sürecinin uzamaması için işletmelere düşen görevlerin neler olacağı tespit edilecektir. Böylece KOBİ'ler kredi sürecinin kısa ve olumlu olması için tespit edilen konulara dikkat edecek ve dolaylı olarak da bankaların vereceği KOBİ kredi miktarı artacaktır.

#### **4.2. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırma betimseldir. Mevcut durumu ortaya koymak amacıyla beşli Likert ölçeğine göre anket soruları hazırlanmıştır.

Kamu bankalarının Ankara'daki şubelerinde ve KOBİ kredilerinde çalışan 495 kişi evren olarak kabul edilmiştir. Bu evren üzerinden % 95 güvenilirlik seviyesinde ve cevapların %80'inin bilindiği varsayımıyla örneklem hacmi en az 165 kişi tespit edilmiştir (Yazıcıoğlu-Erdoğan,2004,50) Örneklem hatasını azaltmak için örneklem büyüklüğü on kişi daha artırılarak 175 kişilik örneklem grubu oluşturulmuştur. Basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmış

(Arıkan,2000:141) ve seçilen örneklem grubuna e-posta ile anketler gönderilmiştir. Cevaplandırılan 172 anket SPSS programında analize hazır hale getirilmiş ve istatistik analizlere tabi tutulmuştur.

#### **4.3. Araştırma Bulguları**

Araştırmaya katılan 172 kişinin % 53,5'i erkek, % 46,5'u kadındır. Katılımcıların % 65'i merkez şubelerde görev yapmaktadır. Hizmet süresi 11-20 yıl olanların oranı % 60,2 iken hizmet süresi 1-10 yıl olanların oranı % 29,2'dir. Yaş dağılımına bakıldığında 31-40 yaş arasında olanların oranı % 51,8 iken, 41-50 yaş arasında olanların oranı % 26,7, 21-30 yaş arasında olanların oranı % 21,5'dir. Katılımcıların % 77,4'ü lisans, % 8,1'i yüksek lisans-doktora mezunudur. Katılımcıların eğitim düzeyinin yüksek olması hizmet yılının 11-20 yıl arasında yoğunlaşması ve 31-40 yaş grubunda olması konuya daha objektif ve bilinçli bir katılımın olduğu görüşünü verebilir.

Bankalarda, KOBİ kredilerinde çalışan personelin görüşleri iki tabloda özetlenmiştir. Tablo.3'de KOBİ kredilerinde çalışan personelin katılmadığı ifadeler yer almaktadır. Tablo.4'de ise KOBİ kredilerinde çalışan personelin katıldığı (kabul ettiği) ifadeler yer almaktadır.

Banka çalışanları "KOBİ'lerin kayıtdışı işlemleri banka çalışanları tarafından kolayca tespit edilmektedir" görüşüne katılmamaktadır. Çalışanların % 55,8'i bu görüşe katılmazken, % 20,3'ü kararsızdır<sup>3</sup>. Banka çalışanları kayıtdışı işlemlerin kolaylıkla tespit edilemeyeceğini ifade etmektedir. "KOBİ'ler teminat vermekten kaçınmazlar" ifadesine de katılmayanların oranı toplamda % 71'dir. Diğer bir ifadeyle banka çalışanlarına göre KOBİ'ler teminat vermekten kaçınmaktadır. "Mali verileri güçlü firmaların kredi taleplerinde banka çalışanları tarafından teminat aranmamaktadır" görüşüne de banka çalışanları % 73,3 ile katılmadıklarını ifade etmişlerdir. Böylece banka çalışanları mali durum ne kadar iyi olursa olsun banka çalışanlarının teminata önem verdiğini belirtmektedirler. Banka çalışanları "Banka çalışanları işletme ile ilgili olumlu ya da olumsuz işletme sahip ve yöneticileri tarafından doğru bir şekilde bilgilendirilir" ifadesine de katılmamaktadırlar. Banka çalışanlarının toplamda %52,3'ü bu görüşe katılmadığını ifade etmekte diğer bir ifadeyle KOBİ sahip ve yöneticilerinin kendilerine doğru bilgi vermediğini kabul etmektedir.

<sup>3</sup> Beşli likert ölçeğine göre hazırlanan ankette cevap seçeneklerinin değerleri şöyledir: Kesinlikle katılmıyorum 1, katılmıyorum 2, kararsızım 3, katılıyorum 4, tamamen katılıyorum 5.

Ortalamanın ( $\bar{x}$ ) 3'den küçük olması katılımcıların görüşlere katılmadığını, 3'den büyük olması ise görüşlere katıldığını göstermektedir.

Tablo.3: KOBİ Kredilerinde Çalışan Personelin Katılmadığı İfadeler

KOBİ'lerle ilgili ifadeler	Cevap Seçenekleri										$\bar{x}$	S
	Kesinlikle Katılmıyordum		Katılmıyordum		Kararsızım		Katılıyordum		Tamamen Katılıyordum			
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%		
1. KOBİ'lerin kayıtdışı işlemleri banka çalışanları tarafından kolaylıkla tespit edilmektedir.	7	9,9	9	45,9	5	20,3	9	22,7	2	1,2	2,59	0,984
2. KOBİ'ler teminat vermekten kaçınmazlar.	9	22,7	3	48,3	9	16,9	9	11,0	2	1,2	2,20	0,953
3. Mali verileri güçlü firmaların kredi taleplerinde banka çalışanları tarafından teminat aranmaz.	9	16,9	7	56,4	5	14,5	1	12,2	-	-	2,22	0,871
4. Banka çalışanları işletme ile ilgili olumlu ya da olumsuz işletme sahip/yöneticileri tarafından doğru bir şekilde bilgilendirilir.	1	6,4	9	45,9	7	27,3	3	19,2	2	1,2	2,63	0,905
5. KOBİ'ler kredi talebinden önce istenen evrakları hazırlar.	3	25,0	0	29,1	7	9,9	0	29,1	2	7,0	2,64	1,319
6. KOBİ'ler kendilerinden istenen evrakları vermekten kaçınırlar.	1	0,6	8	45,3	3	13,4	7	39,9	3	1,7	2,96	0,969
7. KOBİ sahibi/yöneticisi yeterli finansal bilgiye sahiptir.	3	1,7	1	52,9	3	25,0	4	19,8	1	0,6	2,65	0,835
8. KOBİ sahibi/yöneticisi bankaların KOBİ kredileri hakkında bilgi sahibidir.	6	3,5	6	38,4	6	20,9	7	33,1	7	4,1	2,96	1,011
9. KOBİ sahibi/yöneticisinin eğitim seviyesi düşüktür.	5	2,9	3	36,6	1	23,8	1	35,5	2	1,2	2,95	0,942
10. KOBİ kredileri bankaların diğer kredi ürünlerine göre işleyişi daha kolay bir kredidir.	2	18,6	1	35,5	5	14,5	9	28,5	5	2,9	2,62	1,166

Kredi talebinde bulunan KOBİ'lerin bazı evrakları hazırlaması gerekir. Banka çalışanlarının % 54,1'i, KOBİ'lerin kredi talebinden önce evrakları hazırladığı görüşüne katılmamaktadır. "KOBİ'ler kendilerinden istenen evrakları vermekten kaçınırlar" görüşüne katılımcıların % 45,9'u katılmamaktadır. O halde KOBİ'ler kredi talebinden önce evrakları hazırlamasa bile kendilerinden istenen evrakları vermekten kaçınmamaktadırlar.

"KOBİ sahibi/yöneticisi yeterli finansal bilgiye sahiptir" ifadesine de banka çalışanlarının % 54,6'ı katılmamaktadır. Üstelik banka çalışanlarının % 41,9'u "KOBİ sahibi/yöneticisi, bankaların KOBİ kredileri hakkında bilgi sahibidir" görüşüne de katılmamaktadır. Banka çalışanların % 39,5'i "KOBİ sahibi/yöneticisinin eğitim seviyesi düşüktür" ifadesine katılmadığını ifade ederken %23,8'i bu konuda kararsız kalmıştır

"KOBİ kredileri bankaların diğer ürünlerine göre işleyişi daha kolay bir kredidir" görüşü de katılımcıların % 54,1'i tarafından kabul edilmemektedir. Banka çalışanlarının sadece %31,4'ü, KOBİ kredilerinin bankaların diğer ürünlerine göre işleyişinin daha kolay olduğunu ifade etmiştir.

Tablo.3'ün değerlendirilmesi sonucunda, banka çalışanları şunları kabul etmektedir:

- KOBİ'lerin kayıt dışı işlemlerini banka çalışanları kolayca tespit edemez.
- KOBİ'ler teminat vermekten kaçınırlar.
- KOBİ'lerin mali verileri güçlü olsa bile kredi talep ettiklerinde banka çalışanları teminat istemektedir.
- KOBİ'ler banka çalışanlarını doğru bilgilendirmez.
- KOBİ'ler kredi talebinden önce evraklarını hazırlamazlar.
- KOBİ'ler kendilerinden istenen evrakları vermekten kaçınmazlar.
- KOBİ sahibi/yöneticisi yeterli finansal bilgiye sahip değildir.
- KOBİ sahibi/yöneticisi bankaların KOBİ kredileri hakkında bilgi sahibi değildir.
- KOBİ sahibi/yöneticinin eğitim seviyesi düşük değildir.
- KOBİ kredileri, bankaların diğer kredilerine göre işleyişi daha zor olan bir kredidir.

Banka çalışanlarının ankette yer alan ifadelerden en fazla katıldıkları görüşler Tablo.4'te yer almaktadır. "KOBİ'lerin kayıtdışı işlemleri bulunmaktadır"

görüşüne banka çalışanlarının % 39,5'u katılıyorum, % 48,8'i tamamen katılıyorum seçeneğini işaretlemiştir. Verilen cevapların ortalaması  $\bar{x} = 4,33$ 'tür. "Mali verileri güçlü olsa bile banka çalışanları teminatsız kredi vermek istemezler" görüşüne katılımcıların % 89,5'i katılmaktadır. Banka çalışanları "işletme sahibi/yöneticisi bazı olumsuz bilgileri banka çalışanlarından saklar" görüşüne de % 88,9 oranında katılmaktadır.

"Banka çalışanlarının işletme sahibi/yöneticisine karşı olumsuz tutumları kredi sürecini etkilemektedir" görüşü de banka çalışanları tarafından kabul edilmektedir ( $\bar{x} = 3,90$ ) "KOBİ'lerden istenen evrakların zamanında teslim edilmemesinin kredi sürecinin uzamasına neden olmaktadır" görüşüne banka çalışanlarının % 98,9'u katılmaktadır. Banka çalışanları "KOBİ'ler bankaların istedikleri evrakların çokluğundan yakınır" görüşüne de banka çalışanlarının %91,8'i katılmaktadır ( $\bar{x} = 4,36$ ).

Banka çalışanları, kredi ve finans konusunda bilgi sahibi olan işletme sahipleri ile daha kolay ve hızlı çalıştıklarını da kabul etmektedir. Katılımcıların % 85,5'inin katıldığı bu görüşe göre banka çalışanları, kredi ve finans konusunda bilgi sahibi olan KOBİ sahibi veya yöneticilerinin kredi sürecini hızlandırdıklarını ifade etmektedir.

"Banka çalışanları ile KOBİ sahip ve yöneticilerinin eğitim seviyeleri arasındaki farklar iletişimi zorlaştırmaktadır", ifadesine katılımcıların % 70,9'u katılmaktadır.

"Şube personeli bilgi sahibi olduğu, inandığı işletmelerin kredilendirilmesinde esnek davranmaktadır" ifadesine banka çalışanlarının % 71,1'i katılmaktadır. Bu durumda KOBİ'lerin çalıştığı banka şubesi ile sağlıklı iletişim kurması, finansman sıkıntısının çözümü için önemli olmaktadır.

"Kredilerde çalışan personel risk almak istememekte, kendini garantiye almak için teminatı zorunlu tutmaktadır" görüşüne de banka çalışanlarının % 71'i katılmaktadır.

Tablo.4: KOBİ Kredilerinde Çalışan Personelin Katıldığı İfadeler

KOBİ'lerle İlgili İfadeler	Cevap Seçenekleri											
	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum			
	f	%	F	%	F	%	F	%	f	%		
1.KOBİ'lerin kayıtdışı işlemleri bulunmaktadır.	1	0,6	5	2,9	14	1	8	9,5	4	48,8	4,33	0,793
2.Mali verileri güçlü olsa bile, banka çalışanları teminatsız kredi vermek istemezler.	-	-	7	4,1	11	6,4	96	55,8	58	33,7	4,19	0,728
3.İşletme sahibi/yöneticisi bazı olumsuz bilgileri banka çalışanlarından saklarlar.	2	1,2	4	2,3-	13	7,6	106	61,6	47	27,3	4,12	0,732
4. Banka çalışanlarının işletme sahibi/yöneticisine karşı olumsuz tutumları kredi sürecini etkilemektedir.	4	2,3	17	9,9	17	9,9	88	51,2	46	26,7	3,90	0,983
5.KOBİ'ler den istenen evrakların zamanından teslim edilmemesi, kredi sürecinin uzamasına neden olur.	-	-	-	-	2	1,2	45	26,2	125	72,7	4,72	0,478
6.KOBİ'ler bankaların istedikleri evrakların çokluğundan yakınırılar.	1	0,6	7	4,1	6	3,5	73	42,4	85	49,4	4,36	0,786

7. Banka çalışanları kredi ve finans konusunda bilgi sahibi olan işletme sahipleri ile daha kolay ve hızlı çalışmaktadır.	2	1,2	13	7,6	10	5,8	108	62,8	39	22,7	3,98	0,834
8. Banka çalışanları ile KOBİ sahip/yöneticilerinin eğitim seviyeleri arasındaki farklar iletişimi zorlaştırmaktadır.	1	0,6	20	11,6	29	16,9	106	61,6	16	9,3	3,67	0,823
9. Şube personeli bilgi sahibi olduğu, inandığı işletmelerin kredilendirilmelerinde esnek davranmaktadır.	-	-	12	7,0	38	22,1	110	64,0	12	7,0	3,71	0,699
10. Kredilerde çalışan personel risk almak istemekte kendini garantiye almak için teminatı zorunlu tutmaktadır.	4	2,3	32	18,6	14	8,1	88	51,2	34	19,8	3,67	1,064

Tablo.5 'in değerlendirilmesinden çıkan sonuca göre banka çalışanları şunları kabul etmektedir:

- KOBİ'lerin kayıtdışı işlemleri bulunmaktadır.
- KOBİ sahibi/yöneticisi olumsuz bilgileri banka çalışanlarından saklar.
- KOBİ'lerin istenen evrakları zamanında bankaya vermemesi kredi sürecini uzatır.
- KOBİ'ler mali yönden güçlü olsa bile banka çalışanları, teminatsız kredi vermek istemez.
- KOBİ sahibi/yöneticisi kredi ve finans konusunda bilgi sahibi ise banka çalışanları kredi konusunda daha hızlı ve kolay çalışırlar.
- KOBİ hakkında bilgi sahibi olan banka şube personeli, kredilendirmeyi daha hızlı yapar, daha esnek davranır.

Araştırma öncesinde belirlenen çok sayıda hipotez test edilmiş ve kabul elden hipotezlerle ilgili sonuçlardan bazılarına aşağıda yer verilmiştir:

a) KOBİ kredilerinde çalışan personel ile işletme sahibi/yöneticisinin arasındaki ilişki kredi sürecini etkilemektedir görüşünün cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Örneklem grubundaki kadın bankacıların söz konusu görüş ile ilgili puan ortalaması  $\bar{x} = 3,38$  iken, erkek bankacıların ortalaması  $\bar{x} = 3,58$ ,  $p = 0,006$  bulunmuştur. Erkek çalışanlar kadın çalışanlara göre bu görüşü daha fazla savunmaktadır.

b) Banka çalışanlarının öğrenim düzeyi ile banka çalışanlarının KOBİ hakkında olumsuz görüşleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. “Banka çalışanlarının öğrenim düzeyi ile banka çalışanlarının KOBİ hakkında olumsuz görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır” görüşünde kadın bankacıların puan ortalaması  $\bar{x} = 3,26$  iken erkek bankacıların puan ortalaması  $\bar{x} = 3,51$  olup  $t_{(170)} = 2,429$ ;  $p = 0,016$ ’dır. Bu görüşe erkek bankacılar daha fazla katılmaktadır.

c) Banka çalışanlarının öğrenim düzeyi ile banka çalışanlarının KOBİ hakkındaki olumsuz görüşleri arasında ilişki vardır görüşü ile şube türü arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür. “Banka çalışanlarının öğrenim düzeyi ile banka çalışanlarının KOBİ hakkında olumsuz görüşleri arasında anlamlı bir ilişki vardır” ifadesinde merkez şubelerde çalışan bankacıların görüşlerinin puan ortalaması  $\bar{x} = 3,32$  iken çevre banka şubelerinde çalışan bankacıların puan ortalaması  $\bar{x} = 3,54$  ve  $t_{(170)} = 0,180$ ,  $p = 0,045$  bulunmuştur. Çevre banka şubelerinde çalışanlar bu görüşe daha fazla katılmaktadır.

d) KOBİ’lerden istenen evraklar ile kredi süreci arasında anlamlı bir ilişki vardır görüşü ile hizmet yılı grubu dağılımı arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $F_{(2-168)} = 8,231$ ;  $p < 0,001$ ). Hizmet yılı 21 ve üstü olan grup, hizmet yılı 1-10 yıl olan katılımcılara göre daha olumlu bir görüş sergilemiştir.

**Tablo.5:** KOBİ’lerden İstenen Evrakları ile Kredi Süreci Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır Görüşü ile Hizmet Yılı Grubu Dağılımına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	sd	F	P	Fark
Gruplar arası	3,278	1,639	2	8,231	0,000	21 ve üstü 1-10 yıl arası
Gruplar içi	33,451	0,199	168			
<b>Toplam</b>	<b>36,729</b>		<b>170</b>			

e) KOBİ'lerin bankalarla ilgili sorunlarının çözümü ile işletme sahiplerinin kredi, finans bilgileri arasında bir ilişki vardır görüşü ile hizmet yılı grubu arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür ( $F_{(2-168)} = 7,824$ ;  $p < 0,001$ ). Bu görüşler arasındaki farklılığı belirlemek amacıyla yapılan Scheffee analizine göre farklılık 21 ve üstü hizmet grubu ile 11-20 hizmet grubu arasındadır. Hizmet yılı 21 ve üstü olan katılımcılar, hizmet yılı 11-20 olan katılımcı grubuna göre söz konusu görüşte daha olumlu (ılımlı) görülmüştür.

**Tablo.6:** KOBİ'lerin Bankalar İle İlgili Sorunlarının Çözümü İle İşletme Sahiplerinin Kredi ve Finans Bilgileri Arasında Bir İlişki Vardır Görüşü İle Hizmet Yılı Grubu Dağılımına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	sd	F	P	Fark
Gruplar arası	4,456	2,228	2	7,824	0,001	21 ve üstü 11-20 yıl arası
Gruplar içi	47,839	0,285	168			
<b>Toplam</b>	<b>52,295</b>		<b>170</b>			

f) Banka çalışanlarının öğrenim düzeyi ile banka çalışanlarının KOBİ hakkında olumsuz görüşleri arasında anlamlı bir ilişki vardır görüşüne ilişkin olarak katılımcıların hizmet yılına göre görüşleri farklılık göstermektedir ( $F_{(2-168)} = 4,341$ ;  $p < 0,001$ ). Scheffee analizine göre hizmet yılı 21 ve üstü olan grup ile hizmet yılı 1-10 yıl olan grup arasında farklılık görülmüştür. Hizmet yılı 1-10 yıl olan katılımcıların söz konusu görüşe olan katılımı daha olumludur.

**Tablo.7:** Banka Çalışanlarının Öğrenim Düzeyi ile Banka Çalışanlarının KOBİ Hakkında Olumsuz Görüşleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır Görüşünün Hizmet Yılı Grubu Dağılımına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	sd	F	P	Fark
Gruplar arası	3,956	1,978	2	4,341	0,15	21 ve üstü ile 1-10 yıl arası
Gruplar içi	76,536	0,456	168			
<b>Toplam</b>	<b>80,491</b>		<b>170</b>			

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Bu araştırma, kamu bankalarında KOBİ kredileri servisinde çalışan personelin kredilendirme süreci ile ilgili KOBİ'ler hakkındaki görüşlerinden yola çıkarak KOBİ kredilendirme sürecindeki sorunları ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma bulguları kredilendirme sürecinde yer alan aşamalara göre şöyle özetlenebilir:

Kredi başvurusu aşamasında müşterinin tanınması önemlidir. Oysa banka çalışanları KOBİ sahip veya yöneticilerinin işletmeye ait olumsuz bilgileri kendilerinden sakladıklarını ifade etmektedir. Bu durum güvene dayalı olarak gelişen kredi sürecini olumsuz etkilemektedir. Ayrıca banka çalışanlarının büyük çoğunluğu KOBİ'lerden istenen evrakları zamanında ve tam bir şekilde temin edemediklerini ifade etmektedirler. İşletmelerden talep edilen evraklar, bankalar arasında, çok az farklılık göstermektedir. Buna rağmen KOBİ'ler kredi talebinden önce istenen evrakları hazırlamamaktadır. Evrakların çoklğundan yakınan KOBİ'ler banka çalışanlarının isteğı üzerine evrakları hazırlayıp vermektedirler.

Banka çalışanlarına göre KOBİ sahibi veya yöneticileri bankaların KOBİ kredileri hakkında bilgi sahibi değildir. KOBİ sahibi veya yöneticisinin KOBİ kredileri hakkında bilgi yetersizliğı, kredi sürecini uzatmaktadır. Oysa banka çalışanlarına göre KOBİ kredileri, diğerkredi türlerine göre işleyişı zor bir kredi türüdür. Bu durumda KOBİ kredileri için banka çalışanları KOBİ sahibi veya yöneticini bilgilendirmek zorunda olduğı için kredi süreci daha da uzamaktadır.

Banka çalışanları ile KOBİ sahibi/yöneticilerinin eğitim seviyeleri arasında farkların banka-KOBİ iletişimini zorlaştırdığı görölmektedir. Bununla beraber KOBİ sahibi/yöneticisinin, kredi ve finans konusunda bilgi sahibi olmasının KOBİ'lerin kredi taleplerinin banka çalışanlarınca daha kolay ve hızlı sonuçlandırılmasına neden olacağı kabul edilmektedir.

Kredi değerlendirmesi aşamasında banka çalışanlarının kredi riskini düşürmek amacıyla istihbarat yapması ve KOBİ'nin mali yeterliliğini ortaya koyan mali analizleri gerçekleştirmesi gerekir. Bankalarda KOBİ kredilerinde çalışan personel bilgi sahibi olduğı, güvendiğı KOBİ'ler için kredi sürecinde esnek davranmaktadır.

Banka çalışanları KOBİ'lerin kayıtdışı işlemlerinin bulunduğuna inanmakta ve bu kayıtdışı işlemlerin banka çalışanlarınca kolayca tespit edilemediğini savunmaktadırlar. Kayıtdışı işlemler, kredibilitayı etkileyen en önemli faktör

olarak görülmektedir. Kredilendirmede mali tabloları esas alan bankalar, KOBİ'lerin gerçek durumlarını görebilmek için mali tahlil aşamasında uzun zaman harcamaktadırlar. İşletmenin fiili olarak satışları ve karlılığı ne kadar iyi olursa olsun bu verileri mali tablolara yansıtmadığı takdirde tesis edilecek kredi limiti düşmekte, KOBİ'lerin kredi kullanımına engel olmaktadır.

Kredinin yapılandırılması aşamasında kredinin fiyatlaması, teminat ve sözleşme önemlidir. Banka çalışanları, mali verileri düzgün tutulmuş, mali yönden güçlü KOBİ'lerin kredi taleplerinde de teminat arandığı görüşündedir. Banka çalışanları, mali verileri güçlü olsa bile kredinin batması halinde kendilerini korumak amacıyla mutlaka teminat almak istediklerini belirtmişlerdir. Oysa KOBİ'ler teminat vermekten kaçınmakta, piyasada oluşabilecek fırsatlarda kullanmak üzere menkul ve gayrimenkullerini uzun vadeli bağlamak istememektedirler.

Araştırma sonucu şu öneriler geliştirilmiştir:

a) KOBİ'ler ile ilgili bilgilerin oda, birlik, ya da bakanlığa bağlı kuruluşlarda kayıt edilmesi bu kayıtların her yıl güncellenmesi bankaların KOBİ hakkındaki bilgi edinmesini kolaylaştıracaktır.

b) KOBİ sahibi/yöneticisi, işletmeye ait bilgi ve belgeleri hazır bulundurmalı bunları belli aralıklarla güncellemelidir.

c) KOBİ'lerin kayıtdışı işlemlerine son vermek için bağımsız denetim kuruluşlarından yardım alınması gerekmektedir. Ayrıca standart bir muhasebe kayıt sistemi, bu konuda verilen eğitimler, Bakanlıkça oluşturulacak Danışma Büroları kayıtdışı işlemleri azaltacaktır.

d) Bankalarda KOBİ kredilerinde çalışan personel sık sık KOBİ'leri kredi teşvikleri, teminat ve alternatif finansman olanakları hakkında bilgilendirmelidir.

e) KOBİ sahibi ve yöneticileri, kredi ve finans konularında Sanayi ve Ticaret Bakanlığının gözetiminde teknolojiye de yararlanarak sık sık bilgilendirilmelidir. Bu konuda oluşturulan bir büro, e-eğitim yoluyla bile kredi ve finans konularında yeni, aydınlatıcı bilgiler verebilir.

f) Bankalar teminat istemek yerine önemli projelerde kendileri de KOBİ ile ortak olup ulusal ekonomiye katkı sağlayabilirler.

g) KOBİ'ler çevrelerinde bulunan bankalarla iyi ilişkiler kurmalı, kredi ihtiyacı ortaya çıkmadan kendilerini tanıtmalı, yaşadığı olumsuzluklardan bankayı haberdar etmelidir.

h) KOBİ'lerden istenen teminatın bir nedeni de KOBİ kredisinde çalışan personelin risk almak istememesi, kendini garantiye almak istemesidir. Bu durumda banka yönetiminin banka çalışanlarını rahatlatması, hangi durumda teminat alınması gerektiğini ayrıntılı bir şekilde çalışanlarına belirtmesi gerekmektedir

i) KOBİ'lere finansman desteği, kredi talep başvurusu, evrak hazırlığı, yeni ürünler, vb. konularda sürekli bilgi verecek bürolar oluşturulmalıdır Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nin işbirliği ile kurulacak bu bürolar, danışmanlık görevi üstlenmeli, aynı zamanda KOBİ-banka ilişkisinin sağlıklı yürütülmesine yardımcı olmalıdır.

#### **KAYNAKÇA**

Arıkan,R.,(2000), Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma,Ankara,Türkiye Asil Basım Yayın

Ataol, C., (2006). Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler İçin bankalarda Kredi Değerleme Sistemi ve Bir Örnek Çalışma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.

Akgemci, T., (2001). KOBİ'lerin Temel Sorunları ve Sağlanan Destekler, Ankara, BMS Matbaacılık.

BDDK, (2010), Türk Bankacılık Sektörünün Genel Görünümü, Aralık, Ankara.

Çarıkçı, E., (2001), Ekonomik Gelişmeler ve AB İlişkileri, Türk Cumhuriyetlerinde Gelişmeler ve Türkiye'nin Ekonomik Destekleri, Ankara.

Cura, G., (2006), KOBİ'lerin Finansal Kaynaklara Ulaşım Olanakları ve Finansal Yapıları: Çaycuma'daki KOBİ'ler Üzerine Alan Araştırması, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

Dağıdır, C., (2007), Türkiye'de Faaliyet Gösteren Yabancı Bankaların KOBİ'lere Finansman Olanağı ve Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.

Ekinci, M.B., (2003), Türkiye'de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Kurumsal Gelişimi ve Finansal Sorunları, İstanbul: Erkam Matbaası.

Kılıç, D., (2010), KOBİ-Banka İlişkisinde KOBİ'lerin Bankalardan Beklentileri ve Memnuniyet Düzeyleri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Müftüoğlu, M.T., (1998), Türkiye'de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler KOBİ'ler, Ankara, Turhan Kitabevi.

Müftüoğlu, M.T. – Durukan, T., (2004), Girişimcilik ve KOBİ'ler, Ankara, Gazi Kitabevi.

Yazıcıoğlu Y.-S. Erdoğan (2004)SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ankara, Detay Yayınları

Yazıcı, M., (2007), Bankalarda KOBİ Kredilerini Değerlendirmeye İlişkin Yaklaşım: Yapay Sinir Ağları, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldırım, E., (2007), Bankalarda Ticari Kredilendirme Süreci: Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Yolları ile İlgili Ampirik Bir Çalışma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Yörük, N. – Ban, Ü., (2003), KOBİ'lerin Finansman Sorunları ve Finansman Sorunlarının Kaynaklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama, Ankara, Gazi Kitabevi.