

DOI: 10.5281/zenodo.3595391



**T.C. İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ**

DIŞ TİCARET ENSTİTÜSÜ

WORKING PAPER SERIES

Tartışma Metinleri

WPS NO/ 236 /2019-12

**KOBİ KREDİLERİ TAHSİSİNDE SEZGİSEL KARAR VERME ÜZERİNE BİR
İNCELEME**

Ali Utku Günay¹

Dr. Nurgül Keleş Tayşir

¹ aliutkugunay@gmail.com İstanbul Ticaret Üniversitesi “İşletme” Yüksek Lisans Öğrencisi

ÖZET

Kredi tahsis kararının doğru verilmesi bankacılık sisteminin sağlıklı işlemesi ve ekonomik gelişme için önemli rol oynamaktadır. Kredi değerlendirmede ağırlıkla nicel verilere dayalı analizler yapmakta olup karar vermeyi etkileyen nitel faktörler daha az dikkat çekmiştir. Kobilerin çoğunlukla aile şirketi hüviyetinde ve kurumsallıktan uzak oluşu, düşük sermayeli olmaları, kayıt dışılığın yüksekliği, mali verilerinin yeterli güvenilirlikte ve/veya hacimsiz olması, profesyonel finans yönetiminin bulunmaması, hızlı şekilde açılıp kapanabilmeleri, teminat verebilme imkanlarının kısıtlı oluşu, eş/dost/akraba arasındaki izlenemeyen para alışverişlerinin sıklığı, kültürel iş yapma alışkanlıkları gibi özellikleri kredi taleplerinin sayısal veriler üzerinden analiz edilmesini güçleştirmektedir. Bu durum ticari işletmelerin sayıca en büyük bölümünü oluşturan KOBİ'lerin kredi taleplerinin değerlendirilmesinde firma sahiplerinin kişiliği, yeteneği, finansal okur yazarlık düzeyi, risk alma eğilimi, yaşam tarzı, tüketim alışkanlıkları, olumsuzluklarla baş edebilme kabiliyeti, girişimciliği, iş yapma biçimleri, bağlantı ağları gibi nitel faktörlerin önemine işaret etmektedir.

Bu çalışma, kredi talebinde bulunan KOBİ'lere ilişkin nitel faktörlerin bankacıların değerlendirme sürecine ve sezgisel karar alma mekanizmasına etkisini göstermeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda özel bir bankanın KOBİ kredileri tahsis bölümünde görev yapan farklı pozisyon, cinsiyet ve tecrübelerde toplam 23 personel ile yapılan mülakatlardan da faydalanılarak kredi kararı verilmesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen çeşitli nitel faktörlerin bulunduğu ve karar almada sezgilerden de sıklıkla faydalandığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Karar verme, KOBİ, kredi, nitel faktörler, sezgisel karar verme

SUMMARY

The quality of the decision made in SME commercial lending is essential for the health of banking system and economic growth. Generally credit assessment mostly depends on objective and quantitative data while qualitative factors are less focused. This study aimed to represent the effects of qualitative factors on SME commercial lending process and intuitive decision making. 23 banker who worked at SME commercial lending section of a private bank in Turkey have been interviewed and as a result, it's concluded that there are several qualitative factors effecting SME credit lending process and intuitive decision making is also used frequently.

Key Words: Credit, SME, commercial lending, qualitative factors, intuitive decision making

Finans bilimi; şahıs veya şirketlerin gelir ve giderleri ile bunlar arasındaki uyumsuzluğun giderilmesi hakkındadır (Eğilmez, 2012:210). Finans piyasasındaki denge, fonu fazla olduğu yerden ihtiyaç olunan yere aktararak sağlanmaya çalışılır. Bankaların ticari müşterileri arasında ekonomimizin %99'unu oluşturan Kobi'ler sayıca finansman ihtiyacına en çok ihtiyaç duyan, piyasa koşullarından en hızlı ve diğer işletmelerden daha fazla etkilenen, kayıt dışılığın en yüksek olduğu, kurumsal yönetimin ise en az uygulandığı kesimdir. Bankalar açısından Kobi portföyü yüksek risk içermekle birlikte karlılık oranı yüksektir. Bu nedenle Kobi 'lerin kredi taleplerinin değerlendirilmesi özel önem arz etmektedir.

KOBİ'lerin özellikleri ve ülkemiz ekonomisine ilişkin yapısal sorunlar finansörlerin şeffaf, ölçülebilir ve güvenilir sayısal veriler elde etmesini güçleştirmektedir. Dolayısıyla sağlıklı kredi kararı oluşturulabilmesi için nitel faktörlerden faydalanılması önem kazanmaktadır.

Çalışmamızda karar verme dinamiklerinden yola çıkarak KOBİ'lerin tanımı ve özellikleri üzerinden bankacıların kredi kararı verirken dikkate aldıkları nitel faktörler ve bunların sezgisel karar verme sürecine etkilerine değinilecektir. Ayrıca özel bir bankanın KOBİ kredileri tahsis bölümü çalışanlarıyla yapılan görüşmelerden edinilen uzman görüşleriyle söz konusu nitel faktörler ve karar vermedeki sezgisellik boyutu ortaya konmaya çalışılacaktır.

Türk Dil Kurumu'nda karar; **“Aralarında bir seçme yapma zorunluluğu olan olanaklardan birini seçme edimi ve bu edimin sonucu”**, karar vermek; **“bir sorunu karara bağlamak, kararlaştırmak”** olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda karar verme neyin yapıp neyin yapılmayacağına ilişkin bir tercih, alternatifler arasından bir seçim, bir seçeneğe bağlılık ve diğerlerinin dışlanması ifade etmektedir. Kara verme zihinsel kapasite ve gayret gerektirir. Her bireyde algılama, yorumlama, bağlantılandırma yeteneği ve bunu kullanma motivasyonu farklıdır. Karar vermenin çoğunlukla rasyonel bir mekanizma olması verilecek karara ilişkin alternatiflerin somut, ölçülebilir, mantıksal kriterlerle değerlendirilerek sonucun isabetlilik olasılığının artırılmasını hedeflemektedir. Hislerin, kişisel değer yargılarının, önyargıların, alışkanlıkların ağırlık kazanması işi şansa bırakacaktır (Tümer, 1975:142). Fakat ilerleyen bölümlerde açıklanacağı üzere gerçek hayatta tam anlamıyla rasyonel olunmasının ve her zaman geçerli bir “en iyi” karara varılmasının imkanı yoktur. Geleceğe ilişkin tüm verileri elde etmiş olsak bile elde edilecek sonucu kesin olarak tespit etmemiz mümkün değildir. Bu bağlamda karar verme eylemi en basit sezgilerden karmaşık matematiksel hesaplamalara varan çok boyutlu ve çaba gerektiren bir eylemdir.

2.1 Sezgisel Karar Verme

Sezgi; *“bilinçli farkındalık düzeyinin altında etkileşen bilişsel ve duygusal süreçlerden oluşan ve örtülü olarak saklanan bilgiye dayalı deneysel bir fenomen”* olarak tanımlanmaktadır. (Klein, 1998, 2003; Burke ve Miller, 1999; Khatri ve Ng, 2000; Hogarth, 2001; Dane ve Pratt, 2007; Davis ve Davis, 2003; Sadler-Smith ve Shefy, 2004; Sinclair ve Ashkanasy, 2005; Hodgkinson vd., 2008; Sadler-Smith, 2008). Sezme, farkına varılmayan hızlı ve bütünsel bir bilgi işleme sürecini kapsar (Sadler-Smith ve Sparrow, 2008: 306). Sezgiler; bilinçsizce gerçekleşir, bütüncül(Holistik) bağlantılar kurmayı içerir, hızlıdır, duygusal yargıları beraberinde getirir.

Belli bir alanda bilgi ve tecrübe birikimi olan karar vericiler zamanla içselleştirdikleri faaliyetleri kendiliğinden (otomatik olarak) yapmaya başlarlar. Uzmanlıklarının klavuzluğunda kendilerine özgü problem çözme biçimleri oluşturabilirler. Bu süreçler sezgisel yaklaşımları beraberinde getirir (Sauter, 1999: 111).

Sezgiselliğe sorunun yapısı bağlamında bakıldığında problemlerin “iyi yapılandırılmış” ya da “kötü yapılandırılmış” olmasına göre değerlendirildiği görülmektedir. Shapiro ve Spencer (1997: 67) ‘a göre iyi yapılandırılmış problemler stok kontrolü, sipariş girme vb. sıkı, katı, stabil, monoton nitelikteyken, kötü yapılandırılmış problemler birleşmeler, satın almalar, yeni ürün planlama vb. esnek, değişken, kompleks niteliktedir. Dane ve Pratt (2007)’e göre ise iyi yapılandırılmış problemler, Laughlin’in “entelektüel” görevler kavramına paralel olarak objektif kriterlerin olduğu, kurallı, net şeklinde ifade edilirken; kötü yapılandırılmış problemler Laughlin’in “yargısal” görevler kavramıyla ilişkili olarak politik, etik, estetik ya da davranışsal yargıları bünyesinde barındırır ve tek bir çözüm ya da objektif kriterlerden yoksundur. Bu bağlamda sezgi kötü yapılandırılmış problemlerde daha etkin sonuçlar verecektir. Hangi problem yapısıyla hangi tür modelin etkili olabileceğine ilişkin mekanizma aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 1. İyi-Kötü Yapılandırılmış Sorunlarda Sezginin Rolü

İyi yapılandırılmış kararlar (analize uygun)	Kötü yapılandırılmış kararlar (sezgiye uygun)
<i>Entelektüel:</i> başarı için objektif kriterlerin olduğu, kuralların, işlemlerin net olduğu kavramsal bir sistem (Laughlin, 1980).	<i>Yargısal:</i> politik, etik, estetik ya da davranışsal yargıları bünyesinde barındırır ve tek bir çözüm ya da objektif kriterlerden yoksundur.
Alacaklar hesabı, stok kontrolü, sipariş girme gibi iyi yapılandırılmış sorunlar (Shapiro ve Spencer, 1997).	Ahlaki yargılar (Haidt, 2001). Birleşmeler, satın almalar, yeni ürün planlama, Ar-Ge planlaması gibi “kötü” (esnek) yapılandırılmış sorunlar (Shapiro ve Spencer, 1997).
<i>Analiz:</i> çatışma çözümü, optimizasyon, haklı çıkarma, bilişimsel karmaşıklık (Klein, 2003).	<i>Sezgi:</i> zaman baskısı, kötü-tanımlanmış hedefler, dinamik koşullar, deneyimli katılımcılar (Klein, 2003).

Kaynak: Sadler-Smith ve Sparrow, 2008: 317.

5411 sayılı Bankacılık Kanunu Madde 48’de kredi; “Bankalarca verilen nakdî krediler ile teminat mektupları, kontrgarantiler, kefaletler, aval, ciro, kabul gibi gayrinakdi krediler ve bu niteliği haiz taahhütler, satın alınan tahvil ve benzeri sermaye piyasası araçları, tevdiatta bulunmak suretiyle ya da herhangi bir şekil ve surette verilen ödünçler, varlıkların vadeli satışından doğan alacaklar, vadesi geçmiş nakdî krediler, tahakkuk etmekle birlikte tahsil edilmemiş faizler, gayrinakdi kredilerin nakde tahvil olan bedelleri, ters repo işlemlerinden alacaklar, vadeli işlem ve opsiyon sözleşmeleri ile benzeri diğer sözleşmeler nedeniyle üstlenilen riskler, ortaklık payları” olarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda kredi genel olarak; karşı tarafa itimat edilmesi, karşı taraf için riske girilmesi, karşı tarafın ahde vefa göstereceğine ilişkin beklenti içerisinde olunması durumlarını ifade etmektedir. İktisadi olarak ise bir finans kuruluşunun gerçek veya tüzel kişilere, tabi olduğu yasalar, iç düzenlemeleri ve politikaları çerçevesinde para veya bu kişiler lehine teminat vermesi anlamına gelmektedir.

Kime, hangi koşullarla, hangi türden, hangi teminat karşılığı, ne kadar kredi tahsis edileceğinin belirlenmesi doğru kredi kararı verilebilmesi ve kullanılacak kaynağın etkin ve verimli bir şekilde plase edilmesini sağlar. Kredi kuruluşu kredi talep edene ilişkin istihbari bilgileri bir araya getirerek kredi değerliliğini “credit worthiness” belirlemeye çalışır. Genel olarak kredilendirme süreci; talebin toplanması, müşterinin analiz edilmesi ve koşulların belirlenmesi, kredi kararının verilmesi ve verilen kredilerin izlenmesi şeklinde adımlardan meydana gelir. Değerlendirme süreci bir kurgu oluşturma faaliyetidir. Verilen kredinin geri dönüşünü etkileyebilecek her faktör bu kurgunun içinde yer alır. Dolayısıyla kredi ilişkisinin kurulmasından itibaren kredi veren ile kullanan bir çeşit ortaklık bağı kurar. Kredi talep edenin karakteri, tecrübesi, geçmiş ödeme performansı, itibarı, diğer kreditorlerle ve paydaşlarla (Tedarikçileri, müşterileri, kamu kurumları, çalışanları, hissedarları vb.) ilişkileri, mali durumu, iş bitirme ve fon yaratma yeteneği, mal varlığı, siyasi eğilimi, eğitim düzeyi, gelecek planları, büyüme stratejileri gibi birçok faktör kredi vereni ilgilendirir. Kredi talebiyle birlikte talep edenin kim olduğu, söz konusu kredinin hangi amaçla kullanılacağı, karşılığında istenecek teminat,

hangi vadede ve tutarda geri ödeneceği, nasıl izleneceği üzerinden bir kurgu oluşturulur. Böylece kredinin koşulları daha etkin şekilde belirlenebilir.

Kaya (2012: 322-332)'ya göre MB verileri, geçmiş kredilerine ilişkin kayıtlar ve memzuç bilgileri gibi bankacılık sistemleri üzerinden erişilebilecek veriler ile internet vasıtasıyla yapılabilecek genel sorgulamalar yanında müşteri ziyaretinden edinilecek izlenim, bize kredi müşterisinin kullandığı krediyi geri ödemesine ilişkin karakterinin (Moralitesinin) belirlenmesinde yol gösterici olmaktadır. Güney (2011: 93-94)'te ise bunlara ilaveten protestolu senet, ödenen/yazılan çek takibi; devre taksit ve/veya faizi ödemeleri, üç aylık mali tablolar ve değerlendirilmeleri, piyasada veya diğer bankalar nezdinde yapılan istihbarattan da faydalanıldığı belirtilmiştir.

Karar vericiler kendilere tanınan yetki, yürürlükteki mevzuat ve bankanın iç politikaları çerçevesinde karar destek sistemlerinden de faydalanarak kredi tahsis kararını oluştururlar. Literatürde kredi taleplerinin değerlendirilmesi 4C veya 4K yaklaşımıyla açıklanmaktadır. Rao, (1989: 611) Bu yaklaşım adını Character-Karakter, Capacity-Kapasite, Capital-Kapital ve Conditions (Koşullar) kelimelerinden almaktadır. Genel kabul gören ve iyi borç verme ilkelerinin açıklandığı benzer diğer bir yaklaşım ise CAMPARI yaklaşımıdır. İlkeleri ifade eden İngilizce kelimelerin baş harflerinin birleştirilmesinden oluşturulmuştur; Character (Karakter), Ability (Yetenek), Means/Margin (Kar marjı), Purpose (Amaç), Amount(Tutar), Repayment (Geri Ödeme), Insurance (Güvence). Kredi riskinin belirlenmesindeki uzman değerlendirmesinde bu yaklaşımlardan hareketle sonuçlar ortaya konulur.

Kredi kararı; bankacılık sisteminden edinilen veriler, piyasa istihbaratı, müşteri ziyaretleri gibi nicel ve nitel birçok bilginin farklı yetki seviyelerindeki bankacılar tarafından analiz edilerek ortak kanaat oluşturulması yoluyla verilmektedir.

Ülkemizde 250 kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı ya da mali bilançosu 25.000.000 TL'yi aşmayan işletmeler KOBİ kapsamına girmektedir. (Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik (BKK, 2005/9617)) Ülkemizdeki ticari işlemlerin %99'unu KOBİ'ler oluşturmaktadır. KOBİ'lerin aile şirketi kimliğinde olması, kurumsallaşamaması, düşük kapasitede ve standart olmayan faaliyetlerde bulunması, hızlı şekilde açılıp kapanabilmeleri, sermayelerinin yetersiz olması, maddi teminat sunma

imkanlarının kısıtlı oluşu, ekonomik dalgalanmalardan hızlı ve fazla etkilenmeleri, kayıtdışılığın yüksek olması, her zaman mali verilerine ilişkin güvenilir ve tam bilgi edinilememesi gibi özellikleri KOBİ'lerin kredi taleplerinin sayısal veriler üzerinden değerlendirilmesini zorlaştırmaktadır. KOBİ'lerin bankalar nezdinde riskli görülmesine neden olan söz konusu özellikleri nedeniyle KOBİ'lere yönelik krediler genelde kısa vadeli, düşük tutarlı ve yüksek faiz oranlı olmaktadır.

Uzun zamandır faaliyetini sürdüren, sermaye yapısı güçlü, profesyonel yöneticilerin istihdam edildiği, yüksek kapasite/ciro ile çalışan, mali verileri bağımsız denetimden geçmiş, uzun vadeli iş anlaşmaları ve yatırım planları yapabilen, bunlara ilişkin fizibilite raporu sunabilen, menkul/gayrimenkul yönünden varlıklı, nakit akışı öngörülebilir, itibarlı firmalarla kredi ilişkisinde daha somut, ölçülebilir, sayısal parametreler üzerinden daha net analizler yapılmasına imkan bulunmaktadır.

Bankaların ticari portföyünde sayıca en büyük yeri oluşturan, aynı zamanda en riskli, finansman ihtiyacı en fazla ve en hızlı sonuç bekleyen segment olan KOBİ'lerin kredi taleplerinin nicel veriler üzerinden değerlendirilmesine ilişkin güçlükler ise kredi kararının alınmasında nitel etkenlerin önem kazanmasına ve kredi kararında sezgiselliğin ağırlık kazanmasına yol açmaktadır.

Literatürde sayısal veriler üzerinden kredi taleplerinin değerlendirilmesine ilişkin birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışma Türkiye'de kurulan özel bir bankanın KOBİ kredileri tahsis bölümünde kredi kararı verilmesi sürecinde farklı pozisyonlarda görev yapan 5-20 yıl tecrübeli kadın ve erkek toplam 23 kişiyle yapılan mülakatlar yoluyla KOBİ kredi taleplerine ilişkin kredi kararının oluşturulmasında öne çıkan nitel faktörler ve bunların sezgisel karar verme mekanizmasındaki yerini ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır.

İlk aşamada katılımcılardan *“Kredi taleplerinin değerlendirilmesinde dikkate alınması gereken ve tutar, fiyatlama, mali veriler, geçmiş ödeme performansı, teminat türü/değeri gibi kağıt üzerinde görülebilen veya sayısallaştırılmış faktörler haricindeki etmenler nelerdir ?”* sorusunu yazılı olarak cevaplamaları istenmiştir. Verilen cevaplar Tablo 2 'de derlenmiştir.

Tablo 2. Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesinde Dikkate Alınması Gereken Nitel Faktörler

Firmayla İlgili	Firma Ortak/Sahibiyle İlgili	Çalışanlar İlgili	Taleple İlgili
-Firmanın iştiğal konusu (kırılgan/riskli bir sektör mü, yurtdışı bağlantılıysa hangi ülkeler vb.) Faaliyet gösterdiği sektörün güncel görünümü. -Yüksek tutarlı süreklilik arz eden para transferleri -İşyerinin genel görünümü. Tabelasının rengi, yazı tipi, şekli. İşyerinin mülkiyeti kime ait/kira mı. İşyeri ve stok sigortası yaptırıp yaptırmadığı. Mümkün mertebe altyapının özkaynakla tamamlanmış olması -Yönetim şekli. Profesyonel yönetici var mı? Firmanın çok sayıda ortak/adres değiştirmemesi -Firmaya ulaşma/iletişim kurma kolaylığı/çabukluğu. Bankanın talep ettiği belgeleri paylaşma istekliliği. Diğer bankalarla çalışma koşulları. -Sosyal medyada hakkında yapılan yorumlar/geri bildirimler -Firmanın ana müşteri ve tedarikçilerinin kredibilitesi/itibarı ve firma hakkındaki referansı. Müşteri portföyünün kalitesi -Lehte vade farkıyla çalışması/ağırlıkla peşin satması. Mevsimsellik, sezonsallık olup olmadığı.Rekabetçi, katma değeri yüksek ürün imalat/satışı yapması.Üretim tesisinin gerektiğinde farklı ürün yapabilecek esneklikte olması.Makine teçhizatın yeni oluşu.Tedarik süresinin kısa ve kolay olması.Tek tedarikçiye bağımlı olmaması.Gerekli sertifikasyonları almış olması	-Olumsuzluklarla karşılaşıldığında firmayı destekleyebilecek kişisel varlıkları var mı? Ek gelir kaynakları (Kira vb.) -Mezun olduğu okul. Faaliyet gösterilen işe ilişkin eğitim durumu -Kredi kart limitinin ne için kullanıldığı (lüks tüketim, kumar, nakit çekim vb) -Firma sahibinin tecrübesinin niteliği(Sektörde mi, hangi pozisyonda kaç yıl vs.) İş koluna ve kendi firmasına ilişkin detaylı bilgiye sahip mi. Firmaya hakim olup olmadıkları -Özel hayatı. Giyim kuşamı. Üye olduğu dernek/kulüp vb. Sosyal medyada hakkında yapılan yorumlar/geri bildirimler. İkamet ettiği semt, çevresi. Lüks tüketim alışkanlığı olup olmadığı. İlçede çalışılıyor ise yerlisi olup olmadığı. İtibarı. Moralitesi. -Hesaplarındaki para hareketleri. Şahsi harcamalarını şirket üzerinden yapma alışkanlıkları. Eşi üzerinden yapılan işleri/diğer ortaklıkları. Gizli ortaklık vb. şüpheli unsurların bulunup bulunmadığı. Veri/bilgi vermekten kaçınmamaları. -Çalışılan bankalardaki seçiciliği / faiz duyarlılığı. Bankaların önerdiği fiyata karşı duyarlı/tavizsiz oluşu, yatırım kararlarında kredi maliyetini dikkate alması, finansman konusunda titizliği. -Ortakların birbiriyle uyumu/iş ilişkisi. Aile şirketlerinde ortakların eşlerinin uyumu. Özellikle aile şirketlerinde aile bireyleri arasında iş bölümünün net yapılmış olması -Genel ekonomik gelişmeleri doğru yorumlayıp yorumlayamadığı. Beklentilerinin gerçekçi olup olmadığı. En kötü senaryoya ilişkin B planı bulunup bulunmadığı. Sorulan sorulara net ve tatminkar cevaplar verip veremedikleri	-Maaşları asgari ücretten mi gerçek maaştan mı yatıyor ? -Çalışanların tatmini -Çalışma süresi -Çalışanların firma hakkındaki yorumları -Maaşları düzenli ödeniyor mu -Her yıl zam yapılıyor mu -Çok sık muhasebeci/finansçı değişimi oluyor mu	-Talep edilen kredinin kullanım yeri/amacı ? -Krediyi hangi kaynaklarla geri ödeyeceği, -Taleple ilgili belgelerin sunulup sunulmadığı/ belgelendirilebilmesi

Verilen cevaplardan anlaşıldığı üzere işletmenin faaliyet gösterdiği yerin ziyaret edilmesiyle edinilebilecek izlenimler, firma sahibiyle gerçekleştirilecek görüşme esnasında oluşan kanaat, bunun yanında sosyal medya, çalışanlar, tedarikçiler, müşterileri gibi ilişkide olunan paydaşlardan alınan geri bildirimler, firma sahiplerinin zaman içinde aldığı aksiyonlar, verdiği kararlar, sergilediği davranışlar ve yaşam tarzı gibi oldukça geniş perspektifte birçok nitel faktör KOBİ'lerin kredi taleplerinin değerlendirilmesinde dikkate alınmaktadır.

İkinci aşamada katılımcılarla söz konusu nitel faktörler üzerinden KOBİ'lerin kredi taleplerinin değerlendirilmesinde sezgilerin rolü hakkında mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar örnek olaylar üzerinden “Gözüm tutmadı”, “İçime sinmedi”, “Güven telkin etmiyor” veya “İkna oldum”, “Ayakları yere basıyor”, “Düzgün insan” şeklinde ifade ettikleri olumlu veya olumsuz izlenimlerinin kararı nicel verilerden oluşan kanaatin aksi yönünde etkileyebildiğini aktarmışlardır. 5411 sayılı Bankacılık Kanunu, müşteri bilgilerinin gizliliği konusundaki yasal düzenlemeler, bankaların kredilendirme politikaları ve iç düzenlemeleri de dikkate alınarak çalışmamız kapsamında sadece sezgisel olarak karara etki eden kalıplar incelenmiştir. Çalışmamız sonucunda söz konusu kalıpların kümелendiği bazı başlıklar aşağıda açıklanmıştır.

1. Risk Alma ve Lüks Tüketim Eğilimi:

Firmanın ana faaliyet konusuyla bağlantılı olmayan çok sayıda farklı iş kolunda faaliyet göstermesi “gelir artırıcı/destekleyici faaliyet” kapsamının dışında “aşırı risk alma eğilimi” yorumlanmıştır. Örneğin bir katılımcı konuyla ilgili görüşünü “Piyasa koşullarının uygun olduğu dönemlerde mesela 2010-2014 arası kasap, manav, lokanta sahibi, galerici, beyaz eşya mağazası sahibi vb. birçok farklı sektörden KOBİ yüksek getiri beklentisiyle inşaat işlerine girdi. İşe hakim müteahhitlerle çalışan ve butik işler yapanların bir bölümü beklentisini karşılayabildi. Bunu gören diğer birçok firma da aynı beklentiyle ve bazen daha büyük çapta işlere giriştiler fakat gerek değişen piyasa koşullarını okuyamamaları, gerek sermaye yetersizliği ve aşırı borçlanma, gerekse işi yönetememe gibi nedenlerle bu yatırımlar eski işlerinin de bozulmasıyla sonuçlandı.”

şeklinde ifade etmiştir. Bir diğer katılımcı görüşünü “Forex piyasasının Türkiye’de ilgi görmeye başladığı yıllarda KOBİ’lerin bir bölümü mevcut işlerinden elde ettiklerinin oldukça üzerinde karlılık oranına çok daha kolay erişebilecekleri beklentisiyle Forex işlemlerine yöneldiler. Yeterli bilgi ve tecrübesi olmayan firma sahiplerinin kulaktan dolma bilgilerle ve yasal zemini olmayan platformlarda yaptıkları işlemler sonucu sermayesini kaybeden ve iflasın eşiğine gelen birçok firma oldu” şeklinde aktarmıştır.

Benzer şekilde firma sahibinin kumar alışkanlığı da birçok firmanın borç ödeme gücünü önemli ölçüde olumsuz etkilemektedir. Firmanın yarattığı karın veya ticari faaliyetinde kullanmak üzere talep etmiş olduğu kredinin kumar, şans oyunları gibi alanlara aktarılması sonucu firmalar sorunlu hale gelebilmektedir.

Bir katılımcı yeni bina yapımı için tahsis edilen yüksek tutarlı bir kredinin, firma sahibinin oğlunun borsayla ilgilenen bir arkadaşının önerisiyle kısa sürede yüksek kazanç elde etmek beklentisiyle hisse senedi alımında kullanıldığı ve söz konusu hisse senedinin fiyatının düşmesi sonucu büyük bölümünün kaybedildiğini ifade etmiştir. Konuya ilişkin bir başka örnek de sıklıkla Kıbrıs’a seyahat eden ve kumar alışkanlığı olan bir firma yöneticisinin firmayı iflasın eşiğine sürüklemesiyle ilgili verilmiştir.

Ayrıca tüketim harcamalarının genellikle “Lüks” olarak nitelendirilebilecek kategoride olması da firmaların ödeme gücünü olumsuz etkileyebilmektedir. Bir katılımcı bir firmanın yeni iş sözleşmesi imzalamasının ertesi günü firma sahibinin Porsche marka jip satın alımı için kredi talebinde bulunduğunu, olumsuz tecrübeler nedeniyle bir süre sonra değerlendirilmek üzere teklifin iade edildiğini fakat firma sahibinin diğer bir finans kuruluşundan kredi temin ederek söz konusu aracı satın aldığını, birkaç ay sonra sözleşmede belirtilen ödemelerin gecikmesi/eksik yapılması nedeniyle ödeme güçlüğüne düştüğünü aktarmıştır. Bir başka örnekte ise borçlanması yüksek olan bir firma sahibinin sosyal statüsünü kaybetmemek ve yaşam standardını düşürmemek için yurtdışı tatil finansmanı amacıyla kredi kullandığı, böylece mali durumunun daha da kötüye gittiği aktarılmıştır.

Katılımcılar; düzenli bir aile yaşantısı olan, evli/çocuklu, belli lokasyonda yerleşik, giyim kuşamında abartıya kaçmayan, tasarruf yapabilen, kumar alışkanlığı olmayan, sık kredi talebinde bulunmayan kişilerin harcamalarını bütçesine göre dengelemekte itinalı olduğu ve “Daha az riskli” izlenimini uyandırdığını ifade etmişlerdir.

Diğer yandan faaliyet konusuyla ilgili olmayan, kısa sürede yüksek gelir beklentisi içeren, bilgisi/tecrübesi olmayan işlere yönelen firma sahiplerinin “Güven vermediği” ‘ni ifade etmişlerdir.

Bu izlenimleri bırakan firma sahiplerinin kredi taleplerini değerlendirirken sezgisel olarak risk algıladıklarını belirtmişlerdir.

2. Yetkinlik/Finansal Okur-yazarlık

Firmanın sermayesi yeterli, sektörün kar marjı yüksek, teminatları yeterli de olsa KOBİ sahibinin işi yürütecek yeteneği olmadığı durumlarda geri ödeme gücü hızla azalmaktadır. Diğer taraftan işine hakim, bilgili, tecrübeli kişiler sermayesi yetersiz de olsa finansal açıdan desteklendiğinde büyüyebilmektedir. Firma sahibinin beceri düzeyi talep edilen krediyi geri ödeyecek kaynağı yaratmada öne çıkmaktadır.

Bir katılımcı becerikli, işine bağlı, çalışkan, etkin yönetim sergileyen izlenimi edindiği kişilerin kredi talebini değerlendirirken “Ekmeğini taştan çıkarır”, “Sırtı yere gelmez”, “Sorunla karşılaşsa da bir çözüm bulur”, “Ne yaptığını biliyor” şeklinde düşündüğünü ifade etmiştir.

Bir katılımcı bazı firma sahiplerinin ihtiyacının üzerinde veya ihtiyacından bağımsız olarak kredi talebinde bulunmayı alışkanlık haline getirdiğini, “Bana en çok ne kadar kredi verirsiniz?”, “50-100 bin TL ne vererseniz kullanacağım” veya “250 bin TL değerindeki taşınmazımı ipotek versem ne kadar kredi alabilirim ?” şeklinde sorularla geldiğini, bu durumun kendisinde kredi talep eden kişinin “Ne istediğini bilmediği”, “Planı yok veya gizliyor”, “O kadar sıkışık ki, bir sorunu var muhtemelen” şeklinde uyarı sinyali olarak yorumlandığını belirtmiştir.

Firma sahipleri/yöneticileri ile yapılan görüşmelerde piyasayı iyi yorumlayabilen, risk ve fırsatları görebilen, ne şekilde ve ne düzeyde borçlanması gerektiğini kestirebilen, planlı hareket eden, şeffaf ve gerçekçi olanlar hakkında finansal okur-yazarlığı olduğu ve daha güvenilir izlenimi bıraktığı katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Firma sahibinin finansal yönetim açısından yeterli yetkinlikte olmadığı durumlarda iyi bir muhasebeci veya finans müdürü istihdam etmiş olması beklenmektedir.

3. Demografik özellikler; yaş, cinsiyet

Kredi talep edenin yaşının küçük olması hakkında bir katılımcı otomatik olarak hem iş hem hayat tecrübesinin az olduğunu, sermaye birikimi yapacak zamanı olmadığını veya başkasından kaynaklanmış olabileceğini, işin arkasında gerçekte başka birinin bulunduğunu, risk iştahının fazla olduğunu, hata yapma ihtimalinin daha yüksek olduğunu düşündüğünü ifade etmiştir.

Cinsiyet konusunda ise oto tamirciliği, dolmuşçuluk, marangozluk, galericilik gibi ülkemizde kültürel olarak kadın girişimcilere pek rastlanmayan sektörlerde firma sahibinin kadın olmasının yaşa benzer şekilde gerçekte ticari faaliyeti yürütenin farklı olduğu sinyali verdiğini bir katılımcı tarafından belirtilmiştir.

5. SONUÇ

Yapay zeka uygulamalarının her geçen gün daha çok hayatımıza girdiği günümüzde bankacılık alanında kredi kararı verilmesinde de sayısal veri analizlerinden ve karar motorlarından daha fazla faydalanılmaktadır. Bu bağlamda sayısallaştırılan verilerin kredi kararıyla ilişkisi hakkında literatürde birçok çalışma bulunmakla birlikte nicel faktörler fazla ilgi görmemiştir. Ülkemiz ekonomisinin yapısı, kültürel etkenler, KOBİ'lerin özellikleri ve insan davranışının irrasyonelliği gibi etmenler KOBİ'lere tahsis edilecek kredi kararının alınmasında nitel faktörlerin küçümsenmeyecek önemine işaret etmektedir. Bu çalışma söz konusu faktörleri ortaya çıkarma ve bu faktörlerin kredi kararı verilmesinde sezgiselliğe nasıl etki ettiklerini incelemek için yapılmıştır.

Çalışma sonucunda KOBİ kredileri tahsis bölümü çalışanlarının değerlendirme yaparken firmayla, firma ortak/sahipleriyle, firma çalışanlarıyla veya taleple ilgili sayısallaştırılamayan birçok parametreyi dikkate aldıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca bu bilgilerin nicel veriler üzerinden yapılan analiz sonucunda edinilen kanaatin aksi yönünde karar almayı sağlayabilecek derecede önemli olduğu anlaşılmıştır.

Sonsuz ihtimal içerebilecek nitel faktörlere ilişkin ölçekler geliştirilerek KOBİ kredileri tahsis sürecinde sistematik olarak yer verilmesi daha hızlı ve doğru kredi kararı alınabilmesini sağlayacaktır. Konunun karar verme, davranışsal finans ve yapay zeka alanlarında çalışmalara ilham kaynağı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Akgüç Öztin , “Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi” , Ankara , 1977

Akgüç Öztin , “Mali Tablolar Analizi” , İstanbul , 2002

BKK (2005/9617) Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik

Burke, L. A. ve Miller, M. K. (1999): Taking the mystery out of intuitive decision making. Academy of Management Executive, 13(4): 91–99.

Dane E. ve Pratt M. G. (2007): Exploring Intuition And Its Role In Managerial Decision Making, Academy of Management Review, Vol. 32, No. 1, ss. 33–54.

Davis, S. H. ve Davis, P. B. (2003). The intuitive dimensions of administrative decision making. Oxford: Scarecrow.

Eğilmez M., Ekonominin Temelleri Kavramlar ve Kurumlar, Remzi Kitapevi, 2012

Güney, Alptekin, *Banka İşlemleri*, Yayın No: 2387, İşletme-Ekonomi Dizisi: 456, (Tıpkı) 5. Basım, Beta, İstanbul, Şubat 2011.

Hogarth, R. M. (2001): Educating Intuition, Chicago: The University of Chicago Press.

Kaya, Feridun (Editör), *Bankacılık: Giriş ve İlkeleri*, Yayın No: 2605, İşletme Ekonomi: 540, Beta, İstanbul, Ocak 2012.

Khatri, N. ve Ng, H. A. (2000): The role of intuition in strategic decision making. Human Relations, 53, ss. 57–86.

Klein, G. (1998): Sources of Power: How People Make Decisions, Cambridge, MA: MIT Press.

Klein, G. (2003): Intuition at work. New York: Doubleday

Rao, Ramesh K. S., *Fundamentals of Financial Management*, Maxwell Macmillan International Editions, Business & Economics, Macmillan Publishing Company, New York, Collier Macmillan Publishers, London, Singapore, 1989.

Sadler-Smith, Sparrow, (2008) *Intuition in Organizational Decision Making*, The Oxford Handbook of Organizational Decision Making

Sadler-Smith, E. ve Shefy, E. (2004): The intuitive executive: understanding and applying ‘ut feel’ in decision making. *Academy of Management Executive*, 18 (4), ss.76–91.

5411 sayılı Bankacılık Kanunu

Türk Dil Kurumu

www.tbb.org.tr

www.bddk.org.tr