



SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN PERSONELLERİN
FİNANSAL OKURYAZARLIK DÜZEYİNİN BELİRLENMESİ: SIVAS
İLİ ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Semih VERGİ

**Sivas
Haziran 2019**

SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN PERSONELLERİN
FİNANSAL OKURYAZARLIK DÜZEYİNİN BELİRLENMESİ: SİVAS
İLİ ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Semih VERGİ

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Selahattin KOÇ

**Sivas
Haziran 2019**

KABUL VE ONAY

Üniversite : Sivas Cumhuriyet Üniversitesi


Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Anabilim Dalı : İşletme Anabilim Dalı

Tezin Başlığı : Bankacılık Sektöründe Çalışan Personellerin Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Sivas İli Örneği

Savunma Tarihi: 13.06.2019

Danışman : Doç. Dr. Selahattin KOÇ

Unvanı	Adı Soyadı	İmza
Jüri Başkanı : Doç. Dr. Selahattin KOÇ (Danışman)		

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Yüksel AYDIN



Üye : Dr. Öğr. Üyesi İsmail TUNA



Oy Birliği

Oy Çokluğu

Semih Vergi tarafından hazırlanan “Bankacılık Sektöründe Çalışan Personellerin Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Sivas İli Örneği” başlıklı bu tez kabul edilmiştir .

.../.../....

Prof. Dr. Ahmet ŞENGÖNÜL

ENSTİTÜ MÜDÜRÜ

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırladığım bu Yüksek Lisans/Doktora/Sanatta Yeterlik tezinin bizzat tarafımdan ve kendi sözcüklerimle yazılmış orijinal bir çalışma olduğunu ve bu tezde;

- 1- Çeşitli yazarların çalışmalarından faydalandığımda bu çalışmaların ilgili bölümlerini doğru ve net biçimde göstererek yazarlara açık biçimde atıfta bulunduğumu;
- 2- Yazdığım metinlerin tamamı ya da sadece bir kısmı, daha önce herhangi bir yerde yayımlanmışsa bunu da açıkça ifade ederek gösterdiğimi;
- 3- Başkalarına ait alıntılanan tüm verileri (tablo, grafik, şekil vb. de dahil olmak üzere) atıflarla belirttiğimi;
- 4- Başka yazarların kendi kelimeleriyle alıntıladığım metinlerini, tırnak içerisinde veya farklı dizerek verdiğim yine başka yazarlara ait olup fakat kendi sözcüklerimle ifade ettiğim hususları da istisnasız olarak kaynak göstererek belirttiğimi,

beyan ve bu etik ilkeleri ihlal etmiş olmam halinde bütün sonuçlarına katlanacağımı kabul ederim.



19/06/2019

Semih VERGİ

ÖNSÖZ

Bankacılık Sektöründe Çalışan Personellerin Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Sivas İli Örneği konulu tez çalışmasına başladığım tarihten itibaren bilgi ve tecrübeleriyle bana destek veren, lisans eğitimim süresince de benim için kıymetli bir yere sahip olan danışman hocam Doç.Dr. Selahattin KOÇ'a ve yüksek lisans eğitimime büyük katkıları olduğunu düşündüğüm ve desteğini her daim hissettiğim değerli hocam Dr.Ögr.Üyesi Yüksel AYDIN'a saygıyla teşekkürlerimi sunuyorum.

Hayatımın her evresinde bana inanan, güvenen, yanımda olan ve manevi desteklerini her zaman hissettiğim ailem Fethi VERGİ, Arife VERGİ, Fatih VERGİ ve Sabire TÜRKUĞUR'a, tez sürecimde bana destek olarak kıymetli vakitlerini ve yardımlarını esirgemeyen N. Taha TÜRKUĞUR ve Nihal ERÜÇ'e sonsuz teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
TABLolar DİZİNİ	iii
KISALTMALAR DİZİNİ	v
ÖZET	vii
ABSTRACT	ix
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM	5
GENEL BİLGİLER	5
1.1. Finansal Okuryazarlık	5
1.1.1. Finansal Okuryazarlık Tanımları	5
1.1.2. Finansal Sistemle Alakalı Bazı Temel Kavramlar.....	7
1.1.3. Finansal Eğitim Ve Finansal Okuryazarlık.....	9
1.1.3.1. Dünyada Gerçekleşen Finansal Eğitim Faaliyetleri.....	11
1.1.4. Finansal Okuryazarlığın Özellikleri.....	13
1.1.5 Finansal Erişim	15
1.1.6. Finansal Okuryazarlığın Önemi.....	18
1.2. Bankacılık Sektörü Ve Banka Çalışanlara Yönelik Finansal Okuryazarlık....	23
1.2.1. Banka Ve Bankacılık Kavramları	23
1.2.2. Banka Çalışanı	25
1.2.3. Banka Çalışanları Açısından Finansal Okuryazarlığın Önemi	27
1.3 Finansal Okuryazarlık İle İlgili Literatür Araştırması.....	31
1.3.1 Türkiye’de Gerçekleştirilen Finansal Okuryazarlık Çalışmaları.....	31
1.3.2. Dünyada Gerçekleştirilen Finansal Okuryazarlık Çalışmaları	35
2. BÖLÜM	37
METODOLOJİ	37
2.1. Araştırmanın Tipi ve Yöntemi	37

2.2 Evren Ve Örneklem	37
2.3 Veri Toplama Araçları	38
2.4. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması	39
2.5. Verilerin Değerlendirilmesi	39
3. BÖLÜM.....	41
UYGULAMA.....	41
3.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri.....	41
3.2. Bulgular	42
3.2.1 Demografik Özellikler ve Diğer Bulgular	42
3.2.2 Finansal Okuryazarlık Düzeylerine İlişkin Bulgular	46
3.2.2.1. Faktör Analizi.....	49
3.2.2.2. Bağımsız Örneklem T Testi (Independent Sample T Test).....	53
3.2.2.3. Tek Yönlü Anova Testi (One Way Anova Test).....	57
3.2.2.4. Frekans Dağılımına ilişkin Bulgular	59
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	67
KAYNAKÇA	71
EKLER.....	79
EK 1. ANKET FORMU	79
ÖZGEÇMİŞ.....	83

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımı	42
Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Yaşlara Göre Dağılımı	42
Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Medeni Durumu	43
Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Çocuk Sayısı.....	43
Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Eğitim Düzeyi	43
Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Kadro Derecesine Göre Dağılımı.....	44
Tablo 7. Araştırmaya Katılanların Aylık Gelir Düzeyi.....	44
Tablo 8. Bireysel Emeklilik Sistemine Katılım Durumu	45
Tablo 9. İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu	45
Tablo 10. Finansal Okuryazarlık Eğitimi Alma Durumu.....	45
Tablo 11. Aylık Tasarruf Davranışına Göre Dağılım.....	46
Tablo 12. Cronbach α Değerlerine Göre Güvenilirlik Düzeyleri	46
Tablo 13. Tanımlayıcı İstatistiklere İlişkin Veriler	47
Tablo 14. Normallik Analizine İlişkin Veriler	48
Tablo 15. KMO Derecelendirme Tablosu.....	49
Tablo 16. Döndürme Sonrası Faktörler ve Madde Yük Değerleri.....	50
Tablo 17. Faktörlerin Anketi Açıklama Derecesi	51
Tablo 18. Faktörlerin İsimlendirilmesi.....	52
Tablo 19. Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T Testi	54
Tablo 20. Finansal Okuryazarlık Eğitimine Göre Bağımsız Örneklem T Testi.....	56
Tablo 21. Eğitim Düzeyine Göre Tek Yönlü Anova Testi.....	58
Tablo 22. Kadro Unvanlarına Göre Tek Yönlü Anova Testi	59
Tablo 23. Ekonomi ve Finans Sorularına Yönelik Frekanslar	60
Tablo 24. Bireysel Bankacılık Sorularına Yönelik Frekanslar.....	61
Tablo 25. Finansal Tablolar Sorularına Yönelik Frekanslar	61
Tablo 26. Vergi İşlemleri Sorularına Yönelik Frekanslar	62
Tablo 27. Sigorta İşlemleri Sorularına Yönelik Frekanslar.....	63
Tablo 28. Matematik Faiz Hesaplamaları Sorularına Yönelik Frekanslar	64
Tablo 29. Cinsiyete ve Bölümlere Göre Finansal Okuryazarlık Başarı Yüzdeleri ...	65

KISALTMALAR DİZİNİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
FO-DER	: Finansal Okuryazarlık Derneği
TCMB	: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
TBB	: Türkiye bankalar Birliği
PACFL	: President's Advisory Council on Financial Literacy
OECD INFE	: International Network on Financial Education
PRI	: Policy Research Initiative
SPK	: Sermaye Piyasası Kurulu
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
FLEC	: Finansal Okuryazarlık Ve Eğitim Komisyonu
ECBS	: Avrupa Bankacılık Standartları Komitesi
ISO	: Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu
EFT	: Electronic Funds Transfer
WBFN	: World Bank Family Network
IOSCO	: International Organization of Securities Commissions



ÖZET

Finansal okuryazarlık ve finansal okuryazarlık düzeyi üzerine literatüre katkı sağlamak amacıyla yapılan bu çalışmada, bankacılık sektöründe çalışan personelin finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini Sivas ilinde faaliyet gösteren bankaların 217 çalışanı olarak belirlenmiş ve anket yöntemi ile elde edilen veriler istatistiksel analizler ile incelenmiştir. Araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın giriş bölümünde araştırmanın amacı, önemi ve literatüre sağlayacağı katkı belirtilmiştir. Araştırmanın birinci bölümü araştırmaya ait literatür tanımlamalarını, finansal okuryazarlık ile ilişkili kavramları ve araştırmanın konusuyla ilişkili literatür çalışmalarını kapsamaktadır. İkinci bölüm araştırmaya ilişkin metodoloji, araştırmanın yöntemi, verilerinin toplanması ve değerlendirilmesine ilişkin bilgileri içermektedir. Üçüncü bölüm ise araştırmaya yönelik bulguların incelenmesi ve istatistiksel analizlerin yorumlanmasının yapıldığı uygulama bölümüdür. Araştırmaya ait bulguların analiz edilmesi sonucunda araştırmaya katılan erkek katılımcıların finansal okuryazarlık düzeylerinin kadın katılımcılara oranla daha yüksek olduğu, araştırmaya katılan banka personellerinin genel başarı düzeylerinin ise %65 ile orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca finansal okuryazarlık düzeyleri belirli faktörlere ayrılarak demografik özellikler açısından incelenmiş, araştırmanın sonucunda cinsiyete, eğitim seviyesine ve kadro unvanına göre finans bilgisi, maliyet ve kar bilgisi, vergi ve komisyon farkındalığı gibi faktörlerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu belirlenmiş, kadro unvanının değişmesi ve maliyet kar bilgisi, sigorta bilgisi faktörleri arasında pozitif korelasyon olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: finansal okuryazarlık, finansal eğitim, finansal bilgi, banka çalışanı



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the financial literacy levels of the personnel working in the banking sector in order to contribute to the literature on financial literacy and financial literacy level. The sample of the study was determined as 217 employees of the banks operating in Sivas province and the data obtained by the survey method were analyzed by statistical analysis. The research consists of three parts. The aim, importance and contribution of the research to the literature are explained in the introduction section of the research. The first part of the study covers the literature descriptions related to the research, the concepts related to financial literacy, and the literature studies related to the subject of the research. The second part contains information about the methodology of the research, the method of the research, the collection and evaluation of the data. The third part is the application section where the research findings are analyzed and statistical analyses are interpreted. As a result of the analysis of the findings of the study, it was determined that the financial literacy levels of the male participants were higher than the female participants and the overall success levels of the bank personnel in the study were at medium level with 65%. In addition, financial literacy levels were divided into specific factors in terms of demographic characteristics, as a result of the study, a statistically significant difference was determined in the factors such as financial information, cost and profit information, tax and commission awareness according to gender, education level and staff title. Besides, positive correlation was found between the factors of staff title change and cost profit information, insurance information.

Key Words: financial literacy, financial education, financial information, bank employees

GİRİŞ

Farklı tanımlamalara konu olan finansal okuryazarlık; bireylerin tasarruf yaparken veya borç alacak ilişkisine girerken çevresinde gerçekleşen finansal olaylara ve finansal değişimlere uyum sağlayabilme ve doğru kararları alabilme yeteneğini ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle bireyler açısından finansal okuryazarlık, bireylerin sahip oldukları nakit kaynakları ile tasarruflarının hangi ölçüde ve koşulda gerçekleştireceklerini planlayabilmeyi, borç ve yasal yükümlülükleri ile ilgili ödeme işlemlerini yönetebilmeyi ifade etmektedir. Ayrıca gelecekle ilgili ekonomik standartlarını belirlemek ve emeklilik sonrası yaşamlarını iyi yönetebilmek için uygun ve verimli kararlar alabilme yeteneği de finansal okuryazarlığın kazandırdığı başkaca bir kabiliyettir.

Finansal okuryazarlık ile ilgili literatürde yapılan araştırmalarda genel ve kapsamlı şekillerde tanımlamalara yer verilmektedir. Genel tanımlamalarda finansal okuryazarlık; parayı uygun şekilde yönetebilme kabiliyeti ve günlük hayat içerisinde en basit ekonomik faaliyetlerde bulunabilme durumunu ifade ederken, kapsamlı tanımlamalarda ise bireylerin finansal kararlarını alırken enflasyon oranları, faiz hesaplamaları, risk ve getiri oranları gibi finansal terim ve kavramlar hakkında yeterli bilgiye sahip olarak en uygun kararları alabilmek ve finansal seçenekleri her yönüyle değerlendirmek adına bireylerin içinde buldukları koşul ve şartlara hakim olmasının gerekliliğini vurgulamaktadır.

Günümüzde her birey belirli bir yaştan itibaren hayatı boyunca mali olaylarla iç içe yaşamaktadır. Gün içerisinde bile finansal bir takım tercihlerle yüzleşmek zorunda kalabilen bireylerin doğru seçimleri yapmak ve bilinçli kararlar almak istemeleri anlaşılabilir bir ihtiyaçtır. Finansal konularda yeterli bilgi sahibi olmayan bireylerin finansal olarak doğru seçimleri yapması beklenemez. Gerçekleştirilen araştırmalar finansal okuryazar bireylerin para yönetimini daha etkin yaptığını, borç yönetimi konusunda daha başarılı sonuçlar elde ettiğini ve gelecek finansal planların uygulanmasında finansal okuryazar olmayan bireylere kıyasla daha verimli planlar uyguladığını ve finansal seçimler konusunda kendini daha güvende hissettiğini ortaya koymaktadır. Bu durumlar finansal okuryazarlığın ne denli önemli olduğu sonucunu ortaya koymaktadır.

Finansal okuryazarlık bireylerin yanı sıra toplumu da ilgilendiren bir kavramdır. Bireylerin finansal okuryazarlık düzeyinin yüksek olması toplumsal refahın artmasına, finansal istikrarın ve finansal piyasalara güvenin sağlanmasına, istihdam oranlarının yükselmesine ve kaynakların etkin bir düzeyde kullanılmasına etki ettiği yapılan çalışmalarda gözlenmektedir. Ayrıca yapılan araştırmalar, gelişmiş ülkelerin hane halkının finansal okuryazarlık düzeyinin gelişmemiş ve gelişmekte olan ülkelerin hane halkına oranla daha yüksek düzeye sahip olduklarını ortaya koymaktadır.

1970'lerin sonlarında gelişmiş ülkelerde başlayan finansal serbestleşme, takip eden yıllarda gelişmekte olan ülkelere yayılmış ve sermayenin küreselleşmesine olanak sağlamıştır. Günümüzde teknolojinin hızla gelişiyor olması sermayenin küreselleşmesini ve dolaşımını kolaylaştırıp yaygınlaştırırken her geçen gün yeni ürün ve hizmetlerin oluşmasına, yeni terim ve kavramların finansal piyasalara kazandırılmasına etki etmektedir. Gün geçtikçe finansal sistemin karmaşıklaşması ve bireylerin yetersiz bilgiye sahip olmaları sistemin dışında kalan bireyler için dışlanma etkisi yaratmakta ve bilgi düzeyi daha yüksek olan finansal ürün ve hizmet sağlayıcılarının karşısında bireylerin tercih ettikleri ürün ve hizmetlerde hatalı seçimler yapmalarına sebep olmaktadır. Bu durum günümüzde finansal okuryazarlığın öneminin artmasına ve günlük hayatta alınan kararlarda bile iyi derecede finansal bilgiye sahip olma gerekliliğini kaçınılmaz bir hale getirmiştir. Ek olarak finansal ürün ve hizmetlerin artış göstermesi ve taleplerin artması piyasalarda dolandırıcılık faaliyetlerinin çoğalmasına ve bireylerin ihtiyatlı davranması zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Finansal okuryazar bireylerin akılcı kararlar verebilmeleri ve piyasalarda bilinçli tüketicilerin varlığı finansal sistemler üzerinde bir oto kontrol sisteminin kurulmasına ve sisteme olan güvenin sağlanmasına katkıda bulunmaktadır.

Finansal piyasaların etkinliğinin artması bankacılık sektörünün de gelişmesine olanak sağlamıştır. Önceki yıllarda mevduat kabulü ve kredi işlemleri gibi hizmetler bankaların faaliyetlerinin büyük bir bölümünü oluştururken, günümüzde bankaların ürün ve hizmet kalemleri gün geçtikçe artmakta ve çeşitlilik göstermektedir. Bu bağlamda ülkemizde de bireyler birçok finansal işlemi bankalar

aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Ayrıca finansal okuryazar bireylerin finansal erişime daha fazla katkı sağladığı, tasarruflarını veya borç işlemlerini bankalar aracılığıyla gerçekleştirdiği sonucu Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayımlanan finansal erişim endeksleri raporları ile gözlemlenmektedir.

Bankaların günlük yaşantımızda etkinliğini bu kadar artırmış ve faaliyet alanlarını bu kadar genişletmiş olması müşterilerin yüz yüze bankacılık taleplerinin artmasına ve finansal ürün ve hizmetleri tercih etme aşamasında bilgilendirilme ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu duruma göre finansal hizmetlerin satış ve aracılığını gerçekleştiren bankalara ait personellerin alanında yetkin ve uzman olması beklenmektedir. Ayrıca banka çalışanları birçok müşteri tarafından finansal konularda bilgi sağlayan, finansal seçeneklerle ilgili bir danışma merci ve alanında profesyonel olarak görülmektedir. Finansal işlemlerin gerçekleştirilmesinde aracılık eden ve bunu meslek olarak icra eden banka çalışanlarının finansal okuryazarlık düzeylerinin yüksek olması bu bağlamda doğal bir beklentidir.

Bu duruma ek olarak bankacılık sektöründe çalışan personellerin hem müşterilerine karşı bilgilendirme ve uygun finansal kararlara yönlendirme gibi bir misyonu bulunmakta, hem de birey olarak kendi parasal kaynaklarını verimli kullanabilme, borç yükümlülüklerini yerine getirebilme ve emeklilik planlarını etkin bir şekilde yönetebilme gibi topluma katkı sağlayan bireyler olarak da değerlendirilmelidir.

Literatürde finansal okuryazarlık kavramının artan önemi ve yukarıda belirtilen hususlar çerçevesinde bu tezin konusu bankacılık sektöründe çalışan personellerin finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi olarak seçilmiştir. Araştırmanın evreni olarak Sivas ilinde faaliyet gösteren bankaların aktif olarak çalışan personelleri belirlenmiş ve banka personellerinden Müdür, Müdür Yardımcısı, Yönetmen, Yönetmen Yardımcısı, Yetkili, Yetkili Yardımcısı ve Memur kadrosunda çalışan 217 personel üzerinde anket yöntemiyle veriler elde edilmiştir. Anket soruları araştırmacılar tarafından özgün olarak hazırlanmıştır.

Araştırmanın yöntemi belirlenirken literatür incelemesinde finansal okuryazarlık kavramı üzerine son yıllarda üniversite öğrencileri, sağlık personelleri, hisse senedi yatırımcıları ve akademik personeller gibi gruplara yönelik finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi ile ilgili birçok araştırmanın olduğu,

araştırmalarda genel itibari ile başarı puanlaması ile düzeylerin belirlendiği, demografik özelliklere göre başarı puanlarının farklılık gösterdiği sonuçları gözlenmiştir. Bu araştırmada ise genel başarı oranlarının yanı sıra faktör analizi ile belirli faktörlerde sonuçların ne yönde değişiklik göstereceği sorgulanmış ve araştırmanın literatüre bu yönüyle katkı sağlaması hedeflenmiştir.

Bu araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde finansal okuryazarlıkla ilgili literatür tanımlamalarına, finansal sistemlerle alakalı bazı kavramlara, finansal eğitim ve finansal okuryazarlık ilişkisine, dünyada gerçekleşen finansal okuryazarlık eğitimi faaliyetlerine, finansal okuryazarlık özelliklerine ve finansal okuryazarlığın önemine, finansal erişim hakkında bilgilere, banka ve bankacılık çalışanlarına yönelik tanımlamalara, bankacılık çalışanlarına yönelik finansal okuryazarlığın önemine değinilmiştir. Son olarak dünyada ve Türkiye’de gerçekleştirilen finansal okuryazarlık ile ilgili literatür araştırmalarına bu bölümde yer verilmiştir.

İkinci bölümde araştırmaya yönelik metodoloji, araştırmanın modeli, evren ve örneklem hakkında bilgi, veri toplama araçları, veri toplama araçlarının uygulanması ve verilerin değerlendirilmesi hususundaki yöntemlere yönelik bilgiler yer almaktadır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde ise bankacılık sektörü çalışan personellere uygulanan anket yöntemiyle elde edilen bulgular analiz edilerek demografik özellikler ve finansal okuryazarlık düzeyine ilişkin bulgular test edilmiş, bulgulara ait sonuçlar belirtilerek, yorumlanmaya çalışılmıştır.

1. BÖLÜM

GENEL BİLGİLER

Araştırmanın bu bölümünde finansal okuryazarlıkla ilgili tanımlamalara, genel bilgilere, tüketiciler ve banka sektörü çalışanlarına yönelik finansal okuryazarlığın önemine değinilecektir.

1.1. Finansal Okuryazarlık

Finansal sistemlerin günümüzde hızla gelişmesi ve teknolojik gelişmelerin finansal sistem içerisinde artış gösteren bir etki yaratıyor olması literatürde finansal okuryazarlık açısından yapılan tanımlamaların artmasına ve farklılık göstermesine yol açmıştır. Genel bir çerçevede ele alındığında finansal okuryazarlık, finansal tüketicilerden başlayıp topluma kadar yayılan finansal değişiklikleri, davranışları ve finansal pozisyonları kavrayabilme ve finansal davranış gösterebilme yetisine sahip olmayı ifade etmektedir.

1.1.1. Finansal Okuryazarlık Tanımları

Literatürde finansal okuryazarlığa ilişkin tanımlamalardan en eski olanlardan birine Noctor, Stoney ve Stradling tarafından gerçekleştirilen çalışmada rastlanmaktadır. Bu tanımlamaya göre finansal okuryazarlık, bireylerin ekonomik harcamalarını veya tasarruflarını bilinçli bir şekilde kullanabilmesi, yönetebilmesi, değerlendirmesi ve kararlarını etkili bir biçimde alabilme becerisidir. (Noctor, Stoney. Stradling 1992)

Finansal okuryazarlık terimine literatürde ilk rastlanıldığı günden günümüze kadar geçen süreçte yazarlar, kurumlar ve araştırmacılar tarafından farklı tanımlamalar yapıldığı gibi ekonomik okuryazarlık, finansal beceri, para yönetimi, finansal yönetim gibi terimler de birbirlerinin yerine kullanılmaktadır (PRI 2004: 4). Amerika Birleşik Devletleri(ABD) Finansal Okuryazarlık Ve Eğitim Komisyonu (FLEC)'na göre yapılan tanımlama ise, cari dönemlerde veya gelecek dönemlerde paranın etkin kullanılabilmesi, bilinçli kararlar alınabilmesi ve paranın yönetilmesine ilişkin uygun pozisyonlarda bulunabilme kabiliyetidir.

İngilizcede “financial literacy” olarak kullanılan terim Türkçe’ ye birebir çevrilerek “finansal okuryazar” terimi olarak araştırmalarda kullanılmış ve kabul

görmüştür. Okuryazar bir konu hakkında yeterli bilgiye sahip veya o bilgiyi edinebilmesinde herhangi bir engeli bulunmayan kimsedir. Finansal okuryazar ise çevresinde gerçekleşen finansal konularda, olaylarda veya durumlarda bilgiye ulaşabilen, edindiği bilgiler doğrultusunda finansal muhakemeyi gerçekleştirip tutum ve davranışlarına yansıtabilen kişidir. Kazanılan veya öğrenilen bilgi uygulanabilir olmadığı sürece ekonomik okuryazarlığın yeterliliğinden söz edebilmek mümkün değildir (Gökmen 2012: 18).

Lusardi (2008)'nin tanımlamasına göre finansal okuryazarlık iki farklı şekilde ele alınmıştır. Birincisi finansal konular hakkında temel bilgilere sahip olup bireyin çevresinde gelişen faiz oranlarının değişimi ve hesaplamaları, enflasyon değişimlerinin sebep olduğu etkiler gibi basit konuları kavrayabilmektir. İkinci olarak ele alınan kavram ise ekonomik durumlar karşısında daha derin bilgilere sahip olarak hisse senedi piyasası, fon piyasası, bono ve tahvil oranlarıyla ilgili hesaplamalar, öngörüler ve çıkarımlar yapabilmek gibi finansal kabiliyetlere haiz olmaktır (Lusardi 2008).

Emmons'un tanımlamasına göre finansal okuryazar bir birey, elde etmiş olduğu nakit gelir ile yasal yükümlülüklerini yerine getirebilen, yatırım yapmak istediği veya borç kullanmak istediği zaman kredi, fon ve tasarruf işlemlerini ne şekilde ve hangi yöntemlerle gerçekleştireceğinin bilincinde olan, sigorta işlemleri, sağlık harcamaları ve vergi mevzuatı hakkında genel bir bilgiye sahip olan kimsedir. Finans alanında bilgi sahibi olan bir birey, günlük finansal kararlarla başa çıkabilir, opsiyonları değerlendirebilir ve hayatıyla ilgili gelecek planları yaparken ihtiyaçlarını belirleyerek finansal ihtimalleri kıyaslama özelliklerini taşımaktadır (Emmons, 2004: 3.).

Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü(OECD)'nin tanımına göre finansal okuryazarlık, ekonomik değişikliklere karşı uyum sağlayabilmek amacıyla finansal risk ve kavramların geneli hakkında bilgi sahibi olabilmek, finansal kavrayış içerisinde bireysel refah düzeyine ulaşabilmektir. Bireylerin bu refah düzeyini, kendisinden başlayarak çoğalan bir etki ile toplumun refah düzeyini artırmada olumlu bir motivasyon ve özgüven çerçevesinde değerlendirme ve uygulamaya geçebilme durumudur (OECD2014c:54).

Finansal okuryazarlık, finansal aktörlerin ihtiyaç duydukları finansal ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesi hususunda, bilgi sahibi olmalarını, tarafsız öngörü ve tavsiyeleri daha iyi muhakeme edebilmelerini, nereden yardım alınması gerektiğinin farkında olmalarını, ekonomik düzeyde kişisel ve toplumsal refahlarını artırabilmeleri için finansal bilgi ve becerilerini gerektiği koşullarda kullanabilmelerini sağlayan bir süreçtir. Bu süreç (Temizel 2010: 6-7) ;

- Yönlendirme; bireylerin finans sistemiyle alakalı terim ve kavramları algılayabilmeleri için yeterli rehberlik ve eğitimi elde etmelerini sağlamayı ifade eder.
- Bilgi; finansal aktörlerin finansal veriler ve çıktılar hakkında gerekli bilgiye sahip olabilmelerini ifade etmektedir.
- Tavsiye; tüketiciye finansal ürün ve hizmetlerin, finansal pozisyon ve değişkenler hakkında bilgi ve aktarımların yapılmasıdır.

Finansal okuryazarlık ile ilgili yapılan araştırmalarda ve tanımlamalarda en çok değinilen beş husus aşağıda şöyle verilmiştir (Remund 2010:279);

- Finansal terimlerle alakalı bilgi,
- Finansal terimler sayesinde iletişim kurabilme kabiliyeti,
- Bireysel finansal yönetim yeteneği,
- Finansal kararları uygun biçimde alabilme yeteneği,
- Gelecekteki finansal riskler için uygun pozisyon alabilme davranışıdır.

1.1.2. Finansal Sistemle Alakalı Bazı Temel Kavramlar

IBAN(International Bank Account Number); Avrupa Bankacılık Standartları Komitesi (ECBS) tarafından geliştirilmiş, uluslararası bir banka hesap numarası standardıdır. ISO (Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu) tarafından tanınan bir standart olan IBAN kısa zamanda önce Avrupa, sonra diğer ülkeler tarafından benimsenmiştir. Para transferine konu olabilecek hesaplar için üretilen IBAN en fazla 34 alfa numerik karakterden oluşmaktadır. Her ülke kendi ihtiyacına göre değişik uzunlukta IBAN belirleyebilmektedir. İlk 2 hane ülke kodu, izleyen 2 hane kontrol karakteri olup sonraki karakterler ise her ülkenin kendi kararlaştıracağı standart müşteri hesap numarası için ayrılmıştır (www.tbb.org.tr).

EFT(Electronic Funds Transfer); EFT Sistemi Türk lirası üzerinden yapılan ödeme işlemlerinin bankalar arasında elektronik ortamda gerçekleştirilmesini sağlayan ödeme sistemidir. 1992 yılında faaliyete geçen EFT Sistemi, 2000 yılında gerçekleştirilen yeniden yapılandırılmayla yerini ikinci nesil EFT Sistemine bırakmıştır. TCMB, teknik birimleri tarafından geliştirilen üçüncü nesil EFT Sistemi de 2013 yılında işleme alınmıştır. Üçüncü nesil EFT Sistemi iki işlevsel bileşene ayrılmıştır. Müşteriler arası TL Aktarım Sistemi bileşeninde, bankaların müşterileri adına gerçekleştirdikleri ödemeler, Bankalar arası TL Aktarım Sistemi bileşeninde ise bankaların birbirleri arasında gerçekleştirdikleri ödemeler ile yurt dışı finansal kuruluşlara sağladıkları muhabirlik hizmetlerine ilişkin bankacılık ödemeleri gerçekleştirilmektedir.(www.tcmb.gov.tr)

Sermaye (Capital); Ticari faaliyetlerin yürütülmesi için gerekli olan parasal kaynak ve paraya çevrilebilecek malların tümüdür. Parasal Sermaye ve Reel Sermaye olarak ikiye ayrılır. Parasal Sermaye, tasarruf edilen kaynaklardan oluşmakta iken, Reel Sermaye ticari faaliyetlerde kullanılan makine-teçhizat vb.den oluşur (Ertürk, 2006: 40).

Finans (Finance); Ticari faaliyetler doğrultusunda ihtiyaç duyulan fonların uygun şartlarda sağlanması ve etkin biçimde kullanılmasıyla ilgili girişimlerdir (www.sakaryasmmmo.org.tr).

Finansman(Financing); Kişi veya işletmelerin ticari girişimleri için ihtiyaç duydukları fonun temin edilmesidir. (Okka 2010:4)

Basit Faiz(Simple Interest); Anaparaya, önceki dönem faiz tutarları eklenmeksizin, vade sonunda yalnızca anapara üzerine gerçekleşen faizdir (www.tcmb.gov.tr).

Birleşik Faiz(Compound Interest Rate); bir yatırımın yatırım dönemi boyunca kazanacağı faizi ile birlikte bu faizin de anaparanın üzerine eklenmesi sonucu elde edilen getiriye ifade eder(www.tcmb.gov.tr)

Enflasyon(Inflation); bir ekonomideki mal ve hizmetlerin fiyatlarında gözlenen sürekli ve genel kapsamlı artışı ifade eder(www.tcmb.gov.tr)

Devalüasyon(Devaluation); Sabit kur rejiminde, ulusal paranın yabancı paralar karşısındaki değerinin azalmasını ifade eder(www.tcmb.gov.tr).

Revalüasyon(Revaluation); Ulusal paranın yabancı paralar karşısındaki değerinin artmasını ifade eder (www.tcmb.gov.tr)

Bono(Bill); Vadesi 1 yıldan kısa olan, çıkaran kurum tarafından öngörülen vade sonunda belirli bir bedelin ödenmesinin taahhüt edildiği menkul kıymetlerdir(www.tcmb.gov.tr).

1.1.3. Finansal Eğitim Ve Finansal Okuryazarlık

Finansal piyasa aktörleri, finansal hizmetleri kullanma ihtiyaçlarıyla beraber finansal olanaklar arttıkça daha fazla ürün ve hizmet seçeneği ile karşı karşıya kalmakta ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda daha fazla bilgi birikimi, farkındalık ve daha fazla çözümlene yapabilme yeteneğine sahip olmak istemektedir. Finansal sistemlerin gelişmesi, yeni ürün ve hizmetlerin artması ve piyasa analizlerinin gerekliliği finansal eğitim ihtiyacını doğurmaktadır. Ekonomik farkındalık, finansal eğitimin çıktısıdır (OECD 2014d: 11).

Goel ve Khanna' ya göre finansal okuryazarlık, finansal farkındalık düzeyine sahip bireyler yetiştirmek için bir amaçtır. Bu amaca ulaşmak için ise finansal eğitim bir araç olarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda finansal eğitim, finansal ürün ve hizmet kullanıcılarının bilgiye ulaşabilme potansiyellerinin ötesinde hangi bilgiye ihtiyaç duyacaklarını ve edindikleri finansal bilgiyi nerde ve ne zaman kullanacaklarını tayin ederek kendi çıkarları doğrultusunda daha az risk üstlenerek kullanabilme potansiyelini elde etmeleridir (Goel, Khanna 2013:338).

Tüketiciler anlamadıkları terim ve kavramlarla ilgili bilgilere ilgisiz bir yaklaşım sergilemektedir. Edinilen bilginin tüketiciler tarafından finansal muhakeme yapılabilmesi ve sermaye piyasasını doğru şekilde anlayabilmesi için finansal eğitim önemli bir rol oynamaktadır. Eğitim yalnız başına tüm riskleri yok etmemesine karşın oluşabilecek riskleri en aza indirmeyi mümkün kılmaktadır. Finansal eğitimin yetersiz kaldığı durumlarda bireyler sadece kendi çıkar ve kazançlarını uygun biçimde değerlendirmekten yoksun kaldıkları gibi toplumsal refahın olumsuz etkilenmesine, istihdam oranlarının düşmesine, işsizliğin artmasına, finansal sistemlerin negatif yönde etkilenmesine sebep olacak olumsuz sonuçların ortaya çıkması durumuyla karşı karşıya kalmaktadır (Satoğlu 2014:10).

Finansal eğitim üzerine yapılan başka bir tanıma göre tasarruf sahiplerinin yatırım motivasyonunun güçlendirilmesi, finansal yönetimlerinin uygun biçimde yapılması, finansal araçlarla ilişkilerinin doğru şekilde kurulması, gerçekleşebilecek finansal dolandırıcılık girişimlerine karşı emniyetli davranma, kredi ve borç kullanımlarında ihtiyatlı davranabilme yeteneklerini güçlendirmeyi amaçlayan, sürdürülebilir, gelecek odaklı, dinamik bir süreci ifade etmektedir. Bu bağlamda finansal eğitim, finansal tüketiciler ve toplumun kalıplaşmış önyargılarını kırarak doğru biçimde bilgi edinilmesini, okuryazarlık öncesi finansal terim ve kavramların daha kolay algılanabilmesini, finansal bilgi sağlayıcılarla daha açık bir iletişim kurularak finansal kültürün oluşmasını amaçlayan eğitim ve öğretim faaliyetlerinin tamamıdır (Altıntaş 2008: 25).

Literatürde yapılan finansal eğitim tanımlamalarında sadece bilginin yeterliliğinin tek başına bir anlam ifade etmediği vurgulanmaktadır. Edinilen finansal bilginin yanı sıra finansal davranış sergileyebilme, tutum, beceri, güven ve emniyetli hareket edebilme de önemli bir yere sahip olmaktadır. Finansal bilginin yanı sıra finansal beceri, tutum ve davranış özelliği kazandırmakta finansal eğitimin başlıca görevleri arasında olmaktadır. Finansal eğitim sayesinde bireylerin finansal okuryazar seviyesine ulaşması farkındalıklarının artmasına ve doğru kararlar alınmasına yardımcı olmaktadır (Gökmen 2012:21).

OECD (2006) finansal okuryazarlığın iyileştirilmesi hususunda bazı öneriler sunmuştur. Bunlar;

- Hükümetler ve tüm paydaşlar tarafsız, adil ve eşgüdümlü finansal eğitimi teşvik etmelidirler,
- Finansal eğitim mümkün olduğunca erken başlamalı ve okul düzeyine inmelidir,
- Finansal eğitim veren kuruluşlar denetlenebilir ve şeffaf finans kuruluşlarının sorumluluğunda olmalıdır,
- Eğitim veren kuruluşlar ticari bilgilerden ayırt edilmeli ve eğitim kuruluşlarında çalışan personel için etik kurallar geliştirilmelidir,
- Hazırlanan programların gruplar için özel ve kişiselleştirilmiş olarak yapılmasına önem verilmelidir,
- Finansal eğitim dokümanları anlaşılması güç ve karışık olmamalıdır,

- Eğitim programları temel finans konuları üzerinde odaklanmalı ve bireylerin yaşam planlarını yapabilmelerine olanak sağlamalıdır,
- Bireylere riskli ve güvensiz duruma düşebilecekleri durumlar (dolandırıcılık, suistimal, vb.) hakkında iletişim araçları yardımıyla bilgilendirilecekleri sistemler geliştirilmelidir,
- Finansal eğitimler, finansal işlemler girişiminde bulunan müşterilerin uzun dönemli taahhüt altına girebilecekleri ve önemli sonuçlar doğurabilecek bilgileri sağlıklı bir şekilde anlamaları gerektiğini ve kontrol edilmesi gerektiğini teşvik edici olmalıdır.

Bu doğrultuda bireylerin finansal eğitimlerinin daha kaliteli ve sağlıklı olabilmesi için yapılan eğitimlerin anlaşılabilir ve açık olması, bireylerin algı ve ihtiyaçları düzeyinde gerçekleşmesi, teorik bilgi ışığında deneyimlerin de paylaşılarak beklenmeyen veya olumsuz sonuçlar karşısında ihtiyatlı olabilmelerini gerektirmektedir. Finansal sistemlerin sürekli gelişmesi yeni ürün ve hizmetlerin artmasını sağlamıştır. Bu artış tüketicilerin bilgi hızına yetişememesi veya finansal okuryazarlıklarının bulunmamasıyla alakalı finansal sahtekârlığın ve aldatmacanın artmasına sebep olmaktadır. Bu sebeple finansal eğitimlerin güncel tutulması ve bu eğitimi veren kuruluş veya çalışanlarının bir etik kurallar çerçevesinde denetlenmesi gerekmektedir.

1.1.3.1. Dünyada Gerçekleşen Finansal Eğitim Faaliyetleri

Dünyada finansal okuryazarlığın gelişmesi adına birçok kurum tarafından eğitim faaliyetleri düzenlenmekte ve uygulanmaktadır.

1961 yılında kurularak 39 üye ülkeyi barındıran OECD, eğitim faaliyetlerinin yürütülmesinde öncü olmakla beraber günümüzde de en etkin role sahiptir. 2002 yılında üye ülkeler tarafından finansal eğitimin gerekliliği resmen kabul edilerek, gerçekleştirilmek üzere projeler belirlenmiştir. Bu kapsamlı projeler üye ülkelerin eğitim faaliyetlerinin düzenlenmesine ve üye olmayan ülkelerin finansal okuryazarlık ölçümlerinin yapılabilmesine katkı sağlamıştır. OECD'nin gerçekleştirmiş olduğu eğitim projeleri G-8 ülkeleri(Kanada, Fransa, Almanya, İtalya, Japonya, Rusya, Birleşik Krallık ve ABD ülkeleri) tarafından 2006 yılında kabul edilerek, 2008 yılında "Uluslararası Finansal Eğitim Ağı" (International Network on Financial Education-INFE) ile "Finansal Eğitim için Uluslararası Ana Geçit" (International

Gateway for Financial Education-IGFE) isimli internet sitesinin açılmasına katkı da bulunmuştur (Gökmen 2012:82-84.).

Dünya Bankası, tüketicilerin finansal okuryazarlığının geliştirilmesi hususunda önemli başka bir kurumdur. 2005 yılından bu yana finansal okuryazarlık eğitimlerinin yasal çerçeveleri ve birçok ülkenin tüketicilerinin korunması noktasında altyapı oluşturmaktadır. Ayrıca Dünya Bankası Aile Ağı (World Bank Family Network-WBFN) aracılığıyla eğitim programları düzenlemektedir.(www.wbfn.org)

Avrupa birliğinde ise tüketicilerin korunması ve finansal eğitimlere ulaşabilmesi için “Dolceta” isimli bir web sitesi kurularak eğitimler çevrimiçi olarak sağlanmıştır. Bunun yanı sıra komisyonun bir diğer hizmeti, orta öğretim öğrencilerinin ekonomik bilgilerinin geliştirilmesi ve tüketici haklarının öğrenilmesi açısından “Avrupa Günlüğü” isimli bir broşür dağıtılmasıdır (Figueira 2007:3).

Uluslararası Menkul Kıymet Komisyonları Örgütü (International Organization of Securities Commissions-IOSCO), menkul kıymet yatırımcılarını bilgilendirmek, korumak ve uluslararası piyasalarda kabul görmüş denetleme, düzenleme ve uygulama ölçütlerinin belirlenmesi ve geliştirilmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. Ayrıca IOSCO, piyasaların adil ve etkin çalışması, pazarın şeffaf bir şekilde yönetilerek hem küresel hem de bölgesel boyutlarda bilgi alış verişi sağlanması yönünde önemli katkılarda bulunur. Menkul kıymet piyasalarında kötü niyetli davranışlar ve dolandırıcılık girişimlerine karşı pazarı bilgilendirmek, güçlendirmek, altyapı uygulamalarını belirlemek üzere deneyimlerin paylaşılmasını ve yatırımcıların korunmasını sağlar (OICU-IOSCO 2011:9.) (<http://www.csrc.gov.cn>).

Finansal okuryazarlık düzeylerinin artırılmasında ülkelerin merkez bankalarının etkisi de yadsınamaz durumdadır. Merkez bankaları finansal istikrar sağlanması ve ekonomiye sağlayacağı başkaca nedenlerle finansal okuryazarlığın geliştirilmesini önemsemektedir. Örneğin Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası finansal istikrarın korunmasına yönelik olarak finansal eğitim faaliyetleri yürütmektedir. Endonezya ve Çin Halk Cumhuriyeti Merkez Bankaları sorumlu oldukları ödeme sistemlerinin daha verimli işleyişini sağlamak görevini üstlenmektedir. Brezilya, Fransa, Hindistan ve Malezya Merkez Bankaları finansal

tabana yayılmayı, Amerika Birleşik Devletleri ve İtalya Merkez Bankaları ise finansal tüketicinin korunmasına yönelik sorumlulukları nedeniyle finansal okuryazarlığın geliştirilmesine önem vermektedir (Ferguson 2002; Khan 2011; Messy, Monticone 2016; OECD 2013).

Finansal okuryazarlık düzeyinin artış göstermesi, daha optimal finansal kararların alınmasına katkı sağlayacaktır. Finansal piyasaların daha fazla tercih sebebi olması, sistemin rekabet ve yenilikçi özelliklerinin gelişmesi, piyasaların yetkinliğin gelişmesi sonucu finansal tüketiciler açısından piyasaların daha verimli kullanılmasına ve bu sebeple merkez bankalarının parasal enstrüman mekanizmalarının ve piyasaya uygulamak istediği yaptırımların başarılı bir şekilde uygulanılmasında etkili olmaktadır (Gnan, vd., 2007:36).

Bunun yanı sıra birçok ülkenin merkez bankaları finansal okuryazarlık seviyelerinin belirlenmesi hususunda anketlerin düzenlenmesi ve uygulanması sürecine katkı sağlamış veya bizzat uygulamaların yürütülmesinde görev üstlenmiştir. Fransa, İtalya ve Endonezya merkez bankaları bu görevi üstlenen merkez bankalarına birer örnektir (OECD 2013) Ayrıca merkez bankaları ülkelerinde birçok farklı eğitim düzeyine ve demografik özelliklere göre çeşitli finansal eğitim faaliyetleri üstlenmektedir. Örneğin, Endonezya ve Filipinler Merkez Bankaları yurtdışında yerleşik olan vatandaşlarına yönelik, Brezilya, Malezya ve Pakistan Merkez Bankaları ise gelir seviyesi düşük vatandaşlarına yönelik finansal eğitim faaliyetleri düzenlemektedir. Hindistan Merkez Bankası, girişimcilerin yanı sıra “Finansal Okuryazarlık Projesi” ile öğrenciler, kadınlar ve yaşlılar gibi bazı kesimlere ulaşmayı hedeflemektedir. Bu ülkelerin merkez bankalarının yanı sıra Avustralya, Fransa, Japonya, Kanada ve Yeni Zelanda Merkez Bankaları ise finansal eğitimin küçük yaşlarda edinilen bilgilerin daha kalıcı olması ve finansal kültürün oluşması sebebiyle ortaokul, lise ve genç yetişkinlere, üniversite öğrencilerine ve eğitimcilere yönelik olarak bilgilendirme faaliyetleri organize etmektedir (Fluch 2007; Messy, Monticone 2016; OECD 2013).

1.1.4. Finansal Okuryazarlığın Özellikleri

Finansal okuryazar seviyesinde olmak finans alanında uzman veya profesyonel olmayı ifade etmemektedir. Finansal okuryazar olan bir birey ekonomik anlamda kendisine ve çevresine yetebilecek kadar bilgi ve beceriye sahip olan

çevresindeki gelişmelere reaksiyon gösterebilecek kişidir. Örneğin finansal okuryazar olan bir bireyin sermaye piyasasında işlem gören bir hisse senedinin veya bononun ayırımını yapabilecek, basit konularda bilgi sahibi olduğuna dair genel bir yargısının olması beklenir. Finans alanında uzmanlaşmış ve bilgi noktasında derinleşmiş bir profesyonelin finansal okuryazar bir bireyden daha fazla tecrübe ve bilgi sahibi olması gerekmektedir. Bu sebeple finansal eğitim temel ekonomik düzeyde olması yeterli bir durumdur (Gökmen 2012:23). Finansal okuryazarlık bu nedenle sadece ekonomik olarak ve eğitim seviyesi olarak ileri düzeyde ülkeleri ilgilendirmesinin yanı sıra gelişmekte olan ülkeleri de yakından ilgilendirmektedir. Ekonomik düzeyi hangi seviyede olursa olsun her bireyin kendi kazanç ve tasarruflarını doğru yönlendirebilmesini amaçlayan finansal okuryazarlık bireyin bilgisi dışında tutum, davranış ve becerilerini de kapsayan geniş bir çerçevedir.

Finansal okuryazarlık eğitimi alan her bireyin bazı özellikleri taşıması gerekmektedir. Bunlar (PACFL 2008:36-37);

- Sermaye piyasası sistemi ve kurumlar hakkında bilgi,
- Bireyin gelir devamlılığı, nakit akışını nasıl yönetmesi ve sürdürmesi gerektiği,
- Acil durumlarda oluşturacağı fon kaynakları ve tedarik durumu,
- İhtiyaçları doğrultusunda kullanacağı kredi ve ürünü doğru seçebilmesi ve kredi süreçlerinde gerekli şartları nasıl sağlayacağını farkında olması,
- Ne zaman bir ev kiralayacağını ya da satın alma tercihini yapacağına karar verir durumda olması,
- Bir gayrimenkul satın alma veya kiralama süreci,
- Finansal risklerle karşılaşma süreci ve risklerin etkileri noktasında tespit ve yönetilmesini organize edebilme yeteneği,
- Finansal aldatmaca ve dolandırılma durumları karşısında nasıl hareket edeceğini ve risklere karşı nasıl korunacağını noktasında farkındalık,
- Temel yatırım ürünlerinde risk ve getiri durumlarını analiz yeteneğine sahip olup en avantajlı ürünü ve /veya hizmeti tercih edebilme,
- Bireysel ürünlerde sağlanan vergi avantajlarından veya devlet desteklerinden nasıl avantaj sağlayabileceğini muhakeme edip güvenli bir emeklilik planı oluşturabilme,

- Beklenmedik durumlarda (iş göremezlik, zorunlu emeklilik, ölüm, iş kaybı vs.) gelirin azalması veya gelir kayıplarında zararı en aza indirerek uygun bir planlama yapabilecek kabiliyette olması gerekir.

Bu bilgilerin yanı sıra literatürde yapılan araştırmalarda finansal okuryazar bireylerin bazı ortak özellikleri bulunmaktadır (Hilgert, Hogartan 2002:1-7);

- Finansal okuryazar olan bir birey karşılaştığı ekonomik durum ve olaylarla ilgili bilgi sahibidir.
- Para ve tasarruf yönetimi, bankacılık, yatırım, sigorta ürün ve hizmetleri, vergi ve mevzuat değişiklikleri konusunda muhakeme yeteneğine sahiptir.
- Edinmiş olduğu bilgiyi kullanarak mevcut zaman ve gelecekle ilgili planlar yapabilme ve önlemler alabilme yeteneğine sahiptir.
- Karşılaştığı kavram ve terimleri doğru şekilde anlamlandırmaktadır.

1.1.5 Finansal Erişim

Finansal erişim TCMB tarafından, finansal ürün ve hizmetlere uygun maliyetler çerçevesinde zamanında ve yeterli derecede erişim sağlanması olarak tanımlanmıştır (TCMB 2012:14).

Finansal erişimin gözetmekte olduğu temel prensipler vardır. Finansal piyasaların açık ve şeffaf olarak anlaşılabilir olması, finansal tüketicilerin korunmasını sağlamak, uygun ödeme sistemlerinin geliştirilmesine altyapı hazırlamak, yasal düzenlemelere uygun koşullarda rekabetçi piyasa özelliğini geliştirmek, finansal ürün ve hizmetlerle ilgili bilgi akışının sağlam ve güvenilir kaynaklara dayandırılarak ayırım gözetmeyen yönetim uygulamalarıyla desteklenmesi finansal erişimin başlıca prensiplerini oluşturmaktadır. (Hawkins 2011:16)

Finansal okuryazarlık, gelişmiş ülkelerde sisteme dâhil olan finansal tüketicilerin korunmasını ve daha bilinçli kararlar almasını hedeflerken, gelişmekte olan ülkelerde finansal sistem içerisinde yer almayan bireylerin sisteme katılımlarını sağlamak için önemli bir etken olarak görülmektedir (Xu, Zia 2012:2). Günümüzde her birey finansal olaylarla iç içe bulunmakta ve finansal ürün ve hizmetlerin gereksinimlerine ihtiyaç duymaktadır. Buna rağmen dünya genelinde birçok insan

finansal sistemin içinde yer almamaktadır. Dünya Bankası'nın verilerine göre her yıl tahmini olarak 150 milyon insan finansal hizmetlere dâhil olmakta ve bu rakamların büyük bir oranını geliştirmekte olan ülkelerin hane halkı oluşturmaktadır (World Bank 2009:8)

Finansal enstrümanların kullanımının artması ve finansal erişimin yaygınlaşması, gelişmiş ülkelerin ekonomi ve geliştirmekte olan ülkelerin ekonomilerinde sosyal refahı, finansal büyüme ve kalkınmayı artırdığı, gelir dağılımındaki eşitsizliği ve yoksulluğu ise azaltmakta etkili olduğu gözlemlenmiştir. Finansal hizmetlere erişim oranının yükselmesi milli gelir dağılımında eşitsizliğin azalmasına katkı sağladığı belirtilmektedir. Bunun yanı sıra bireysel kredi kullanımındaki yüzde 10'luk bir yükselişin yoksulluğu yaklaşık yüzde üç düşürebildiğine değinilmektedir (Garcia vd., 2013:17).

Finansal erişime dair yapılan tanımlamalarda, finansal erişimin birçok boyutu olduğuna değinilmektedir. Finansal erişim tanımlamalarını zorlaştıran bu boyutları Bodie ve Merton (1995) şu şekilde sıralamıştır (TCMB 2011:10) ;

- **Mevcudiyet:** Finansal hizmetler sunulmakta mıdır, sunuluyorsa da ne miktarda sunulmaktadır?
- **Maliyet:** Finansal hizmetlere erişim ne kadara mal olmaktadır?
- **Kalite ve çeşitlilik:** Finansal hizmetler ihtiyaçları ne kadar karşılamakta ve ne kadar değişik ihtiyaçlara cevap verebilmektedir?

Morduch (1999)'a göre ise finansal erişimin dört boyutu aşağıda bahsedildiği gibidir (TCMB 2011:10);

- **Güvenilirlik:** İhtiyaç duyulduğunda ve istenildiğinde finansmana erişilebiliyor mu?
- **Uygunluk:** Finansal hizmetlere erişebilme kolaylığı ne ölçüdedir?
- **Devamlılık:** Finansal hizmetlere tekrar veya sürekli erişilebiliyor mu?
- **Esneklik:** Finansal hizmetlerin müşteri ihtiyaçlarına göre uyarlanabilmesi ne ölçüdedir?

Bu belirtilen erişim boyutlarının yanı sıra Dünya Bankası (2005) finansal erişime dair bazı demografik ve coğrafi değişkenler belirtmektedir. Finansal “erişim” göstergesi olarak aşağıda belirtilen değişkenleri kullanılmaktadır: (TCMB 2011a:12)

- Bölgelere göre Şube dağılımı (coğrafi): 1,000 km² başına düşen şube sayısı
- Kişi başına Şube dağılımı (demografik): 100,000 kişi başına düşen şube sayısı
- Bölgelere göre ATM dağılımı (coğrafi): 1,000 km² başına düşen ATM sayısı
- Kişi başına ATM dağılımı (demografik): 100,000 kişi başına düşen ATM sayısı

“Finansal erişim, finansal hizmetlerin kullanımında fiyat ve fiyat dışı engellerin olmamasıdır. Finansal erişimin ölçütü, bir bankada ya da yasal bir finansal kurumda, (çek, tasarruf, sigorta, yatırım, kredi vs.) herhangi bir hesabı olan yetişkinlerin toplam nüfusa oranıdır (TCMB 2011:12).

Tüketicilerin bir banka hesabına sahip olduklarında daha fazla tasarruf yapabildiklerini ortaya koyan araştırmalar bulunmaktadır (Braunstein, Welch 2002: 448). Bir banka hesabı bulunmayan tüketiciler ise tasarruflarını etkin ve kendi menfaatlerinde değerlendiremedikleri için risk üstlenerek zaman kaybı yaşamaktadır. Aynı doğrultuda bankacılık sistemine dâhil olmayıp finansman ihtiyacını karşılamak için işlemlerde bulunan tüketiciler de yüksek maliyet üstlenebilecekleri gibi bankaların ödeme sistemlerinin kolaylıklarından da faydalanamayıp gereksiz iş yüküyle karşı karşıya kalmaktadır (OECD 2016:13). Bu doğrultuda tüketicilerin finansal erişimlerini artırmaları, tasarruf alışkanlıklarının bir tasarruf kültürüne dönüşerek hem kendi çıkarları ve güvenlikleri doğrultusunda birikim yapmalarına, hem de küçük miktarlarda olsa sisteme dâhil etmiş oldukları birikimlerin ülke ekonomisine katma değer sağlayabilecek daha büyük girişim ve yatırımların finansman ihtiyaçlarının karşılanmasına katkı sağlamış olacaktır.

Finansal okuryazarlık seviyesinin düşük olması finansal ürün ve hizmetlere olan talebin azalması ve finansal erişim oranlarıyla doğru orantılı olduğu yapılan çalışmalarda gözlenmektedir. Bu sebeple finansal okuryazarlık seviyelerinin yükseltilmesi ve finansal eğitimlerin doğru şekilde uygulanabilmesi finansal erişim

açısından önemli bir rol oynamaktadır. Finansal erişim sağlayarak sistemde aktif olan tüketiciler, finansal tüketicilerin korunmasına yönelik yasal uygulamalardan faydalanabilecek, hak ve menfaatlerini zedeleyici uygulamalara karşı kanun tarafından korunabilecektir. Bunların yanı sıra gerçekleştirilen işlemlerin kayıt altına alınmasını sağlayarak yolsuzlukların azaltılmasına katkı sağlayacaktır (OECD 2005:78).

1.1.6. Finansal Okuryazarlığın Önemi

Serbest piyasa ekonomisinin küresel boyutta gelişmesi ve ekonominin tabana inmesi, yeni ürün ve hizmetlerin piyasaya sunulması artan bir kapsam ve bilgi yükü doğurmaktadır. Teknolojinin ve sosyal iletişim araçlarının yaygınlaşması ekonomik anlamda yeni terimlerin artmasını sağlamıştır. Fazlalaşan finansal olanaklar yeni riskleri de beraberinde getirmekte ve bireyleri farkında olmadıkları sorumlulukların altına sokacak yükümlülükler doğurmaktadır. Finansal mal ve hizmetlere ihtiyaç duyanların hepsinin bilgi sahibi olması beklenemez. Birçok tüketici bu sorumluluklarla başa çıkacak yeterli donanıma sahip olmayabilir. Bireylerin bu hususta karşılaştıkları sorumluluklarla en doğru şekilde başa çıkabilmelerine finansal okuryazarlık yardımcı olmaktadır (Hayta 2011:250).

Para kazanabilme gücüne sahipken tasarrufların veya harcamaların uygun biçimde değerlendirilip optimum fayda sağlanabilmesi gerekmektedir. Bireyin ani bir şekilde başına gelebilecek iş kaybı, zorunlu emeklilik, belirli dönemlerde tasarruf yapamama gibi hayatın içinde sürekli karşılaşılma ihtimali yüksek olan durumları en az kayıpla atlatabilmesi ve belirsiz olan gelecek dönemlere hazırlıklı olma durumu, finansal okuryazarlığın kazandırdığı becerilerle mümkün olmaktadır. (Basu 2008:11)

Hem yüksek gelir grubuna mensup bireyler hem de düşük gelir grubuna ait olan bireyler yaşamları süresince birçok finansal alternatif hususunda tercihler yapmaktadırlar. Bireyler gelir ve gider durumlarını nasıl dengeleyeceklerini, giderlerini hangi şart ve koşullarda gerçekleştireceklerini, gelirlerini hangi oranda tasarrufa ayırıp yatırım yapacaklarını, tasarruflarını hangi finansal enstrümanı kullanarak değerlendireceklerini, eğer borçlanacaklarsa bunu hangi vadede ve hangi kaynaktan tedarik edeceklerini, finansal durumlarını ve yaşam kalitelerini etkileyen kısa veya uzun vadeli kararları sürekli almakla yükümlü olacaklardır (Widdowson ve Hailwood 2007:38). Her birey çevresinde gerçekleşen ekonomik olaylara kayıtsız

kalamamaktadır. Finansal işlemlerin günlük hayatın içine bu kadar sirayet ediyor olması finansal okuryazarlığın gerekliliğini ortaya koymaktadır. Günümüzde normal hayatın her alanında karşılaşıyor olması bu finansal kararları doğru ve uygun bir çerçevede alabilmek için finansal okuryazar olmayı kaçınılmaz bir hale getirmektedir.

Finansal okuryazarlığı önemli kılan unsurlardan biri de üç boyutlu yapısıdır. Yatırım, tasarruf ve finansal dolandırıcılığı çevreleyen bu yapı ekonomik yeterliliği ön plana çıkarmıştır. Finansal bilgi düzeyine erişmek bireylerin davranışsal eğilimlerinde yaptığı hataları azaltmalarının yanı sıra çarpan etkisiyle kurum ve kuruluşların daha güçlü bir yapı kazanmalarına sebep olmaktadır (Özçam 2006:19).

Finansal okuryazarlığın bireysel çıkarlar ve toplumsal refahı ve finansal etkinliğin artırılması hususunda önemli kılan başka bir gösterge ise, bireylerin finansal bilgi konusunda yeterli bilgiye sahip olduklarını düşünmeleri veya finansal okuryazarlıklarının ileri seviyede olduğu yanılgısına kapılmalarıdır. Bu durum bireylerin finansal bilgilerini olduğundan abartılı görmelerine, gerçekleştirecekleri finansal işlemlerde kolaylıkla yanlış kararlar alabilmelerine sebep olmakta ve yanlış tercihler sonucu yatırımlarının israfına yol açmaktadır (Altıntaş 2008:32)

Finansal okuryazarlık, ihtiyaçlarının hangi yönde olduğunun farkında olmayan veya ihtiyaçları doğrultusunda ürün ve hizmet seçeneklerinden hangi birini tercih edeceklerinin bilgi, beceri ve yetkinliğini taşımayan, finansal sistemin içerisinde yer almak konusunda tereddüt ve korku yaşayan müşteri kitlesi için de önemli bir rol oynamaktadır (TCMB 2011a: 35). Finansal okuryazarlığı yüksek bireylerin finansal okuryazarlığı düşük olan bireylere kıyasla finansal piyasalara dâhil olma isteklerinin daha yüksek olacağı vurgulanmaktadır. Bunun yanı sıra zaten finansal araçları kullanmakta olan bireylerin finansal piyasalarda daha fazla rol alıp, bilgi sahibi olmak isteyecekleri ve okuryazarlık düzeylerini arttırma ihtiyacı doğacağı Lusardi ve Mitchell tarafından öngörülmüştür (Lusardi, Mitchell 2014:21-22).

Bu bilgiler doğrultusunda finansal konular hakkında yeterli eğitime sahip olmamak karşılaşılan problem ve riskleri karmaşık halde algılamaya sebep olmakta, finansal farkındalığı düşük olan tüketicilerin finansal sistemin içinde yer almaya şüphe ile bakmakta olduğu anlaşılmaktadır. Buna karşın finansal okuryazarlık

seviyeleri daha yüksek tüketicilerin yatırım kaynaklı fikirleri daha geniş olduğundan tasarruf eğilimlerinin daha yüksek seyrettiği gözlenmektedir. Yatırım araçları hakkında daha fazla bilgiye sahip olan tüketiciler tasarruflarını daha verimli kullanmalarından kaynaklı olarak katma değer yaratma konusunda daha olumlu katkılar elde etmektedir (Lewis, Messy 2012:16).

Finansal okuryazarlık yalnızca bireysel uygulamaları değil kurumsal uygulamaları da kapsayan bir kavramdır. Örneğin, ticari kuruluşlar iş görenlerinin sosyal güvence ve emeklilik planlarını yapmalarını, çalışanlarda aile bütçelerini düzenleme noktasında gelecek odaklı düşünmelidir. Finansal okuryazarlıkla elde edilen bilgi, birikim ve öngörü sayesinde bireyin ve toplumun karşı karşıya kalacağı riskler en aza indirgenmiş olmaktadır (Bayram 2010:16).

Literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde birey ve toplum bakımından finansal okuryazarlığın önemine olumlu etki eden bir takım durumlar tespit edilmiştir. Bunlar;

- **Finansal enstrümanların giderek daha da karmaşık bir hal alması;** birçok tüketici geçmiş dönemlerde daha sınırlı sayıda bankacılık ürünü ve hizmeti kullanmaktaydı. Son dönemdeki değişiklikler ve gelişmeler bu ürün veya hizmet grubunun nitelik ve nicelik yönünden çeşitlenmesine sebep olmuştur. Risk, getiri oranı, vade ve diğer değişkenler çerçevesinde birçok özelliği bulunan finansal araçların anlaşılabilmesi finans uzmanları tarafından bile karmaşık hale gelmektedir. Bireylerin mantık çerçevesinde ve doğru finansal kararlar alabilmeleri için yeterli düzeyde finansal okuryazar olmaları ve asgari derecede finans kültürüne sahip olmaları gerekir (Hayta 2011:216).
- **İstihdam durumu ve çalışma sonrası emeklilik sistemindeki değişiklikler;** ülke ekonomileri ve istihdam oranları sürekli değişiklik gösteren bir grafik çizmektedir. Günümüzde çok az insan iş kaygısı ve kalıcı istihdam endişesi yaşamadan planlar yapabilmektedir. Bu sebeple her koşul ve şart farklı finansal kararlar uygulamayı gerektirmektedir. Aynı zamanda emeklilik sistemindeki yönelimler fayda esaslı(defined benefit) emeklilik sisteminden belirlenmiş katkı(defined cotribution) emeklilik sistemine evirilmiştir. Fayda esaslı emeklilik sisteminde

sisteme dahil olanlar risk ve sorumlulukları üstlenirken, belirlenmiş katkı esaslı emeklilik sisteminde çalışanlar yatırım risklerini ve yatırım yapma sorumluluğunu üstlenmektedir (Orton 2007:4).

- **Bireylerin finansal piyasalarda daha fazla yer alması;** pek çok tüketici finansal sistem içerisinde yer almak için yeterli tasarrufa sahiptir. Kişisel gelirdeki yükselişler bireysel yatırımcı potansiyelini artırmaktadır. Günümüzde hane halkı hisse senetlerinde yatırımlarını değerlendirmektedir (Orton 2007: 4). Bireyler elde ettikleri gelirlerle, tasarrufa ve yatırıma ayırdıkları tutarlarla kazanç ve pasif gelir elde etmeye, ek bir kazanç sahibi olmaya çalışmaktadır. Bireylerin bu istekleri doğrultusunda artış gösteren menkul kıymet işlemleri vb. işlemler finansal bilgi çerçevesinde gerçekleşmesi durumunda hem bireylerin çıkarları hem de finansal sistemin gelişmesine olumlu katkı sağlayacaktır.
- **Teknolojik gelişmeler;** yeni teknolojilerin gelişmesi ve tabana yayılması sermaye birikiminin yaygınlaşmasını böylelikle fon gereksinimlerinin kolayca karşılanmasına olanak sağlayarak, ekonomik gelişme açısından olumlu bir fayda olarak karşımıza çıkmaktadır. Gelişmiş ve etkinliklerini maksimum düzeyde gerçekleştiren finansal piyasalar, tüketicilerin sahip oldukları küçük tasarruf mevduatlarının finansal sisteme dâhil edilmesine, büyük yatırım fırsatlarının fon açığını kapatmak için riskin paylaşarak azalmasına ve bunun sonucu olarak ülke ekonomisinin verimliliğinin artmasına dolayısıyla ekonomik gelişmeye de katkı yapmasına sebep olmaktadır (Arslan, Küçükaksoy 2011:26)
- **Finansal şeffaflığın azalması;** finansal yeterliliği yüksek tüketiciler, tercih edecekleri mal ve hizmetleri birbiriyle karşılaştırarak daha fazla eleştirel bakabilmekte bunun sonucu olarak denetimi üstlenen kuruluşlar üzerinde finansal şeffaflığı artırıcı bir baskı göstermektedir. Bunun yanı sıra tercih etmiş olduğu ürün ve hizmetler hakkında yeterli bilgiye sahip finansal okuryazarlığı yüksek olan bireyler, finansal piyasalar içerisinde gizli bir denetim ve muhakeme mekanizması oluşturarak hem finansal tüketicilerin korunmasına hem de denetleyici kurumlar üzerindeki iş yükünün azalmasına katkı sağlamaktadır (OECD 2005:35).

- **Finansal dolandırıcılık;** dünya geneli temel alınarak son yıllarda gerçekleştirilen araştırmalara göre, klasik suçların sabit bir eğilim gösterdiği buna karşın ekonomik ve finansal suçların hızla arttığı gözlemlenmektedir. Özellikle bankacılık sektöründe parasal kaynakların bilanço içerisindeki oranlarının yüksek olması, yeterli bilgi ve donanımına sahip olmayan banka müşterilerine yönelik hırsızlık, kalpazanlık ve dolandırıcılık vakalarının artmasına neden olmuştur. Bankacılık işlemlerinin elektronik ortamlarda gerçekleştirilebilir olması dolandırıcılık risklerinin de artmasına yol açmış, bankaların bilgi işlem sistemlerine izinsiz giriş ve ıkışlar, yetki sınırlarının aşılması, bankaların kullandığı güvenlik programlarının ve uygulamaların yetersiz kalabilmesi, büyük risklerin oluşmasına ve domino etkisi yaparak yüksek montanlı maddi kayıplara yol açabilmektedir. Bu sebeple finansal okuryazarlık, karşılaşılan olası güvensiz işlemler, hırsızlık, kalpazanlık, dolandırıcılık ve sahtekrlık vakaları karşısında bireylerin daha akılcı ve karşılaşılan risklere karşı daha ihtiyatlı davranabilmesi noktasında finansal refah ve emniyetin gelişmesine katkı sağlayacaktır (akır 2006: 41-42).
- **Finansal okuryazarlık seviyesinin düşüklüğü;** dünya geneli baz alındığında literatürde farklı gruplar üzerinde yapılan araştırmalar finansal okuryazarlığın düşük seviyelerde olduğunu ortaya koymuştur. Özellikle eğitim seviyesi düşük, dar gelirlili bireyler ve yaş seviyesi yüksek gruplarda finansal okuryazarlık seviyelerinin düşük olduğu gözlemlenmiştir (Orton 2007:4).
- **Finansal dışlanmalar;** kısaca bireylerin finansal ürün ve/veya hizmetlerden yeterince ya da hiç faydalanamaması olarak ifade edilebilir. Finansal dışlanma iki farklı Şekilde görülmektedir, ilki gelir yetersizliğinden dolayı dışlanma ikincisi ise aşırı ve yanlış finansal yönetim nedeniyle finansal dışlanmadır (Kempsey, Whyley 1999: 2).

1.2. Bankacılık Sektörü Ve Banka Çalışanlara Yönelik Finansal Okuryazarlık

Bu bölümde bankacılık sektörüyle ilgili bilgilere yer verilip, banka çalışanları açısından finansal okuryazarlığın önemine değinilecektir.

1.2.1. Banka Ve Bankacılık Kavramları

Banka, mevduatları kabul edip, topladığı bu mevduatları etkin bir şekilde kredi işlemlerinde kullanmayı amaç edinen ekonomik kuruluşlardır. Banka; para, kredi ve sermaye konularını içine alan her çeşit işlemleri yapabilen ve düzenleyen kamu veya özel kişilerle işletmelerin bu alanlarda ki her türlü ihtiyacını karşılamayı uğraş alanı olarak belirlemiş ekonomik birimlerdir (Kaya 2012:3) .

Para politikasına ilişkin temel yaklaşımlarda bankalar pasif bir küme olarak görülürler. Oysa ticari bankaların çevrelerine optimal tepkiler veren bağımsız oluşumlar olarak modellenmeleri gerekir. Endüstriyel iktisatta banka, belirli bir pazarda müşterilerine hizmet sağlayan ve bu hizmetleri üretmek için de belirli bir maliyete katlanan bir firma olarak tanımlanır (Deb, Murthy 2008:37).

5411 sayılı Bankacılık Kanunu'na göre belirlenmiş, bankaların faaliyet gösterecekleri alanlara yer verilmiştir. Bankacılık kanuna göre bu faaliyetler aşağıdaki gibidir¹ ;

- Mevduat kabulü,
- Katılım fonu kabulü,
- Nakdî, gayri nakdî her sınıf ve surette kredi verme işlemleri,
- Nakdî ve kaydi ödeme ve fon transferi işlemleri, muhabir bankacılık veya çek hesaplarının kullanılması dâhil her türlü ödeme ve tahsilat işlemleri,
- Çek ve diğer kambiyo senetlerinin iştirası işlemleri,
- Saklama hizmetleri,
- Kredi kartları, banka kartları ve seyahat çekleri gibi ödeme vasıtalarının ihracı ve bunlarla ilgili faaliyetlerin yürütülmesi işlemleri,
- Efektif dâhil kambiyo işlemleri; para piyasası araçlarının alım ve satımı; kıymetli maden ve taşların alımı, satımı veya bunların emanete alınması işlemleri,

¹ Bankacılık Kanunu md.4

- Ekonomik ve finansal göstergelere, sermaye piyasası araçlarına, mala, kıymetli madenlere ve dövizde dayalı; vadeli işlem sözleşmelerinin, opsiyon sözleşmelerinin, birden fazla türev aracı içeren basit veya karmaşık yapıdaki finansal araçların alımı, satımı ve aracılık işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının alım ve satımı ile geri alım veya tekrar satım taahhüdü işlemleri, Sermaye piyasası araçlarının ihraç veya halka arz yoluyla satışına aracılık işlemleri,
- Daha önce ihraç edilmiş olan sermaye piyasası araçlarının aracılık maksadıyla alım satımının yürütülmesi işlemleri,
- Başkaları lehine teminat, garanti ve sair yükümlülüklerin üstlenilmesi işlemleri gibi garanti işleri,
- Yatırım danışmanlığı işlemleri,
- Portföy işletmeciliği ve yönetimi,
- Hazine Müsteşarlığı ve/veya Merkez Bankası ve kuruluş birlikleri nezdinde oluşturulan bir sözleşme kapsamında üstlenilen yükümlülükler çerçevesinde alım satım işlemlerine ilişkin piyasa yapıcılığı,
- Faktöring ve forfaiting işlemleri,
- Bankalar arası piyasada para alım satımı işlemlerine aracılık,
- Finansal kiralama işlemleri,
- Sigorta acenteliği ve bireysel emeklilik aracılık hizmetler ve kurulca belirlenecek diğer faaliyetleri gerçekleştirebilmektedirler.

Bankalar her geçen gün faaliyet alanlarını genişletmekte ve yeni ürün ve hizmetler geliştirmektedir. Bankacılık sistemi teknolojinin gelişmesi, ödeme sistemlerinin artması ve yaygınlaşması, yeni ürün ve hizmet açığının oluşması sonucu dinamiklerini değiştirip hizmet ağını büyütüp, genişletmektedir. Bu yönüyle paranın işlevini değiştirmesiyle bankacılık kendini yenileyen ve geliştiren bir sistemdir (Takan, Boyacıoğlu 2011:1).

Bankalar; gerçek ve tüzel kişilerin tasarruflarını toplayarak, bu tasarrufları işletmeye gelir sağlayacak işlere kredi ve benzeri finansman tedariki gerçekleştiren, ödemelerde aracılık yapan, para nakli, senet tahsili, emanet kabulü gibi çeşitli hizmetler gören işletmelerdir. Bu tanımlara göre bankaların temel olarak kaynak

toplamak ve fon kullandırmak olmak üzere iki genel işlevi bulunmaktadır (Benligiray, Banar 2006: 3).

Bankaları faaliyet alanlarına, işlevlerine, sermaye kaynaklarına, sermaye yapılarına vb. özelliklerine göre sınıflandırmak mümkündür. Literatür incelendiğinde bankalarla ilgili birçok sınıflandırma yapıldığı gözlenmektedir. Bankalar kanunu çerçevesinde Türkiye Bankalar Birliği tarafından birçok sınıflandırma yapılmıştır, en genel bakış açısıyla bu sınıflandırmalar (İbiş vd., 2018:64);

1. **Mevduat bankası:** Kendi nam ve hesabına mevduat kabul etmek ve kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubeleridir.
2. **Kalkınma ve yatırım bankaları:** Mevduat veya katılım fonu kabul etme dışında; kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyette bulunan ve/veya özel kanunlarla kendilerine verilen görevleri yerine getiren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubeleridir.
3. **Katılım bankaları:** Faizsiz bankacılık uygulamasını benimsemiş, ticari bankalara benzer (faizsiz olmak kaydıyla) hizmetler veren finans kurumlarıdır. Özel cari ve katılma hesapları yoluyla fon toplamak ve kredi kullandırmak esas olmak üzere faaliyet gösteren kuruluşlar ile yurt dışında kurulu bu nitelikteki kuruluşların Türkiye'deki şubeleridir.
4. **Merkez bankaları:** Banknot ihraç etmek, fiyat istikrarını sağlamak, belli bir ücret dâhilinde devletin veznedarlığını yapmak, devletin mali ve iktisadi konularda danışmanlığını yapmak, ticari bankaların para rezervlerini muhafaza etmek, ülkenin uluslararası mali araçlarının muhafızlığını yapmak, bankaların takas, tasfiye, virman görevlerini yapmak, kredileri düzenlemek ve denetlemek vb. görev ve yetkilerle donatılmış bankalardır.

1.2.2. Banka Çalışanı

Banka çalışanları hukuki statü olarak özel hukuk hükümlerine göre çalıştırılmaktadır. Kamu sermayeli bankaların çalışanlarına yönelik 15.11.2000 tarihinde yürürlüğe giren 4603 sayılı kanunla beraber kamu veya özel sermayeli banka çalışanları ayırım yapılmaksızın özel hukuk hükümlerine bağlı olarak 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerince çalışmaktadırlar.

Kamu Bankası olarak, Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası, Türkiye Halk Bankası Anonim Şirketi ve Türkiye Emlak Bankası Anonim Şirketi personelinin bağlayan 4603 sayılı Kanunun 2.maddesinin 3. Fıkrasına göre; “Bankaların bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihte mevcut personeli hakkında aylık, özlük ve emeklilikleri yönünden tabi oldukları mevzuatın uygulanmasına devam olunur. Bunlardan uygun görülenler istekleri halinde, emeklilik statüleri devam etmek üzere özel hukuk hükümlerine göre çalıştırılabilir.” Hükmü yer almaktadır (<https://www.tbmm.gov.tr>).

Hali hazırda özel hukuk hükümlerine tabi olarak çalışan özel banka personelinin yanı sıra devlet bankalarının çalışan personeli de yapılan kanun değişiklikleriyle 4857 sayılı İş Kanunu ve Toplu İş Sözleşmesi ve Sendikalar Kanuna tabi olmuştur.

4857 sayılı İş Kanununun 2. Maddesinin 1.fıkrası uyarınca “ Bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişiye işçi... denir” hükmü yer almaktadır (Süzek 2018:138)

Banka çalışanlarının statüsünü belirleyen ve bağlayıcılığı bulunan özel hukuk hükümlerinin yanı sıra Türkiye Bankalar Birliği tarafından meslek çalışanlarına yönelik etik ilkeler bulunmaktadır. Bu etik ilkelerin bazıları şöyledir (<https://www.tbb.org.tr>);

Banka çalışanları;

- Görevlerini yerine getirirken yürürlükteki mevzuata uymak,
- Müşterilerini, kendilerine sunulan ürün ve hizmetlerin sağlayacağı fayda ve doğuracağı riskler konusunda bilgilendirmek,
- Aynı hizmeti alan müşterilere tarafsız ve adil hizmet sunmak,
- Bankaya ait varlıkları ve kaynakları verimsiz ve amaç dışı kullanmamak,
- Kendilerine yapılan menfaat sağlamaya yönelik teklifleri derhal reddetmek, yetkili makamlara ve amirlerine bildirmek,
- Müşterilerle borç-alacak, kefalet ve müşterek hesap açtırmak gibi etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmemek,
- Hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında üstlendikleri görevlerle ilgili olarak hesap verebilme sorumluluğu içinde olmak,

İle yükümlüdürler.

Bahsi geçen kanun, yönetmelik ve etik kuralların bağlayıcılığı çerçevesinde banka çalışanları, çalıştıkları kurumların düzenlemiş oldukları mevzuatlarına, tüm mali ve güvenlik prosedürlerine uymak koşuluyla, bankaların üstlenmiş oldukları hizmet ve/veya ürünlerin satışı, pazarlanması, takibi, raporlanması, saklanması vb. operasyonel işlemlerin yapılması hususunda müşterilerin fayda, güvenlik ve gizlilik halleri gözetilerek gerekli bilgilerin sağlanması ve hizmetlerin sunulması sürecinde yerine getirdikleri görevlerle ilgili hesap verme sorumluluğu üstlenerek, bir sözleşmeye bağlı olarak hak ve yükümlülükleri doğrultusunda ücret karşılığı çalışan kimsedir.

1.2.3. Banka Çalışanları Açısından Finansal Okuryazarlığın Önemi

Finansal ürün ve hizmetlerden faydalanmak isteyen müşteriler, finansal hizmetleri edinme aşamasında yanlış veya tutarsız tercihler sonucu olumsuz durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Finansal hizmetlerden faydalanmak isteyen tüketicilerin eksik bilgilerine karşın bu ürün ve hizmetleri sunan kişilerin finansal bilgi ve tecrübeleri daha yüksektir. Bireysel müşteriler tarafından edinilmesi neredeyse imkansız olan bilgiler, bu alanda uzman olan kurumlar vasıtasıyla sağlanmaktadır.(Mishkin 2000:36)

Finansal farkındalığı yüksek olan bireyler finansal sistemin etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için gereklidir. Gerçekleştirdikleri finansal işlemler çerçevesinde bilgili olan bireyler, piyasalarda etik dışı işlem teşebbüsünde bulunan satıcılara karşı kendi denetim mekanizmalarını oluşturup ihtiyatlı hareket etmektedirler (Hilgert ve Hogarth, 2003:309). Ancak bireylerin bilgilerinin yetersiz olduğu durumlarda hatalı seçimler yapması muhtemeldir. Bu gibi durumlarda yatırımcılar bilgi ve tecrübe eksikliğini finansal danışmanlardan aldıkları tavsiyelerle gidermektedir. Portföy yönetiminin profesyonel danışmanlara devredilmesi ise bilgi edinim maliyetlerinin yatırımcılar arasında paylaştırılarak asgari düzeye indirilmesine ve ölçek ekonomisine katkı sağlamasına sebep olur (Hackethal, Haliassos, Jappelli, 2009/04:1)

Yapılan araştırmalar, finansal okuryazarlık düzeyi düşük olan bireylerin kendi başlarına yaptıkları finansal seçimler doğrultusunda yanlış kararlar alındığını ortaya koymaktadır. Buna karşılık finansal okuryazarlık düzeyi düşük olan bireyler, finansal

tercihlerini yaparken eksik oldukları yönlerde finansal tavsiye ve yardımlardan yararlanabilmektedir. Literatürde finansal danışmanların bazı temel rollerinden bahsedilmektedir. Bunlar (Collins 2012:307-308.);

- Karmaşık kavramsal terimler karşısında bireylerin algılarını kolaylaştırmak.
- Gerekli olan finansal bilgiyi sağlamak.
- Davranışsal kararların üstesinden gelmek.
- Önyargı ile yaklaşılan finansal sistem, finansal ürün ve hizmetler hususunda danışanların genel yargılarını açıklığa kavuşturmak.
- Bireylerin finansal karar alma ve uygulama sürecinde aracılık etmek.

Bu doğrultuda finansal danışman ve profesyonellerin, kendilerine danışan müşterilere karşı aracılık ve bilgi sunma sorumluluğu ile beraber önyargı ve davranışsal kararlarla mücadele etmek gibi görevleri de ortaya çıkmaktadır. Nitekim finansal kararların alınması hususunda finansal danışmanlık talep eden bireylerin genel eğilimleri göz önüne alındığında, bu hizmeti talep edenlerin finansal okuryazarlığı düşük olan bireylerin yanı sıra finansal eğitim düzeyi yüksek kişilerin, girişimcilerin ve üst düzey yöneticilerin de aralarında bulunduğu görülmektedir (Tomak 10(2), 2009:147).

Banka müşterileri ödeme, tasarruf ve yatırım işlemlerini gerçekleştirirken banka çalışanlarıyla birebir iletişim halinde olarak işlemlerini gerçekleştirmek isteginde olabilirler. Bu doğrultuda müşterilerin memnuniyet hissettikleri bankalardaki personeli ilgilendiren tercih özelliklerine aşağıda şöyle değinilmiştir(Atış 2011:50-52);

- **Personelin bilgisi**, müşterilerle doğrudan iletişim içerisinde olan banka personelinin alanında bilgi sahibi olması, müşterilerin güveninin kazanılması, işleminin bilgi sahibi bir çalışan tarafından gerçekleştiriliyor olması sonucu memnuniyet açısından önemli bir etmendir. Müşteri gerçekleştirmekte olduğu işlemlerle ilgili sorular sorarak banka personelinin sınamak isteyebilir, bilgisiz bir çalışan tarafından işleminin yürütülüyor olması sonucu güvensiz hale gelebilir.

- **Yol gösterici ve pro-aktif olması,** bilgili ve tecrübe sahibi bir banka çalışanı, müşteriler tarafından sürekli bilgi almak için başvuru olan önemli bir kaynaktır.
- **Detaylara önem ve özen gösteriyor olması,** bankacılık işlemleri doğrudan veya dolaylı olarak parayla ilgili işlemler olması müşterilerin daha hassas olmalarına sebep olmaktadır. Bankacılar tarafından yapılmakta olan işlemlerin riskli ve dikkat gerektiren işlemler olmasından kaynaklı hataya yer verilmeyecek yöntemlerle çalışma zorunluluğunu doğurmaktadır. Müşteriler işlemlerini gerçekleştirmekte olan personelden en ufak detaylara dahi özen gösteriyor olmasını beklemektedir.
- **Problemlere sonuç odaklı olması,** finansal işlemler yapılırken birçok sorun ve hata meydana gelebilmektedir. Banka çalışanları tarafından bu tür hata ve sorunların işlem anında algılanabilmesi ve pratik olarak çözüm üretilebilmesi müşteriler tarafından takdir edilerek işlemlerini gerçekleştirdiği banka açısından memnuniyet duymasına sebep olacaktır.
- **Finansal piyasalar hakkındaki gelişmelerden haberdar olması,** müşteriler tasarruflarının risk ve getirilerinin karşılaştırılmasını, yatırım alternatiflerini değerlendirerek karar vermek istemektedirler. Muhatap olunan banka personelinin finansal piyasalar ve finansal araçlar hakkındaki bilgi ve gelişmelerden haberdar olması, getirilerin alternatiflerinin bilinmesi ve hesaplamaların doğru yapılması müşteriler tarafından memnuniyete yol açmasına sebep olacaktır.

Finansal konularda daha fazla bilgi sahibi bireyler yatırımlarında daha fazla kıyaslama yaparlar, daha fazla tasarruf yapma alışkanlığı içerisinde daha çeşitli yatırım araçları kullanırlar. Finansal okuryazarlık sayesinde bireyler kendini koruyarak, verimli ve özgüvenli biçimde finansal sistem içerisindeki faaliyetlerini sürdürür (World Bank 2009:1).

Yapılan bir araştırma, finansal bilgi yeterliliği ile finansal davranışlar arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğunu ve araştırmanın sonucu olarak finansal bilgi yeterliliğini artırmanın tecrübe sahibi insanlardan faydalanmak olduğunu ortaya koymaktadır(Hilgert, Hogart 2003: 310-311). Bankacılık sektörü yapılan işlemler

bakımından oldukça riskli ve finansal anlamda yeterli bilgiye sahip olmayı gerektiren bir çalışma alanıdır. Müşterilerin gerçekleştirmek istedikleri finansal işlemler konusunda karşılaştıkları personelden doğru yönlendirmeleri almaları, yatırım alternatifleri bakımından geniş bir bilgilendirmeye ihtiyaç duymaları, işlemlerinin düzgün yapılmasını ve yetkin bir personel tarafından gerçekleştirilmesini beklemleri kaçınılmaz bir durumdur. Bu bakımdan bir banka çalışanın finansal okuryazarlığı yeterli düzeyde, finansal konularda ise yetkin ve nitelikli olma beklentisi ortaya konmaktadır.

Düşük finansal okuryazarlık düzeyine sahip bireyler yüksek maliyetli borçlanma eğiliminde olan, finansal hizmetlere yüksek ücretler ödeyen ve borç ödemelerinde sorun yaşama ihtimali yüksek olan bireyler olarak görülmektedir (Lusardi, Tufano 2009). Lusardi ve Mitchell (2008) eğitim düzeyinin yükselmesi sonucu finansal okuryazarlık seviyesinin yükseldiğini, eğitim seviyeleri düşük olan yatırımcıların hisse senedi piyasalarına giriş yapmadıklarını, finansal okuryazar olanların ise daha fazla emeklilik planı yaptıklarını ortaya koymaktadır.

Finansal okuryazarlık seviyelerinin yetersiz olması, ekonomik durumlarında, emeklilik planları veya kişisel tasarrufların daha önemli hale geleceği ihtimali göz önüne alındığında endişe verici bir boyut kazanmaktadır. Yapılan bir araştırma işverenlerin sadece %18'inin çalışanlarının emeklilik için yeterli tasarruf yaptığına emin olduğunu göstermektedir (Temizel 2010:36).

Finansal okuryazarlık, bireylerin ekonomik bilgi ve kavramlar anlamında gelişmesinin yanı sıra finans sektörü çalışanlarını ve banka personelini daha fazla ilgilendiren bir kavramdır. Müşterilerin doğru ve akılcı yatırımlara yönlendirilmesi, tasarrufları ve kredi ihtiyaçlarının etkin ve sistemli koşullarda yapılması, getirileri ve ödemeleri noktasında açık ve anlaşılabilir bilgiler verilmesi müşterilerin memnuniyetine ve dolayısıyla bankacılık sistemine katılımlarının artırılmasına sebep olmaktadır. Finansal okuryazarlığı yeterli çalışanlar tarafından yönlendirildiği için bankacılık sistemine katkı sağlayan müşterilerin tasarrufları, denetlenebilir ve ölçülebilir olduğundan kanunlar çerçevesinde koruma altına alınıp daha az riskle ülke ekonomisine kazandırılıp toplumsal refahın gelişmesine sebep olabilmektedir. Ayrıca banka çalışanları da yaptıkları iş kimliğinin yanı sıra toplumu oluşturan bireylerdir. Her bireyin ihtiyaç duyduğu gibi finansal okuryazarlık, banka

çalışanlarının da kişisel tasarruflarına, borç alıp verme ilişkilerine, gelecek finansal kararlarına ve emeklilik planlarına olumlu bir davranış kazandırmasına sebep olmaktadır. Son yıllarda ülkemizde emeklilik güvenceleri ile ilgili yapılan planlamalar ve değişen kanunlar, çalışan kesimin üzerine kendi planlamalarını yapmak için daha fazla sorumluluk yüklemiştir. Bu durum, banka çalışanlarının hem kendi emeklilik sonrası ekonomik durumlarını planlamada hem de müşterilerini uygun ve etkin yönlendirmeleri konusunda daha büyük inisiyatifler almalarına imkan sağlamıştır. Bu sebeple finansal piyasalar içerisinde bu kadar etkin bir rol üstlenen banka çalışanlarının finansal okuryazarlık noktasında yetkin olmaları gerekmektedir.

1.3 Finansal Okuryazarlık İle İlgili Literatür Araştırması

Günümüzde finansal gelişmelerin artması neticesinde finansal okuryazarlık terimi hızla önem kazanmıştır. Bu gelişmeler sonucu finansal okuryazarlıkla ilgili birçok araştırmanın gerçekleştirildiği görülmektedir. Araştırmanın bu bölümünde finansal okuryazarlıkla ilgili çalışmalar özetlenmektedir.

1.3.1 Türkiye’de Gerçekleştirilen Finansal Okuryazarlık Çalışmaları

Araştırmanın bu bölümünde ülkemizde gerçekleşen araştırmaların Literatür bilgilerinde aktarılan sayısal verilere değinildikten sonra geçmişten günümüze doğru tarih sıralamasıyla yapılmış olan çalışmaların bazılarına değinilecektir.

Oruç Erdoğan, E. (2018) ,Türkiye’de “Finansal Okuryazarlık Konusunda Yapılan Lisansüstü Tez Çalışmalarının İncelenmesi” üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın sonucunda finansal okuryazarlık ile ilgili ilk tez çalışmasının 2010 yılında yapıldığını ve 2010-2018 yılları arasında toplamda finansal okuryazarlıkla ilgili 57 adet tez çalışması gerçekleştirildiğini belirtmiştir. 2010-2018 döneminde finansal okuryazarlık konusunda yapılan tezlerin, yapıldığı çalışma alanları incelendiğinde; 7 adet tezin Bankacılık konusunda, 14 adet tezin Ekonomi konusunda, 2 adet tezin ev ekonomisi konusunda, 6 adet tezin Eğitim ve Öğretim konusunda, 1 adet tezin Sağlık Kurumları Yönetimi konusunda ve 27 adet tezin İşletme konusunda sınıflandırıldığı görülmektedir (Oruç Erdoğan, 2018).

Bayram S.S. (2010), Anadolu Üniversitesi öğrencileri üzerine Finansal Okuryazarlık ve Para Yönetimi Davranışları konulu bir araştırma yapmış ve finansal

eğitim alan öğrencilerin finansal davranışlar konusunda daha bilinçli hareket ettikleri sonucuna ulaşmıştır.

Akyol C.(2010), 375 adet özel bankacılık biriminde çalışan personel üzerine bir anket çalışması yapmıştır. Araştırmanın sonucu olarak özel bankacılık biriminde çalışanların finansal farkındalıklarının olduğu fakat geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur.

Araz (2012), kredi kartı kullanımın sorunları ve finansal okuryazarlık arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Finansal okuryazarlık seviyesinin yükselmesi sonucu kredi kartı kullanımında yaşanabilecek sorunların azalacağı sonucuna varmıştır.

Satoğlu S. (2014), 133 birey üzerinde gerçekleştirdiği anket uygulaması sonucu finansal okuryazarlık seviyesinin artırılmasıyla bireysel yatırımcıların korunması arasında güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Öztürk (2014), Süleyman Demirel Üniversitesi akademik personelinin finansal okuryazarlık seviyelerinin belirlenmesi üzerine yaptığı çalışma ile akademik personelin finansal okuryazarlık seviyelerinin yeterli düzeyde olduğu ortaya konulmuş, buna rağmen finansal okuryazarlık eğitiminin gerekliliğine değinilmiştir.

Kahraman (2015), Erciyes Üniversitesi öğrencileri üzerinde yapılan araştırmada, 100 adet finansal okuryazarlık eğitimi almış, 100 adet işletme bölümü dışındaki öğrencilerden oluşan iki grup üzerinde çalışma yapılmıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin finansal okuryazarlık seviyelerinin düşük olduğu saptanmıştır. İşletme bölümü öğrencilerinin, diğer bölüm öğrencilerine oranla finansal okuryazarlık seviyelerinin daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Biçer ve Altan (2016), Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi öğrencilerinin finansal okuryazarlık tutum ve davranışları üzerine bir araştırma ortaya koymuştur. Araştırma, finansal okuryazarlık eğitimi alan öğrencilerin finansal konulardaki algılarının daha yüksek olduğu sonucunu ortaya koymuştur.

Çolak (2017), Araştırmada mühendislerin finansal okuryazarlık ve para yönetim bilgisi incelenmiştir. Bandırma ilçesinde 104 adet mühendis ile anket çalışması yapılmıştır. Yapılan araştırmada mühendislerin büyük bir çoğunluğunun

finansal okuryazarlık eğitimi almadığı ve bu alanda büyük bir eksikliğin var olduğuna vurgu yapılmıştır.

Eker (2017), Silifke’de faaliyet gösteren işverenler üzerinde bir anket çalışması yapılmıştır. Araştırma finansal farkındalık ve finansal okuryazarlık arasında pozitif yönlü istatistiksel bir anlam olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Altan (2017), Sivas ilinde sağlık personelinin finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesine yönelik çalışma 343 adet sağlık personeline anket uygulaması yapılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonucunda, sağlık çalışanlarının finansal okuryazarlık bilgilerinin mevcut ama yetersiz olduğu, bu alanda finansal okuryazarlık eğitimi almalarının gerekliliğine vurgu yapılmıştır. Ayrıca sağlık çalışanlarında doktora mezunları, hekimler ve gelir düzeyi yüksek olan personelin finansal okuryazarlık algılarının daha ileri seviyede olduğu sonucuna varılmıştır.

Ünal (2018), Bireysel forex yatırımcılarının finansal okuryazarlık düzeyini incelemiştir. Forex piyasasının bilinirliği ve finansal okuryazarlık arasında zayıf, pozitif yönde bir ilişki olduğu, finansal okuryazarlık düzeyinin artması ile forex piyasası bilinirliği üzerinde artırıcı bir etki yarattığı sonucuna varılmıştır.

Doğan (2018), Farklı kuşaklarda yer alan bireylerin finansal okuryazarlıklarının belirlenmesi ve sosyal medya ve kitle iletişim araçlarının finansal okuryazarlık üzerinde bir etkisinin bulunup bulunmadığı yönünde bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonucunda X ve Z kuşaklarının yarısından fazlasının finansal okuryazar olmadığı, sosyal medyanın finansal amaçlar doğrultusunda kullanıldığında Y kuşağında bulunan bireylerin finansal okuryazarlığı açısından anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu, X ve Z kuşağında bulunan bireyler açısından bir etkisi olmadığı sonucu ortaya konmuştur.

Gündüzalp (2018), Hane halkının borçlanma eğilimi, demografik, sosyoekonomik, finansal yönetim, finansal okuryazarlık, finansal stres yönlerinden incelenmiştir. Araştırma bulguları, finansal okuryazarlık düzeyinin düşük olması bireylerin borçlanma düzeylerini artırdığı sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Yıldız ve Tanınmış Yücememiş (2018), Finansal okuryazarlık ve finansal istikrar arasındaki ilişkiyi ölçmek için bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma

sonucunda finansal okuryazarlığın finansal istikrar üzerindeki etkisinin pozitif yönde olduğu ve istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur.

Dünya Bankası ve Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) işbirliği 40 il ve 142 ilçeyi kapsayan 3009 yetişkinin katılımıyla 2012 yılında “Finansal Yeterlilik Araştırması” gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda tasarruf yapma düzeyi düşük çıkarken, gelir düzeyinin artmasıyla verilen soruların doğru yönde cevaplanması doğru orantı göstermiştir. Kırsal kesimlerde yaşayan bireylerin tasarruf eğilimi, şehir merkezlerinde yaşayan bireylerin ise harcama alışkanlıkları yüksek seviyede tespit edilmiştir. Bütçelerini planlama yapan bireylerin bilgi edinilmek konusunda daha istekli olduğu ortaya konmuştur (SPK: 2012)

2015 yılında Borsa İstanbul A.Ş. İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş., Türkiye Sermaye Piyasası Birliği, Sermaye Piyasası Lisanslama Sicil ve Eğitim Kuruluşu ve Merkezi Kayıt Kuruluşu tarafından “ Türkiye Finansal Okuryazarlık Araştırması” gerçekleştirilmiştir. Yapılan anketler yüz yüze görüşülerek 3000 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada 2012 ve 2015 yıllarında aynı sorular sorulmuş ve doğru cevaplar verilmesi konusunda %25’lik bir artış olduğu gözlemlenmiştir. Araştırmaya yönelik bazı sonuçlar ise şöyledir (SPK 2015) ;

- 2012 yılında ankete katılanların %84’ünün finansal konularda basit matematiksel işlemleri yapabildikleri görülmektedir. Bu oran 2015 yılında %93’e yükselmiştir.
- Basit faiz sorusuna doğru cevap verenlerin oranı %35,5’den, %54’e, bileşik faiz sorusuna doğru cevap verenlerin oranı %26,1’den, %32’ye yükselmiştir.
- 2012 yılında ankete katılanlardan, herhangi bir emeklilik planı olmayanların oranı % 26,6 iken bu oran 2015 yılında %18’e düşmüştür.
- Katılımcıların %18’i Türkiye genelinde çeşitli devlet kurumları ve özel kuruluşlar tarafından finansal eğitim konusunda yürütülen çalışmalardan haberdar olduğunu belirtmiştir.
- Kadınların finansal okuryazarlık notu erkeklere kıyasla daha düşüktür.
- Hanede kişi başına düşen gelir arttıkça bireylerin finansal okuryazarlık düzeyleri de yükselmektedir.

- İleri yaş gruplarında finansal okuryazarlık düzeyinde düşüş görülmektedir.

1.3.2. Dünyada Gerçekleştirilen Finansal Okuryazarlık Çalışmaları

Ülkemizde olduğu gibi dünyada da çok eski bir terim olmayan finansal okuryazarlık özellikle son yıllarda yapılan araştırmalarla daha fazla karşımıza çıkmaktadır. Araştırmalarda yerini alan bu kavram, çok yeni olmasına rağmen dünya literatürüne ülkemizden daha önce kazandırılmıştır. Araştırmanın bu bölümünde finansal okuryazarlık kavramıyla ilgili dünya genelinde literatürde bulunan araştırmalar özetlenecektir.

Lee ve Tweedie (1976) gerçekleştirmiş oldukları araştırmada Finansal bilginin belirlenmesi üzere finansal farkındalık kavramını ele almışlardır. Araştırmada, bireylerin finansal anlamda beklenti içerisinde oldukları sonuçları elde etmek için ihtiyaç duyulan finansal okuryazarlığın kavramlaştırılması adına bir öneri ortaya konulmuştur. Bu öneri sonucunda finansal farkındalık kavramının da finansal okuryazarlığın bir parçası olduğu düşüncesi ileriye sürülmüştür (Dağdelen 2017: 49).

Danes ve Hira (1987), Iowa State Üniversitesi'nde öğrenim görmekte olan 323 öğrenci üzerinde finansal okuryazarlık seviyelerinin belirlenmesi adına bir test uygulanmıştır. Bu araştırmanın sonucunda öğrencilerin demografik özelliklerinin farklılığı sonucu finansal okuryazarlık düzeylerinin farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Erkek öğrencilerin, kadın öğrencilere oranla daha yüksek seviyede finansal okuryazar oldukları ve üst sınıf öğrencilerinin, alt sınıf öğrencilere kıyasla finansal okuryazarlık düzeylerinin yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir (Satoğlu 2014: 73).

Beal ve Delpachitra 2003 yılında Avustralya Southern Queensland Üniversitesi 1.sınıf öğrencileri üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmanın amacı öğrencilerin finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesidir. 789 öğrenciye yapılan anket uygulaması temel finansal kavramlar, finansal ürünler, bütçeleme ve karar verme bölümlerinden oluşturulmuştur. Araştırmanın sonucu olarak öğrencilerin finansal okuryazarlık düzeyleri düşük çıkmış bunun sebebi ise öğrencilerin üniversiteye başlamadan önceki eğitim sisteminde finansal konularla ilgili yeterli eğitimi almamış oldukları vurgulanmıştır.

ABD’de kadınların emeklilik planlaması ve tasarruf durumları üzerine 2005 yılında Lusardi ve Mitchell tarafından yapılan araştırma, kadınların finansal okuryazarlık seviyelerini ölçmek amacıyla kadınlara çeşitli sorular yöneltilerek gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonucunda yaş seviyesi yüksek olan kadınların finansal okuryazarlıklarının düşük olduğu, finansal okuryazarlık düzeyinin emeklilik planları yapmakla doğrudan ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Bu bulgular doğrultusunda finansal okuryazarlık seviyeleri daha yüksek olan kadınların, emeklilik planlarını tasarlamakta ve uygulamakta daha başarılı oldukları sonucu vurgulanmıştır. Yapılan başka bir araştırma ise finansal cehaletin Amerikan nüfusu arasında oldukça yaygın olduğudur. Özellikle Latin Amerikalılar, Afrikalı Amerikalılar ve kadınlar gibi demografik gruplarda eğitim seviyelerinin düşük olduğu gözlemlenmiştir. Hatalı borçlanma, borsaya giriş yapamama ve gelecek planlarında yapılan başarısızlıkların finansal bilgisizlikle orantılı olabileceğine değinilmiştir (Lusardi 2008:2).

Diğer bir araştırma ise Amerika Tasarruf Eğitim Konseyi (American Savings Education Council) tarafından ortaya konulmuştur. Bu araştırmaya göre aslında finansal okuryazarlık düzeyleri yüksek olmayan öğrencilerin kendilerini yeterli bilgi düzeyinde olduklarını düşündüklerini ortaya çıkarmıştır. Araştırmanın değindiği başka bir konu ise öğrencilerin edindikleri bilginin neredeyse tamamının aile ve yakın arkadaşları tarafından sağlandığıdır (Gökmen 2012:57).

Gathergood tarafından (2012) İngiltere’de gerçekleştirilen başka bir araştırma ise konu olarak finansal okuryazarlık ile aşırı borçlanma arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Araştırma, finansal okuryazarlık eksikliği ve aşırı borçlanma seviyelerinin pozitif bir nedenselliğe dayandığını ortaya koymuştur. Finansal anlamda bilgi yetersizliği bulunan bireylerin, maliyetleri yüksek ve denetimleri düşük olan borçlanma olanaklarını daha fazla tercih ettiği, bu tüketicilerin risklere açık olduğu bilgisi vurgulanmıştır.

2. BÖLÜM

METODOLOJİ

2.1. Araştırmanın Tipi ve Yöntemi

Araştırmanın tipi, Banka sektörü çalışan personelin finansal okuryazarlık düzeylerini değerlendirmek amacıyla kesitsel ve tanımlayıcı bir araştırmadır.

Araştırmaya ilişkin veriler, anket yöntemi belirlenerek çalışmaya devam edilmiştir. Anket, yapılan araştırmalarda sistematik olarak verilerin elde edilmesine olanak sağlayan bir yöntemdir. Veriler, belirlenen bir dizi soruların belirli bir gruba veya rastsal bir gruba uygulanması ile elde edilir. Ankette uygulanacak olan örneklem grubunun demografik özellikleri, tutumları, tercihleri ve seçimleri gibi durumları anketin geçerliliğini artırmaktadır. Ancak yapılacak olan anketten yararlı ve sağlam bilgi elde edebilmek için anketin hazırlık aşaması ve uygulama süreçleri önemli bir etkidir. (Kanmaz 2018:22)

Araştırmanın kapsamı gereği yöntem olarak beşli likert yöntemi ile anketler hazırlanarak yüz yüze görüşme tekniği ile anketlerin uygulaması yapılmıştır. Anket içeriği olarak 11 adet demografik özellikleri belirleyen sorular sorulmuştur. Ayrıca anket katılımcılarına, 30 adet finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi üzerine sorular yöneltilmiştir. Bu sorular; Temel Bankacılık İşlemleri, Ekonomi Finans Bilgisi, Vergi işlemleri, Sigorta İşlemleri, Finansal Tablolar ve Matematik, Faiz Hesaplamaları olmak üzere 6 gruba ayrılarak örneklem grubuna uygulanmıştır.

2.2 Evren Ve Örneklem

Bu çalışmada, Sivas ilinde banka sektöründe çalışan personeller evren olarak kabul edilmiştir. TBB tarafından 2017 yılında yayımlanan verilere göre Sivas ilinde faaliyet gösteren bankalara ait çalışan sayısı 830 kişidir (<https://www.tbb.org.tr>). Anket görüşmeleri esnasında Sivas ilinde faaliyet gösteren bankaların sağlamış olduğu çalışan sayısı bilgileri TBB verilerini destekler nitelikte olduğundan evren TBB verilerine göre 830 kişi olarak belirlenmiştir.

Örnekleme büyüklüğünün belirlenmesinde (Yamane, 2001:57):

$$n = \frac{N * z_{\frac{\alpha}{2}}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + \frac{z_{\frac{\alpha}{2}}^2 * p * q}{2}}$$

N: Kütlem büyüklüğü

n:Örnekleme büyüklüğü

z:İstenilen güvenilirlik düzeyi için z değeri

d:Duyarlılık

p:Yığılda istenilen özelliği taşıyan bireylerin oranı

q:Yığılda istenilen özelliği taşımayan bireylerin oranı (1-p)

Bu araştırmada, kütlem büyüklüğü N: 830 olarak ifade edilmektedir.

$$n = \frac{830 * (1,96)^2 * 0,2 * 0,8}{(0,05)^2 * (830 - 1) + (1,96)^2 * 0,2 * 0,8}$$

n=190

Şeklinde bulunur. Bu çalışmada örnekleme büyüklüğü, katılımcı sayısı 217 olarak belirlenmiştir.

2.3 Veri Toplama Araçları

Veriler, katılımcıların kişisel bilgilerini içeren birinci bölüm ve finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesini amaçlayan ikinci bölüm olmak üzere araştırmacılar tarafından düzenlenmiş iki bölümden oluşmaktadır. Katılımcılara uygulanan anket soruları araştırmacılar tarafından özgün olarak hazırlanmıştır.

Kişisel Bilgi Formu: Araştırmaya katılım sağlayan kişilerin; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi gibi sosyo-demografik bilgilerini ve kadro unvanı, aylık gelir düzeyi, internet bankacılığı kullanımını, aylık tasarruf yüzdesi ve finansal okuryazarlık eğitimi alıp almadığını içeren finansal tercihlerine yönelik 11 adet sorudan oluşmaktadır.

Finansal Okuryazarlık Düzeyi soru Formu: Katılımcıların finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesine yönelik 30 adet sorudan oluşmaktadır. Sorular kendi içerisinde Ekonomi ve Finans, Bireysel Bankacılık, Finansal Tablolar,

Vergi İşlemleri, Sigorta İşlemleri, Matematik ve Faiz hesaplamaları olmak üzere 6 farklı bölüme ayrılmıştır. Bu formda oluşturulan anket soruları beşli likert yöntemi uygulanarak, katılımcıların yöneltilecek bilgilere “Kesinlikle Katılıyorum” “Katılıyorum” “Kararsızım” “Katılmıyorum” ve “Kesinlikle Katılmıyorum” seçeneklerinden kendilerine en yakın olan cevabı vermeleri beklenmiştir.

2.4. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması

Veri toplama formları araştırmacıların kendisi tarafından Sivas ilinde faaliyet gösteren bankaların Memur, Yetkili, Yönetmen, Yönetmen Yardımcısı, Müdür ve Müdür Yardımcısı unvanlarına sahip personeller üzerinde uygulanmıştır. Veriler, gönüllü olarak araştırmaya katılmayı kabul eden banka çalışanlarına yüz yüze görüşme tekniği ile anket formu yoluyla toplanmıştır. Anketlerin araştırmacı tarafından uygulanması 18.12.2018 – 01.03.2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların bir kısmı ile anketler görüşme esnasında sorular yüz yüze sorularak cevaplandırılmış, bir kısmı ise katılımcıların anket formlarını yanıtlaması sonucu randevu alınarak kendilerinden anket formlarının teslim alınması yoluyla toplanmıştır.

2.5. Verilerin Değerlendirilmesi

Bu araştırmada, verilerin değerlendirilmesine yönelik IBM SPSS25 programında analizler yapılmıştır. Araştırmada kullanılan örneklemin yeterliliği konusunda Kaiser–Meyer–Olkin (KMO) testi uygulanarak araştırmada kullanılan örneklemin yeterli olduğu sonucuna varılması üzerine IBM SPSS 25 programında Madde Analizi, Faktör Analizi, Frekans Analizi, Bağımsız Örneklem T Testi ve Tek Yönlü Anova testleri uygulanarak analizler yapılmıştır. Yapılan bütün analizlerin anlamlılık seviyesi (sig;0,05) değerinde test edilmiştir.



3. BÖLÜM

UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu araştırma ile bankacılık sektöründe çalışan personellerin finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi ve faktör analizi yardımıyla, finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı, bankacılık ve sigorta bilgisi, maliyet ve kar bilgisi, finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı, gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı düzeylerinin belirlenmesini ve bu düzeylerin cinsiyet, eğitim düzeyi, finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu ve kadro unvanının değişimine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla araştırmaya yönelik hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur;

- **Bağımsız Örneklem T Testi (Independent Sample T Test)**

A) Cinsiyete Göre

H₀: Cinsiyete Göre Değişkenler Arasında Fark Yoktur.

H₁: Cinsiyete Göre Değişkenler Arasında Fark Vardır.

B) Finansal Okur Yazarlık Eğitim Düzeyine Göre

H₀: Finansal Okur Yazarlık Eğitim Düzeyine Göre Değişkenler Arasında Fark Yoktur.

H₁: Finansal Okur Yazarlık Eğitim Düzeyine Göre Değişkenler Arasında Fark Vardır.

- **Tek Yönlü Anova Testi (One Way Anova Test)**

A) Eğitim Düzeyine Göre

H₀: Eğitim Düzeyine Göre faktörler arasında fark yoktur.

H₁: Eğitim Düzeyine Göre faktörler arasında fark vardır.

B) Kadro Unvanlarına Göre

H₀: Kadro Unvanlarına Göre Faktörler Arasında Fark Yoktur.

H₁: Kadro Unvanlarına Göre Faktörler Arasında Fark Vardır.

3.2. Bulgular

Bu bölümde araştırmaya ait bulgulara yer verilecektir.

3.2.1 Demografik Özellikler ve Diğer Bulgular

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetlerine göre yüzdelik dağılımları %45,2'si kadın, %54,8'i erkek olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Birey Sayısı	Yüzde(%)
Kadın	98	45,2
Erkek	119	54,8
Toplam	217	100,0

Tablo 1' de görüldüğü üzere erkek katılımcılar, kadın katılımcılara oranla daha fazladır. Yine de araştırmanın verimliliği açısından erkek ve kadın katılımcıların sayısı birbirine yakın olarak belirlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Yaşlara Göre Dağılımı

Yaş	Birey Sayısı	Yüzde(%)
20-29	47	21,7
30-39	111	51,2
40-49	55	25,3
50-59	4	1,8
Toplam	217	100,0

Tablo 2'de görüldüğü üzere %51,2 oranla araştırmaya katılanların büyük bir bölümü 30-39 yaş aralığındadır, yüzde 21,7'lik kısım 20-29 yaş grubunda bulunurken, yüzde 25,3'lük kısım ise 40-49 yaş aralığındadır. Araştırmaya katılan katılımcıların sadece %1,8 oranında 50-59 yaş grubunu temsil etmektedir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Medeni Durumu

Medeni Durum	F	%
Evli	147	67,7
Bekar	70	32,3
Toplam	217	100

Tablo 3’de görüldüğü üzere katılımcıların büyük çoğunluğu evlidir. Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin yüzde oranları %67,7’i evli, %32,3’lük kısmının ise bekar olduğu gözlenmektedir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Çocuk Sayısı

Çocuk Sayısı	F	%
0	83	38,2
1	64	29,5
2	50	23,0
3	19	8,8
4 ve üzeri	1	0,5
Toplam	217	100

Çocuk sayısına göre katılımcıların %38,2’si çocuk sahibi değildir. Katılımcıların %29,5’u bir çocuk, %23’ü iki çocuk, %8,8’i üç çocuk ve %5’i dört ve üzeri çocuk sahibidirler. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu çocuk sahibi değildir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Eğitim Düzeyi

Eğitim Düzeyi	F	%
Lise	22	10,1
Ön Lisans	10	4,6
Lisans	164	75,6
Yüksek Lisans	20	9,2
Doktora	1	,5
Toplam	217	100

Eğitim düzeyine göre bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların %10,1'i lise, %4,6'sı ön lisans, %75,6'sı lisans, %9,2'si yüksek lisans ve %5'i doktora mezundur. Katılımcıların büyük bir oranının Lisans mezunu olduğu gözlenmektedir.

Tablo 6.Araştırmaya Katılanların Kadro Derecesine Göre Dağılımı

Kadro Unvanınız	F	%
Memur	102	47,0
Yetkili	51	23,5
Yönetmen/Y. Yrd.	40	18,4
Müdür/M. Yrd.	24	11,1
Toplam	217	100

Araştırmaya katılan banka sektörü çalışanlarının %47'sinin kadro unvanının Memur olduğu, %23,5 katılımcının Yetkili, %18,4'nn Yönetmen veya Yönetmen Yardımcısı pozisyonunda çalıştığının, %24'ünün ise Müdür veya Müdür Yardımcısı unvanına sahip olduğu Tablo 6'da görülmektedir.

Tablo 7.Araştırmaya Katılanların Aylık Gelir Düzeyi

7.Aylık Gelir Düzeyi	F	%
1999'den az	2	,9
2000-3999	91	41,9
4000-5999	88	40,6
6000-7999	26	12,0
8000 ve zeri	10	4,6
Toplam	217	100

Katılımcıların Aylık Gelir Düzeyinin dağılımına bakıldığında Tablo 7'de görüldüğü üzere katılımcıların büyük bir bölümü %41,9 ile aylık olarak 2000-3999 Türk Lirası gelir elde etmektedir. 4000-5999 Türk Lirası gelir elde edenler ise yakın bir oranla katılımcıların %40,6'sını oluştırmaktadır.

Tablo 8.Bireysel Emeklilik Sistemine Katılım Durumu

Bireysel emeklilik Sistemine Katılım	F	%
Evet	163	75,1
Hayır	54	24,9
Toplam	217	100,0

Araştırmaya katılanların %75,1'i Bireysel Emeklilik Sistemine katılımı bulunmaktadır. %24,9'lük oranı temsil eden katılımcıların ise Bireysel Emeklilik Sistemine katılımı bulunmamaktadır.

Tablo 9.İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu

İnternet Bankacılığı	F	%
Evet	213	98,2
Hayır	4	1,8
Toplam	217	100,0

Finansal erişimin göstergelerinden biri olan internet bankacılığı kullanımı, araştırmaya katılım sağlayan banka sektörü çalışanları tarafından büyük ölçüde kullanım sağlandığı Tablo 9'da görülmektedir. Katılımcıların %98,2'si internet bankacılığı kullanırken sadece %1,8'i internet bankacılığı kullanmadığını belirtmiştir.

Tablo 10.Finansal Okuryazarlık Eğitimi Alma Durumu

10.Finansal Okuryazarlık Eğitimi	F	%
Evet	81	37,3
Hayır	136	62,7
Toplam	217	100,0

Tablo 10'da görüldüğü üzere katılımcıların %37,3'ü Finansal Okuryazarlık Eğitimi aldığını, %62,7'lik kısım ise bu eğitimi hiç almadığını belirtmiştir.

Tablo 11. Aylık Tasarruf Davranışına Göre Dağılım

11 Aylık Tasarruf	F	%
Tasarruf Yapmıyorum	57	26,3
%0-5	67	30,9
%6-10	29	13,4
%11-15	24	11,1
%16 ve üzeri	40	18,4
Toplam	217	100,0

Ankete katılanların %26,3'lük kısmı tasarruf yapamadığını, %30,9'luk kesimin %0-5 oranında tasarruf yapabildiği, %13,4'ü %6-10 arasında tasarruf yaptığı, %11,1'ü %11-15 arasında tasarruf yaptığını ve %18,4'lük kısmın ise %16 ve üzeri tasarruf yapmakta olduğu Tablo 11'de görülmektedir.

3.2.2 Finansal Okuryazarlık Düzeylerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümüne, araştırmaya yönelik güvenilirlik analizi uygulanarak başlanmıştır. Banka sektörü çalışan personele sorulan 30 adet Finansal Okuryazarlık sorusuna ilişkin Cronbach's Alpha değeri Tablo 12'de şu şekilde sonuçlanmıştır.

Tablo 12. Cronbach α Değerlerine Göre Güvenilirlik Düzeyleri

Cronbach's Alpha	Items	N of Items
,792	,804	30

Tablo 12'de görüldüğü gibi bankacılık sektöründe çalışan 217 bireye 30 anket sorusuna verdikleri cevaplara uygulanan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alpha katsayısı 0,792 olarak bulunmuş ve bu sonucun Cronbach α ölçütünün $0,60 \leq \alpha < 0,80$ aralığında bulunması ise ölçek oldukça güvenilirdir sonucunu ortaya koymaktadır.

Tablo 13.Tanımlayıcı İstatistiklere İlişkin Veriler

	N	Ortalama	Std. Sapma	Varyans
Cinsiyetiniz	217	1,55	,499	,249
Yaş Grubunuz	217	2,07	,735	,541
Medeni Durumunuz	217	1,32	,469	,220
Çocuk Sayınız	217	2,04	1,004	1,008
Eğitim Düzeyiniz	217	2,85	,737	,543
Kadro Ünvanınız	217	1,94	1,059	1,121
Aylık Gelir Düzeyiniz	217	2,77	,844	,713
Bireysel Emeklilik Katılımınız	217	1,25	,433	,188
İnternet Bankacılığı Kullanımınız	217	1,02	,135	,018
Finansal Okuryazarlık Eğitimi	217	1,63	,485	,235
Tasarruf Yüzdeniz	217	2,65	1,445	2,088
Ekonomi Finans 1	217	3,69	1,248	1,557
Ekonomi Finans 2	217	2,84	1,207	1,457
Ekonomi Finans 3	217	3,78	1,132	1,282
Ekonomi Finans 4	217	4,12	1,020	1,041
Ekonomi Finans 5	217	3,74	1,178	1,387
Ekonomi Finans 6	217	2,59	1,348	1,817
Ekonomi Finans 7	217	3,05	1,189	1,415
Ekonomi Finans 8	217	3,56	1,040	1,081
Bireysel Bankacılık 1	217	2,08	1,148	1,317
Bireysel Bankacılık 2	217	3,77	1,171	1,370
Bireysel Bankacılık 3	217	2,53	1,319	1,741
Bireysel Bankacılık 4	217	3,97	1,097	1,203
Bireysel Bankacılık 5	217	3,87	1,112	1,237
Finansal Tablolar 1	217	3,80	1,123	1,261
Finansal Tablolar 2	217	2,89	1,311	1,719
Finansal Tablolar 3	217	3,48	1,206	1,454
Finansal Tablolar 4	217	3,84	1,047	1,096
Vergi İşlemleri 1	217	2,01	1,099	1,208
Vergi İşlemleri 2	217	2,11	1,136	1,290
Vergi İşlemleri 3	217	3,04	1,425	2,031
Vergi İşlemleri 4	217	3,26	1,333	1,776
Sigorta İşlemleri 1	217	2,81	1,309	1,712
Sigorta İşlemleri 2	217	3,64	1,131	1,279
Sigorta İşlemleri 3	217	1,96	,947	,897
Sigorta İşlemleri 4	217	2,00	1,137	1,292
Matematik ve Faiz 1	217	2,49	1,341	1,797
Matematik ve Faiz 2	217	2,52	1,198	1,436
Matematik ve Faiz 3	217	2,33	1,194	1,426
Matematik ve Faiz 4	217	2,21	1,142	1,304
Matematik ve Faiz 5	217	3,96	1,055	1,114

Tablo 13'te likert tipi ölçeğe ilişkin verilerin ortalama, standart sapma ve varyans değerleri ile ilgili bulgular belirtilmiştir.

Tablo 14. Normallik Analizine İlişkin Veriler

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Ekonomi Finans 1	,284	217	,000	,831	217	,000
Ekonomi Finans 2	,205	217	,000	,903	217	,000
Ekonomi Finans 3	,272	217	,000	,843	217	,000
Ekonomi Finans 4	,292	217	,000	,760	217	,000
Ekonomi Finans 5	,273	217	,000	,846	217	,000
Ekonomi Finans 6	,259	217	,000	,857	217	,000
Ekonomi Finans 7	,227	217	,000	,888	217	,000
Ekonomi Finans 8	,216	217	,000	,895	217	,000
Bireysel Bankacılık 1	,294	217	,000	,798	217	,000
Bireysel Bankacılık 2	,291	217	,000	,799	217	,000
Bireysel Bankacılık 3	,241	217	,000	,865	217	,000
Bireysel Bankacılık 4	,303	217	,000	,790	217	,000
Bireysel Bankacılık 5	,281	217	,000	,829	217	,000
Finansal Tablolar 1	,294	217	,000	,833	217	,000
Finansal Tablolar 2	,189	217	,000	,897	217	,000
Finansal Tablolar 3	,243	217	,000	,884	217	,000
Finansal Tablolar 4	,278	217	,000	,845	217	,000
Vergi İşlemleri 1	,293	217	,000	,792	217	,000
Vergi İşlemleri 2	,279	217	,000	,815	217	,000
Vergi İşlemleri 3	,238	217	,000	,866	217	,000
Vergi İşlemleri 4	,246	217	,000	,872	217	,000
Sigorta İşlemleri 1	,233	217	,000	,869	217	,000
Sigorta İşlemleri 2	,341	217	,000	,815	217	,000
Sigorta İşlemleri 3	,300	217	,000	,796	217	,000
Sigorta İşlemleri 4	,300	217	,000	,773	217	,000
Matematik ve Faiz 1	,243	217	,000	,860	217	,000
Matematik ve Faiz 2	,207	217	,000	,886	217	,000
Matematik ve Faiz 3	,232	217	,000	,857	217	,000
Matematik ve Faiz 4	,259	217	,000	,849	217	,000
Matematik ve Faiz 5	,304	217	,000	,793	217	,000

Tablo 14'te normallik analizine ilişkin elde edilen veriler doğrultusunda, verilerin normal dağılımdan gelmediği ($p < 0,05$) tespit edilmiştir. Araştırmayla ilgili bulgulara faktör analizi uygulanarak devam edilmiştir.

3.2.2.1. Faktör Analizi

Faktör analizi sayesinde anket formunda yer alan soruların belirli faktörler altında birleştirilerek, Kaiser–Meyer–Olkin (KMO) değerinin bulunması sonucu araştırmaya ait anket formunun bankacılık sektörü finansal okuryazarlık düzeyinin ne kadarlık bir kısmını açıkladığının analiz edilebilmesini sağlamaktadır.

Tablo 15.KMO Derecelendirme Tablosu

(KMO) Örneklem Ölçüm Yeterliliği	,743	
Barlett Testi	Ki-kare değeri	862,078
	df	136
	Sig.	0.000

Tablo 15’te KMO ve Bartlett Testinde sig değer $0,00 < 0,05$ olduğundan Bartlett testinin sonucu anlamlıdır. Likert tipi ölçeğe ait değişkenler arası yüksek korelasyon vardır ve veriler çoklu normal dağılımdan gelmektedir. KMO katsayısı 0,743 olduğundan ve bu sonuç KMO testi derecelendirme ölçütüne göre $0,80 \leq KMO \leq 0,70$ aralığında yer almaktadır. Bu katsayıya göre araştırmada kullanılan örneklem büyüklüğü yeterlidir. Bu sonuçlara göre değişkenlerde yüksek korelasyon vardır ve faktör analizine devam edilebilir sonucunu ortaya koymaktadır.

Banka sektörü çalışan personelin finansal okuryazarlık seviyelerini belirlemek amacıyla 30 adet finansal okuryazarlık sorusuna faktör analizi uygulanmış, finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesini açıklayan 5 adet faktöre ait bilgiler Tablo 16, Tablo 17 ve Tablo 18’de ortaya konulmuştur

Tablo 16.Döndürme Sonrası Faktörler ve Madde Yük Değerleri

Ankette Belirtilen Soru Numarası	1. Faktör	2. Faktör	3. Faktör	4. Faktör	5. Faktör
19	,789				
25	,737				
18	,705				
3	,496				
9	,453				
10		,731			
12		,664			
22		,656			
23		,639			
26			,791		
27			,763		
28			,543		
6				,735	
7				,703	
2					,668
30					,640
15					,564

5 faktörlü yapıya ait döndürme işleminin ardından elde edilen faktörlere ait yük değerleri Tablo 16’da verilmiştir. Araştırmada yapılan analiz sonucunda 30 adet anket sorusundan 5 faktör ortaya çıkmaktadır. Faktörlerin belirlenmesinde, 30 adet değişken anket sorusundan 13 adet finansal okuryazarlık değişken sorusu çıkartılmıştır. Faktör analizinde döndürme işlemi sonucunda en çok yük çeken madde 3.faktörde yer alan Matematik ve faiz hesaplamaları bölümünde bulunan anketin 26.sorusu olan “Otomobiline aylık 100 TL’lik benzin bütçesi ayıran bir kişinin benzinin litre fiyatının 5 TL’den 6 TL’ye çıkması sonucu aylık akaryakıt alışından dört litreden fazla azalma olduğunu fark eder.” maddesidir. İkinci olarak en fazla yüke sahip soru anketin 19.maddesi olan “Menkul kıymetlerden elde edilen kazançlara vergi uygulanmaz” maddesidir. Faktörler finansal okuryazarlık anketine göre:

Tablo 17.Faktörlerin Anketi Açıklama Derecesi

FAKTÖRLER	Anketi Açıklama Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
F1	22,820	22,820
F2	12,082	34,902
F3	9,386	44,288
F4	7,087	51,375
F5	5,954	57,330

Tablo 17’de 5 adet faktörün anketi açıklama derecesi sırasıyla; Faktör 1 anketin %22,8’ini, Faktör 2 %12’sini, Faktör 3 %9,3’ünü Faktör 4 %7’sini ve Faktör 5 %5,9’unu açıklamaktadır. Kümülatif olarak anket soruları bankacılık sektörü finansal okuryazarlık seviyesini %57,3 oranında ifade ettiği görülmektedir.

Tablo 18’de faktörlerin içeriklerinin anket sorularının hangi maddeleri kapsadığı belirtilerek faktörlere ilişkin adlandırmalar yapılmıştır. Faktörlerin içeriğine bakıldığında 1. Faktör 4 adet anket sorusunu, 2. Faktör 4 adet anket sorusunu, 3. Faktör 3 adet anket sorusunu, 4. Faktör 2 adet ve 5. Faktörün 3 adet finansal okuryazarlık düzeyi anket sorusunu kapsadığı görülmektedir.

Tablo 18.Faktörlerin İsimlendirilmesi

Faktörler	Değişkenler
F1: Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı	<p>19. Menkul kıymetlerden elde edilen kazançlara vergi uygulanmaz.</p> <p>25. Bireysel emeklilik sisteminden 2 yıl sonra çıkış yapan bir müşteri devlet katkısının tamamından faydalanabilir</p> <p>18. Ülkemizde bütün ürünlerden %8 oranında KDV alınır.</p> <p>3. Revalüasyon bir ülkenin para biriminin yabancı ülke para birimleri karşısında değerinin artmasıdır.</p> <p>19. Tüm bankaların hisse senedi alım/satım masraf komisyon tarifeleri aynıdır.</p>
F2: Bankacılık ve Sigorta Bilgisi	<p>10. Bankaların internet bankacılığı döviz kuru, şubelerde uyguladığı gişe döviz kuruna göre farklılık gösterebilir.</p> <p>12. İnternet bankacılığı kanalıyla bireysel kredi başvuru talebinde bulunulabilir.</p> <p>22. Bireyin medeni durumu araç kasko bedelini etkileyen faktörlerden biridir</p> <p>23. Bireysel kredi kullanılan bir özel sektör çalışanına işsizlik sigortası yapılabilir.</p>
F3: Maliyet ve Kar Bilgisi	<p>26. Otomobiline aylık 100 TL'lik benzin bütçesi ayıran bir kişinin benzinin litre fiyatının 5 TL'den 6 TL'ye çıkması sonucu aylık akaryakıt alışından dört litreden fazla azalma olduğunu fark eder.</p> <p>27. Her ay düzenli olarak aynı firmanın Hisse senedine yatırım yapan Kemal almış olduğu hisse senetlerinin 9 kuruş artış gerçekleştirdiğini ve 2727 TL kar elde ettiğini tespit etmiştir. Portföy Yöneticisiyle görüşen Kemal yatırım hesabında bu hisse senedinden 33000 adet olduğunu öğrenmiştir</p> <p>28. Aylık %2,30 oranla konut kredisi kullanan bir müşterinin yıllık faiz maliyeti %27'den azdır.</p>
F4: Finans Bilgisi	<p>6. Vadesiz hesaba yatırılan bir miktar paranın valör tarihi her zaman aynı gündür.</p> <p>7. TCMB'nin reeskont oranlarını yükseltmesi bankaların maliyetlerinin azalması anlamına gelir.</p>
F5: Finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı, gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı	<p>2. Gayrimenkul Yatırım Ortaklıkları menkul kıymet ihracı gerçekleştirmezler.</p> <p>30. USD Döviz tevdiat hesabından 1100 USD karşılığında TL çekmek istediğini söyleyen bir müşteri gişe memurunun 5720 TL ödeme yapmasını beklemiştir. (1USD=5,20 TL)</p> <p>15. Gelir tablosunda maliyet kalemlerine yer verilmez.</p>

Tablo 18’de görüldüğü üzere Faktörlerin kapsadığı sorular anket üzerinde yer alan soru numarasına göre belirtilerek;

1. Faktör: Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı,
 2. Faktör: Bankacılık ve Sigorta Bilgisi,
 3. Faktör: Maliyet ve Kar Bilgisi,
 4. Faktör: Finans Bilgisi,
 5. Faktör Finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı, gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı,
- Olarak isimlendirilmiştir.

3.2.2.2. Bağımsız Örneklem T Testi (Independent Sample T Test)

Araştırmanın bu bölümünde ankete ait verilerin analizinde iki grup arasında farklılık olup olmadığına bakılmaktadır. Bağımsız Örneklem T testinde (Cinsiyet ve Finansal Okuryazarlık Eğitime göre) analizler yapılmaktadır. Analizlerin anlamlılık seviyesi incelendiğinde kurulan hipotezler için sig değeri $<0,05$ H_0 hipotezi reddedilerek H_1 alternatif hipotez kabul edilmektedir. Sig değeri $>0,05$ olduğu durumlarda ise H_0 hipotezi kabul edilerek H_1 alternatif hipotezi reddedilir. Ortalama değerleri ise grupların hangisinde fark olduğuna karar vermekte kullanılmaktadır.

Tablo 19 ve Tablo 20’de hipotezler kurularak verilere ait değişkenler test edilmesi sonucu tablolar oluşturulmuştur. Tablo 17’de cinsiyet farklılığına göre eğitim, unvan kadrosu, aylık gelir ve finansal okuryazarlık eğitimi alıp almama durumu gibi demografik durumlara ait hipotezler kurulduğu gibi, faktör analizinde ortaya çıkan finansal okuryazarlık düzeyini belirten 5 faktör de ayrı ayrı hipotezler kurularak test edilmiştir. Tablo 20’de ise finansal okuryazarlık eğitimi alıp almama durumuna göre değişkenlere ait hipotezler kurulup test edilmiştir.

A) Cinsiyete Göre

H_0 : Cinsiyete göre değişkenler arasında fark yoktur.

H_1 : Cinsiyete göre değişkenler arasında fark vardır.

Tablo 19.Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T Testi

Cinsiyete göre	Sig (2-tailed)	Ortalama	Sonuç
Eğitim Düzeyi	0,009<0,05	Kadın	2,9898
		Erkek	2,7395
Unvanınız	0,75>0,05	Kadın	1,7959
		Erkek	2,0504
Aylık Gelir	0,033<0,05	Kadın	2,6429
		Erkek	2,8824
Finansal Okuryazarlık Eğitimi	0,006<0,05	Kadın	1,7245
		Erkek	1,5462
Aylık Tasarruf	0,054>0,05	Kadın	2,4388
		Erkek	2,8151
FAKTÖR 1	0,220>0,05	Kadın	3,8449
		Erkek	3,9765
FAKTÖR 2	0,522>0,05	Kadın	3,5077
		Erkek	3,5798
FAKTÖR 3	0,048<0,05	Kadın	2,5850
		Erkek	2,3361
FAKTÖR 4	0,499>0,05	Kadın	3,1939
		Erkek	3,2563
FAKTÖR 5	0,635>0,05	Kadın	3,2585
		Erkek	3,2073

Cinsiyete göre eğitim düzeyi değişkeni incelendiğinde sig değeri $0,009 < 0,05$ sonucunu verdiği için sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilir. Bu sonuç, cinsiyete göre eğitim seviyesinde fark olduğunu ve bu farka göre kadınların eğitim düzeylerinin erkeklerin eğitim düzeylerine göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Unvan kadrosu değişkenine göre cinsiyet farklılığının sig değeri sonucu $0,75 > 0,05$ olduğundan sıfır hipotezi kabul edilerek alternatif hipotez reddedilir. Bu duruma göre cinsiyete göre unvan kadrosunun değişimi arasında fark bulunmamaktadır.

Cinsiyete göre aylık gelir düzeyi incelendiğinde sig değeri $0,033 < 0,05$ olduğundan alternatif hipotez kabul edilir. Bu sonuca göre, cinsiyet ve aylık gelir düzeyi değişkeninde farklılık bulunmaktadır ve bu farka göre erkeklerin gelir düzeyleri kadınların gelir düzeylerinden fazladır.

Bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların finansal okuryazarlık eğitim düzeylerine bakıldığında, sig değeri $0,006 < 0,05$ olduğundan cinsiyete göre finansal okuryazarlık eğitimi alma durumunda fark vardır. Bu farka göre kadınların finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu erkeklere göre daha yüksektir.

Cinsiyete göre katılımcıların aylık tasarruf düzeylerine baktığımızda sig değeri $0,054 > 0,05$ olduğundan sıfır hipotezi kabul edilir. Bunun sonucu olarak cinsiyet farklılığı katılımcıların aylık tasarruf yapma eğilimlerini etkilememektedir.

Anket sorularından yola çıkarak oluşturulan faktörlerden ilki olan Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı faktörüne göre cinsiyetler arasında farka bakıldığında sig değeri $0,220 > 0,05$ olduğundan sıfır hipotezi kabul edilir. Yani cinsiyete göre Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

İkinci faktör olan bankacılık ve sigorta bilgisinde cinsiyete göre analiz edilmesi sonucunda sig değeri $0,522 < 0,05$ olduğundan, cinsiyete göre bankacılık ve sigorta bilgisinde fark bulunmamaktadır.

Cinsiyete göre, maliyet ve kar faktörü incelendiğinde sig değeri $0,048 < 0,05$ sonucuna varılması üzerine, alternatif hipotez kabul edilir. Bu durum cinsiyete göre maliyet kar faktöründe fark vardır sonucunu ortaya koymaktadır. Bu farka göre kadınların maliyet kar bilgisi erklere göre daha yüksektir.

Finans bilgisi ve finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı, gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı faktörleri ile cinsiyet farklılığı değişkenleri incelendiğinde, sırasıyla sig değerleri $0,499$ ve $0,635$ bulunmakta ve bu sonuçlar %5 önem seviyesinden büyük oldukları için sıfır hipotezleri kabul edilmektedir. Bu duruma göre cinsiyete göre finans bilgisi ve Finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı, gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı faktörlerinde fark bulunmamaktadır.

B) Finansal Okur Yazarlık Eğitim Düzeyine Göre

H₀: Finansal Okur Yazarlık Eğitim Düzeyine Göre Değişkenler Arasında Fark Yoktur.

H₁: Finansal Okur Yazarlık Eğitim Düzeyine Göre Değişkenler Arasında Fark Vardır.

Tablo 20. Finansal Okuryazarlık Eğitimine Göre Bağımsız Örneklem T Testi

Finansal Okuryazarlık Eğitimi	Sig (2-tailed)	Ortalama	Sonuç	
Eğitim düzeyi	0,000<0,05	Evet	3,1481	H ₁ KABUL
		Hayır	2,6765	
Kadro Unvanı	0,000<0,05	Evet	2,4321	H ₁ KABUL
		Hayır	1,6397	
Aylık Gelir Düzeyi	0,000<0,05	Evet	3,1358	H ₁ KABUL
		Hayır	2,5588	
FAKTÖR1	0,578>0,05	Evet	3,9580	H ₀ KABUL
		Hayır	3,8926	
FAKTÖR2	0,013<0,05	Evet	3,7284	H ₁ KABUL
		Hayır	3,4393	
FAKTÖR3	0,002<0,05	Evet	2,1934	H ₁ KABUL
		Hayır	2,6005	
FAKTÖR4	0,029<0,05	Evet	3,0988	H ₁ KABUL
		Hayır	3,3051	
FAKTÖR5	0,265>0,05	Evet	3,1523	H ₀ KABUL
		Hayır	3,2770	

Tablo 20’de görüldüğü üzere Finansal Okuryazarlık Eğitimi alma durumu, katılımcıların eğitim düzeyine göre değerlendirildiğinde Sig değeri 0,000<0,05 olduğundan sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilir. Bu sonuca göre Finansal okuryazarlık eğitimi alan kişilerin eğitim düzeyleri yüksektir.

Finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu, kadro unvanının değişimine ve aylık gelir seviyesi değişkenleri arasında fark olup olmama durumu incelendiğinde ise her iki değerde de sig 0,000<0,05 değeri gözlenip alternatif hipotezler kabul edilmiştir. Bu duruma göre, finansal okuryazarlık eğitimi alan kişiler, gelir seviyesi ve kadro unvanı yüksek olan katılımcılardır.

Faktörlerden ilki olan Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı faktörüne göre Finansal okuryazarlık eğitimi arasında farka bakıldığında sig değeri

0,578>0,05 olduğundan sıfır hipotezi kabul edilir. Bu bilgiye göre Finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu ile katılımcıların vergi ve komisyon farkındalığında fark bulunmamaktadır.

İkinci faktör olan bankacılık ve sigorta bilgisi faktörü finansal okuryazarlık eğitimi alma durumuna göre analiz edilmesi sonucunda sig değeri 0,013<0,05 olduğundan alternatif hipotez kabul edilmekte ve bu sonuç finansal okuryazarlık eğitimi alma durumunun bankacılık ve sigorta bilgisini etkileyen bir değişken olduğunu ortaya koymaktadır.

Finansal okuryazarlık eğitimi alma durumuna göre maliyet ve kar bilgisi değişkenleri incelendiğinde sig değeri 0,002<0,05 olduğundan alternatif hipotez kabul edilir, Bu duruma göre finansal okuryazarlık eğitimi almamış olanların maliyet kar bilgisi, finansal okuryazarlık eğitimi almış olanlara göre daha yüksektir.

Finans bilgisine ait olan 4.faktör, finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu değişkeni yönünden incelendiğinde sig değeri 0,029<0,05 olduğundan sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilir. Ortalama değerine göre finansal okuryazarlık eğitimi almayan kişilerin finans bilgisinin daha yüksek olduğu test sonucu ortaya konulmaktadır.

Finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı ve gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı faktörü, Finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu yönünden test edildiğinde sig değerinin 0,265>0,05 olması sonucu sıfır hipotezi kabul edilir ve bu maddede değişkenler arasında fark olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

3.2.2.3. Tek Yönlü Anova Testi (One Way Anova Test)

Tek yönlü anova testinde finansal okuryazarlık düzeyi anketinde sorulan Eğitim Düzeyi ve Kadro Unvanı sorularının faktörler ile aralarında %5 önem seviyesinde fark olup olmadığına bakılarak analizler yapılmış ve yorumlanmıştır.

Eğitim Düzeyi değişkenine göre hipotezler şu şekilde kurularak test edilmiştir;

A) Eğitim Düzeyine Göre

H₀: Eğitim Düzeyine Göre faktörler arasında fark yoktur.

H₁: Eğitim Düzeyine Göre faktörler arasında fark vardır.

Tablo 21.Eğitim Düzeyine Göre Tek Yönlü Anowa Testi

Eğitim Düzeyine Göre	Sig	Sonuç
FAKTÖR 1	0,002<0,05	H ₁ KABUL
FAKTÖR 2	0,091>0,05	H ₀ KABUL
FAKTÖR 3	0,118>0,05	H ₀ KABUL
FAKTÖR 4	0,269>0,05	H ₀ KABUL
FAKTÖR 5	0,209>0,05	H ₀ KABUL

Eğitim düzeyine göre Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı faktörüne göre sig değeri 0,002<0,05 olduğundan sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilir. Hipotezin kurulması ile elde edilen sonuç, eğitim seviyelerine göre Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı faktöründe fark vardır.

Diğer faktörler olan Bankacılık ve Sigorta Bilgisi, Maliyet ve Kar Bilgisi, Finans Bilgisi ve Finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı, gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı faktörlerine ait değerler sırasıyla 0,091, 0,118 0,269 0,209 olarak ölçülmektedir. Dört faktör için ortaya çıkan sig değerleri %5 anlamlılık seviyesinden büyük olması sebebiyle eğitim düzeyine göre bu faktörler arasında anlamlı bir fark bulunmadığı sonucunu ortaya koymaktadır.

Kadro unvanındaki farklılıklara ilişkin hipotezler kurularak, faktör değişkenlerine göre şu şekilde test edilmiştir;

B) Kadro Unvanlarına Göre

H₀: Kadro Unvanlarına Göre Faktörler Arasında Fark Yoktur.

H₁: Kadro Unvanlarına Göre Faktörler Arasında Fark Vardır.

Tablo 22.Kadro Unvanlarına Göre Tek Yönlü Anova Testi

Kadro Unvanları	Sig	Sonuç
FAKTÖR 1	0,069>0,05	H ₀ KABUL
FAKTÖR 2	0,005<0,05	H ₁ KABUL
FAKTÖR 3	0,026<0,05	H ₁ KABUL
FAKTÖR 4	0,228>0,05	H ₀ KABUL
FAKTÖR 5	0,437>0,05	H ₀ KABUL

Tablo 22'ye göre kadro unvanlarının değişimi faktörlerden Banka sigorta bilgisi ve Maliyet kar bilgisi sig değerleri sırasıyla 0,005, 0,026 bulunmaktadır. Bu sonuçlar %5 önem seviyesinden küçük olduğu için sıfır hipotezi iki faktör içinde reddedilerek alternatif hipotezler kabul edilir. Elde edilen sonuçlara göre banka sigorta bilgisi ve maliyet kar bilgisi faktörlerinde unvan değişimlerine göre farklılık göstermektedir. Bu iki faktör ile kadro unvanı arasında pozitif korelasyon bulunmaktadır.

Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı, Finans bilgisi ve Finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı, gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı faktörlerine bakıldığında sig değerleri sırasıyla 0,069 0,228 0,437 bulunmaktadır. Bu sonuçların %5 önem seviyesinden büyük olması sebebiyle sıfır hipotezi kabul edilir. Yani kadro unvanlarına göre bu faktörler arasında farklılık yoktur.

3.2.2.4. Frekans Dağılımına İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu aşamasında, finansal okuryazarlık anketinin bölümlerine göre katılımcılara ait seçimlerin frekanslara göre dağılımı tablolar halinde belirtilip, verilere ilişkin bulgular yorumlanmaktadır.

Tablo 23. Ekonomi ve Finans Sorularına Yönelik Frekanslar

Ekonomi ve Finans		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Başarı Oranı
Enflasyon oranı yıllık %15'in üzerindeyse aylık %0,80 oranla kredi kullanmak avantajlıdır.	F	12	42	14	82	67	3,69	0,68
Gayrimenkul Yatırım Ortaklıkları menkul kıymet ihracı gerçekleştiremezler.	F	31	66	44	58	18	2,84	0,44
Revalüasyon; bir ülkenin para biriminin yabancı ülke para birimleri karşısında değerinin artmasıdır.	F	13	18	35	88	63	3,78	0,69
Vadeli mevduat hesabı faiz geliri sağlar.	F	6	18	11	91	91	4,12	0,83
İsviçre Frangı ülkemizde dolaşımda olan bir para birimidir.	F	11	31	26	84	65	3,74	0,68
Vadeli hesaba yatırılan bir miktar paranın valör tarihi her zaman aynı gündür.	F	55	73	16	52	21	2,59	0,58
TCMB'nin reeskont oranlarını yükseltmesi bankaların maliyetlerinin azalması anlamına gelir.	F	31	39	72	59	16	3,05	0,32
Geç Likidite Penceresi; Gün sonunda bankalar arasında yaşanabilecek ödeme sorunlarını engellemek adına TCMB tarafından bankalara tanınan borç verme ve borç alma imkanı olarak özetlenebilir.	F	8	24	65	78	42	3,56	0,55

Tablo 23'te görüldüğü üzere Ekonomi ve Finans sorularına ilişkin sekiz adet soru bulunmakta ve katılımcıların seçeneklere vermiş olduğu sıklık belirtilmektedir. Tabloya göre katılımcıların en fazla kararsız kaldığı soru ($\bar{x}=3,05$) 7.soru olan "TCMB'nin reeskont oranlarını yükseltmesi bankaların maliyetlerinin azalması anlamına gelir." Olarak gözlenmiştir. Ankete katılanların algılarının en yüksek olduğu Ekonomi ve Finans sorusu "Vadeli mevduat hesabı faiz geliri sağlar." Sorusu olarak belirlenmiştir. Katılımcılar belirtilen soruya "Katılıyorum" ve "Kesinlikle Katılıyorum" cevabını vererek bu bölümde en çok doğru cevap verilen sorunun 4. Soru olarak gerçekleşmesini sağlamışlardır. Bu bölümde en çok yanlış cevap verilen soru ise "Gayrimenkul Yatırım Ortaklıkları menkul kıymet ihracı gerçekleştiremezler." Olarak belirlenmiştir.

Tablo 24. Bireysel Bankacılık Sorularına Yönelik Frekanslar

Bireysel Bankacılık		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Başarı Oranı
Tüm bankaların hisse senedi alım/satım masraf komisyon tarifeleri aynıdır.	F	80	86	11	33	7	2,08	0,76
Bankaların internet bankacılığı döviz kuru, şubelerde uyguladığı gişe döviz kuruna göre farklılık gösterebilir.	F	2	53	7	85	70	3,77	0,71
Tacir olmayan gerçek kişiler çek karnesi talebinde bulunamazlar.	F	59	68	24	48	18	2,53	0,58
İnternet bankacılığı kanalıyla bireysel kredi başvuru talebinde bulunulabilir.	F	8	24	13	93	79	3,97	0,79
Bono ve Tahvil aralarında vade yönünden farklılık gösterirler.	F	8	26	24	88	71	3,87	0,73

Bireysel Bankacılık sorularıyla ilgili, katılımcıların algılarının en yüksek olduğu ve en çok doğru cevabın verildiği soru ($\bar{x}=3,97$) 4. Soru olan “internet bankacılığı kanalıyla bireysel kredi başvuru talebinde bulunulabilir.” Olmuştur. Katılımcıların en fazla yanlış olarak yanıtladığı soru ise 48 kişinin “Katılıyorum”, 18 kişinin ise “Kesinlikle Katılıyorum” cevabı verdiği “Tacir olmayan gerçek kişiler çek karnesi talebinde bulunamazlar.” Sorusu olmuştur. Katılımcıların en çok kararsızım cevabı verdiği sorular ise 3. Ve 5. Soru olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 25. Finansal Tablolar Sorularına Yönelik Frekanslar

Finansal Tablolar		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Başarı Oranı
Özkaynak Bilançonun Pasif tarafında yer alır.	F	10	26	24	94	63	3,80	0,72
Gelir tablosunda maliyet kalemlerine yer verilmez.	F	39	56	38	58	26	2,89	0,43
Stoklar Dönen Varlıklar sınıfını oluşturan hesap grupları içinde yer alır.	F	17	33	42	79	46	3,48	0,57
Nakit Akım Tablosu işletmelerin dönem içerisindeki nakit giriş çıkışlarını detaylıca gösteren bir finansal tablodur.	F	7	21	33	94	62	3,84	0,71

Finansal tablolara ilişkin sorularda katılımcıların en fazla doğru cevap verdiği sorunun 1. Soru olan “Özkaynak Bilançonun Pasif tarafında yer alır.” Sorusu olduğu, en fazla yanlış yapılan sorunun ise “Gelir tablosunda maliyet kalemlerine yer verilmez.” Sorusu olduğu gözlenmiştir. Katılımcıların en fazla “Kararsızım” cevabını Finansal Tablolar bölümünde 4. soruya verdiği sonucu frekans tablolarında ortaya çıkmaktadır.

Tablo 26. Vergi İşlemleri Sorularına Yönelik Frekanslar

Vergi İşlemleri		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Başarı Oranı
Ülkemizde bütün ürünlerden %8 oranında KDV alınır.	F	82	89	15	23	8	2,01	0,78
Menkul kıymetlerden elde edilen kazançlara vergi uygulanmaz.	F	78	83	17	33	6	2,11	0,74
Tüm kredi işlemlerinde BSMV(Bankacılık Sigorta Muamele Vergisi) uygulanır.	F	42	51	18	68	38	3,04	0,42
TL vadeli mevduat hesaplarından elde edilen kazançlara uygulanan stopaj oranları vadeye göre değişiklik gösterebilir.	F	23	58	20	72	44	3,26	0,53

Tablo 26’ya göre Vergi İşlemleri bölümünde verilen sorulara en çok doğru cevabın verildiği soru katılımcılar tarafından “Kesinlikle Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” cevabı verilerek gerçekleşen “Ülkemizde bütün ürünlerden %8 oranında KDV alınır.” Sorusu olarak belirlenmiştir. Katılımcıların bu bölüm içerisinde algılarının en düşük olduğu ve en çok yanlış cevabı verdikleri soru ise “Tüm kredi işlemlerinde BSMV(Bankacılık Sigorta Muamele Vergisi) uygulanır.” Sorusuna “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” cevabını verenler etki etmiştir. Ankete katılanların %49’luk bir kısmı bu soruya yanlış cevap vermiştir.

Tablo 27.Sigorta İşlemleri Sorularına Yönelik Frekanslar

Sigorta İşlemleri		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Başarı Oranı
Bireyin medeni durumu araç kasko bedelini etkileyen faktörlerden biridir.	F	41	68	19	70	19	2,81	0,41
Bireysel kredi kullandırılan bir özel sektör çalışanına işsizlik sigortası yapılabilir.	F	14	30	18	114	41	3,64	0,71
Ülkemizde emeklilik yaşı herkes için aynıdır.	F	72	105	21	14	5	1,96	0,81
Bireysel emeklilik sisteminden 2 yıl sonra çıkış yapan bir müşteri devlet katkısının tamamından faydalanabilir.	F	87	87	10	23	10	2,00	0,80

Vergi İşlemleri ile ilgili anket sorularına katılımcılar tarafından verilen cevaplar incelendiğinde en çok doğru cevabın bölüme ait 3. Soru “Ülkemizde emeklilik yaşı herkes için aynıdır.” Olduğu gözlemlenmektedir. Katılımcılar tarafından en fazla yanlış cevaplanan soru ise “Bireyin medeni durumu araç kasko bedelini etkileyen faktörlerden biridir.” Olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 28. Matematik Faiz Hesaplamaları Sorularına Yönelik Frekanslar

Matematik ve Faiz Hesaplamaları		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Başarı Oranı
Otomobiline aylık 100 TL'lik benzin bütçesi ayıran bir kişi benzinin litre fiyatının 5 TL'den 6 TL'ye çıkması sonucu aylık akaryakıt alışında dört litreden fazla azalma olduğunu fark eder.	F	63	67	25	41	21	2,49	0,59
Her ay düzenli olarak aynı firmanın Hisse senedine yatırım yapan Kemal almış olduğu hisse senetlerinin 9 kuruş artış gerçekleştirdiğini ve 2727 TL kar elde ettiğini tespit etmiştir. Portföy Yöneticisiyle görüşen Kemal yatırım hesabında bu hisse senedinden 33000 adet olduğunu öğrenmiştir.	F	53	64	43	48	9	2,52	0,53
Aylık %2,30 oranla konut kredisi kullanan bir müşterinin yıllık faiz maliyeti %27'den azdır.	F	67	68	31	45	6	2,33	0,62
Vadeli mevduat hesabına yıllık %20 faiz oranıyla 180 günlük vadeyle 1000 TL yatıran bir müşteri vade sonunda parasının 1200 TL olacağını hesaplamıştır.	F	69	80	30	30	8	2,21	0,68
USD Döviz tevdiat hesabından 1100 USD karşılığı TL çekmek istediğini söyleyen bir müşteri gişe memurunun 5720 TL ödeme yapmasını beklemiştir. (1USD=5,20 TL)	F	11	12	23	100	71	3,96	0,78

Tablo 28'de görüldüğü üzere Matematik Faiz Hesaplamaları bölümüne ait frekans dağılımı göz önüne alındığında katılımcıların en çok doğru cevap verdiği sorunun bu bölüme ait 5. Soru olduğu görülmektedir. 5. Soruya “Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılıyorum” cevabı veren katılımcılar bu soruda %79 oranında başarı göstermiştir. Bu soruyu takiben katılımcıların ikinci olarak en başarılı cevabı verdiği soru ise bölüme ait 4. Soru olan faiz hesaplama sorusu olarak görülmekte ve bu soruda başarı yüzdesi %69 olarak sonuç vermektedir. Katılımcıların bu bölümde en

düşük başarıyı gösterdiği soru ise bölüme ait 2. Soru olan hisse senedine ait kar getirisi ve matematiksel hesaplama sorusu olmuştur. Bu soruya doğru cevap verenlerin oranı %54 olarak belirlenmiş, ayrıca Matematik Faiz Hesaplamaları bölümüne ait “Kararsızım” cevabı en çok bu soru da tekrar etmiştir.

Tablo 29. Cinsiyete ve Bölümlere Göre Finansal Okuryazarlık Başarı Yüzdeleri

	Kadın	Erkek	Ortalama
Ekonomi Finans	57%	63%	60%
Bireysel Bankacılık	70%	74%	72%
Finansal Tablolar	60%	65%	62%
Vergi İşlemleri	58%	66%	62%
Sigorta İşlemleri	70%	67%	69%
Matematik ve Faiz Hesaplamaları	61%	68%	64%
Genel Başarı	62%	67%	65%

Tablo 29’da anket katılımcılarının finansal okuryazarlık sorularında göstermiş oldukları başarı yüzdelerine yer verilmiştir. 98 adet kadın katılımcının finansal okuryazarlık anketinde en başarılı oldukları alan Bireysel Bankacılık ve Sigorta işlemleri olurken, algılarının en düşük olduğu alan %57 başarı ile Ekonomi ve Finans bölümü olarak gerçekleşmiştir. Erkek katılımcıların %74 oranla en başarılı oldukları bölüm Bireysel Bankacılık bölümü olmuştur. Erkek katılımcıların en az başarı sergiledikleri bölüm ise kadın katılımcılarla benzerlik gösterip Ekonomi ve Finans bölümü olarak gerçekleşmiştir. Tüm katılımcılar değerlendirildiğinde, banka sektörü çalışanların finansal okuryazarlık düzeyi ortalama % 65 olarak gerçekleştiği verilerin incelenmesi üzerine söylenebilmektedir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Bankacılık sektörü çalışan personellerin finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen bu çalışma Sivas ilinde aktif olarak çalışan 217 banka personelinden elde edilen verilere göre; katılımcıların cinsiyete göre dağılımının yüzde 45,2'sinin kadın, yüzde 54,8'inin ise erkek olduğu sonucunu vermektedir. Katılımcıların yarısından fazlasının 30-39 yaş aralığında bulunduğu, yüzde 67,7'lik oranda evli olduğu ve büyük bir çoğunluğunun lisans mezunu olduğu, katılımcıların yüzde 41,9'unun 2000-3999 Türk Lirası ve yüzde 40,6'sının 4000-5999 Türk Lirası gelir elde ettiği, ayrıca yüzde 37,3'lük bir kısmın finansal okuryazarlık eğitimi aldığı sonucunu ortaya çıkmaktadır.

Analizler sonucunda veriler cinsiyet değişikliğine göre incelendiğinde, cinsiyet farklılığının eğitim düzeyi, aylık gelir, finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu ve aylık tasarruf etme eğilimi arasında pozitif korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Bu değişkenler arasında belirlenen anlamlı farklılıklara göre, kadınların erkeklere oranla eğitim seviyesinin ve finansal okuryazarlık eğitimi alma durumlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Buna karşılık erkek katılımcıların aylık gelir kazançlarının ve tasarruf oranlarının kadınlara oranla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmayla ilgili olarak finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu, eğitim seviyesi, kadro unvanı, aylık gelir düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiş ve finansal okuryazarlık eğitimi alan bireylerin eğitim seviyesi, gelir düzeyi ve kadro derecesi yüksek olan banka çalışanları olduğu belirlenmiştir.

Sivas ilinde faaliyet gösteren banka çalışanlarının finansal okuryazarlık düzeyleri ele alındığında erkeklerin kadınlara oranla düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bilgilere ait analizlerin sonucu Danes ve Hira (1987), Lusardi(2011), Temizel (2014) ve Kahraman, Y. E.(2015) elde ettiği sonuçları desteklemektedir. Bu sonuca karşılık kadın katılımcıların maliyet kar bilgisi alanında erkeklere oranla daha başarılı oldukları sonucuna varılmış ve bu değişkenler arasında pozitif korelasyon olduğu saptanmıştır.

Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı, banka sigorta bilgisi ve maliyet kar bilgisi değişkenleri ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olduğu ve eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin bu konularda daha yetkin ve farkındalıklarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca maliyet ve kar bilgisi ve banka sigorta bilgisi yüksek olan katılımcıların kadro unvan derecelerinin de daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu durum bankacıların kadro unvanlarına yükselme sürecinde daha fazla bilgi ve deneyim sahibi olmalarının finansal okuryazarlıkla ilgili kavramlarda daha yüksek algıda oldukları varsayımını destekleyecek bir sonuç olabilir. Altan F.(2017)'nin sağlık sektöründe çalışan personel üzerinde yapmış olduğu araştırmada kadro unvanı yüksek olan çalışanların finansal okuryazarlık düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu yönüyle gerçekleştirdiğimiz araştırma sonucu, araştırmacının elde etmiş olduğu sonucu destekler niteliktedir.

Literatürde yapılan birçok araştırmada finansal okuryazarlık eğitiminin önemi vurgulanmakta ve finansal okuryazarlık düzeyinin düşük olması durumunda bir çözüm önerisi olarak ileriye sürülmektedir. Araştırmamızın amacına yönelik finansal okuryazarlıkla ilgili belirlenen faktörlerde bankacılık sigorta bilgisi, finansal okuryazarlık eğitim alma durumu ile pozitif korelasyon ilişkisi içerisinde olduğu gözlemlenmiş ve literatürdeki araştırmaların bu durumu destekler nitelikte olduğu sonucuna varılmıştır. Ancak banka sigorta bilgisi ve maliyet kar bilgisi ile finansal okuryazarlık eğitimi arasında anlamlı farklılık incelendiğinde, finansal okuryazarlık eğitimi almayan katılımcıların maliyet kar bilgisi ve finans bilgisi düzeyi noktasında finansal okuryazarlık eğitimi alanlara kıyasla daha fazla başarılı cevaplar verdikleri yönündedir. Finansal okuryazarlık eğitiminin finansal okuryazarlık düzeylerine olumlu etki etmesi, bankacılık sigorta bilgisi etmeninde Bayram S.S.(2010) araştırmasını destekler nitelikte olup, maliyet kar bilgisi ve finans bilgisi düzeyinin finansal okuryazarlık eğitiminde negatif yönde bir korelasyon olması araştırmamızın bu yönüyle Bayram S.S.(2010)'in araştırmasını desteklemediği yönündedir.

Bu durum literatürde finansal okuryazarlık eğitimine ilişkin başarı kıstaslarını ve finansal okuryazarlık eğitimi metotlarının uygun olup olmadığı çelişkisini ortaya çıkarmaktadır. Analizlere ilişkin çıkan bu sonucun başka sebepleri de olabileceği düşünülerek finansal okuryazarlık eğitimlerinin finansal okuryazarlık seviyelerini ne

denli etkilediği ve sonuçlara ilişkin nedensellik ilişkileri başka bir araştırmaya konu olacak nitelikte ve literatüre katkı sağlaması amacıyla başka araştırmacılar tarafından incelenebilir bir konu başlığı olarak ortaya çıkmaktadır.

Birçok meslek grubuna oranla, finansal sistem, finansal ürün ve hizmetler, piyasalar ve finansal terim ve kavramlar gibi konularda daha çok bilgi düzeyine sahip olduğu kanısına varılan bankacılık meslek mensuplarına yönelik finansal okuryazarlık düzeyi yaptığımız araştırma ile yüzde 65 oranında belirlenmiştir. Belirlenen bu düzey; bankacılık sektöründe çalışan personellerin orta düzeyde finansal okuryazar oldukları sonucunu ortaya koymaktadır. Dağdelen T.(2017) Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler üzerinde yaptığı araştırmada bu meslek grubuna ait bireylerin finansal okuryazarlık düzeylerinin yüksek olduğunu, akademik personeller üzerinde araştırma yapan Öztürk E.(2014) akademik personellerin finansal okuryazar bireyler olduğu sonucuna varmıştır. Bankacılık sektörü çalışanları bu meslek gruplarına göre kıyaslandığında var olan finansal okuryazarlık düzeylerinin yeterli olmadığı düşünülmektedir.

Çalışmanın getirdiği öneriler şöyle sıralanmaktadır;

- Banka sektörü çalışan personellerin finansal okuryazarlık ile ilgili banka sigorta bilgisi ve maliyet kar bilgisi değişkenleri ve eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ve eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin bu konularda daha yetkin olduğu sonucuna varılmıştır. Bu bilgiler ışığında eğitim seviyesinin yükselmesi ve eğitim politikalarının erken yaşlarda uygulanması, tasarruf ve ekonomi bilincinin küçük yaşlarda verilmesi finansal okuryazarlık düzeylerinin yükselmesine katkı sağlayabilir.
- Meslekte uzmanlaşma ve kadro unvanının yükselmesi, maliyet kar bilgisi ve banka sigorta bilgisi konularında daha başarılı seçimler yapıldığını göstermektedir. Bu doğrultuda mesleğe yeni başlayan bankacıların ve meslek tecrübesi diğer kadrolara oranla daha az olan memur kadrosunda çalışan personellerin kendilerinden daha bilgili ve deneyimli olan yönetici ve amirlerinin tecrübe ve deneyimlerinden faydalanmaları, banka personellerinin finansal okuryazarlık düzeylerinin gelişmesi açısından önerilebilir.

- Finansal okuryazarlık eğitimi alan banka çalışanlarının, bankacılık sigorta bilgisinde daha yetkin olduğu ancak finans bilgisi ve maliyet kar bilgisinde finansal okuryazarlık eğitimi almayanlara göre daha az başarılı oldukları sonucuna varılmıştır. Bu sonuç banka çalışanlarının finansal okuryazarlık eğitimlerini başarılı bir şekilde tamamlamadıklarını ya da eğitim seviyelerine ve demografik özelliklerine göre uygun bir eğitim almadıkları sonucunu ortaya çıkarabilmektedir. Banka yönetimlerinin personellerine yönelik uygun eğitim programlarını oluşturmaları, personellerin algı ve düzeylerine göre eğitim programı düzenlemeleri, eğitim programlarının yüksek kadro unvanlarındaki personellerin yanı sıra daha alt kadrolara yönelik olarak da uygulanması ve eğitim çıktılarına dair geri bildirimlerin kontrol edilmesi, bankacıların finansal okuryazarlık düzeylerinin yükselmesine katkı sağlayabilir.
- Bu araştırma Sivas ilinde gerçekleştirilmiş bir çalışmadır, araştırmacıların farklı bölgelerde ve farklı örneklem büyüklüğünde yapacakları çalışmalar bankacılık meslek mensuplarının finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesine ve literatüre katkıda bulunabilir.

KAYNAKÇA

- Akyol, Cumhuri (2010). Finansal farkındalığın yatırımcı tercihlerine etkileri: özel bankacılık çalışanlarında finansal farkındalık üzerine bir araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Altan, Fatih (2017) Sağlık Bakanlığına Bağlı Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Sivas İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas
- Altıntaş, Kadir. M., (2008). Bireysel yatırımcılar açısından finansal eğitimin önemi, toplumda finansal okuryazarlık düzeyinin yükseltilmesi ve bireylerde asgari finans kültürü oluşturma süreci. İstanbul: Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı. Sigorta Araştırma ve İnceleme Yayınları-14.
- Araz, Tülin (2012). Financial Literacy And Credit Card Arrears, Yüksek Lisans Tezi, Boğaziçi Üniversitesi
- Aslan, Özgür, Küçükaksoy İsmail. (2011). Finansal Gelişme ve Ekonomik Büyüme İlişkisi: Türkiye Ekonomisi Üzerine Ekonometrik Bir Uygulama, Istanbul University Econometrics and Statistics e-Journal, 0 (4), 25-38. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/iuekois/issue/8986/112063>
- Atış, Ayşe (2011). Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Çalışan Memnuniyetine Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Bankacılık Kanunu md.4
- Basu, Somnath (2008). Financial Literacy and the Life Cycle. Financial Planning Journal (Ocak-Mart 2008), 10-15.
- Bayram, Seliha. S. (2010). Finansal Okuryazarlık ve Para Yönetimi Davranışları: Anadolu Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Uygulama. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- Beal Diana, Delpachitra Sarath, (2003). Financial literacy among Australian university students. Economic Papers: a Journal of Applied Economics and Policy, 22 (1). pp. 65-78.

- Benligiray, Yılmaz ve Banar Kerim, (2006). Banka ve Sigorta Hukuku, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 1707.
- Biçer, Enis.B. ve Altan Fatih. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Finansal Okuryazarlık ile İlgili Tutum ve Davranışlarının Değerlendirilmesi , Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Aralık 2016 20(4): 1501-1517
- Collins, J.Michael, (2012). Financial Advice: A Substitute For Financial Literacy?, Financial Services Review, 21(4), 307-322
- Çakır, Alparslan (2006). Bankacılıkta Operasyonel Risklerin Etkin Yönetiminde Risk Bazlı Müşterini Tanı İlkelerinin Önemi, Bankacılar Dergisi Sayı 56,40-50
- Çolak, Hilmi (2017). Mühendislerde Finansal Okuryazarlık Ve Para Yönetimi Becerileri: Bandırma İlçesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi.
- Dağdelen, Tarık (2017). Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi Ve Aydın İlindeki Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Üzerine Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Deb A.Taru, Murthy Bhanu, Theoretical Framework of Competition as Applied to Banking Industry, MPRA Paper No: 7465, January, 2008.
- Doğan, Dilber (2018). Kuşaklar Arasındaki Finansal Okuryazarlık Seviyesi Üzerinde Sosyal Medya İle Kitle İletişim Araçlarının Etkisinin İrdelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi.
- Eker, Filiz (2017). Finansal Farkındalık, Finansal Okuryazarlık Ve Finansal Erişim Düzeyleri Üzerine Bir Çalışma: Silifke Ticaret Ve Sanayi Odası Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi
- Emmons, William R., (2004). Consumer-Finance Myths and Other Obstacles to Financial Literacy, Paper presented at the conference ,Consequences of the Consumer Lending Revolution, St. Louis University
- Ertürk, Emin (2006). İktisada Giriş, 1.Basım, Nobel Yayın Dağıtım.

- Ferguson, Roger W. (2003). Monetary Stability, Financial Stability And The Business Cycle:Five Views-Should Financial Stability Be An Explicit Central Bank Objective?. BIS Papers. No 18. September.
- Figueira, Filipa (2007). The European Commission And Financial Capability: Simplifying Financial Services”, ECRI Policy Brief, No.2.
- Fluch, Manfred (2007). Selected Central Banks’ Economic And Financial Literacy Programs. Monetary Policy & The Economy, Q3 07, 85-104 <https://ideas.repec.org/a/onb/oenbmp/y2007i3b5.html>
- Garcia, Maria.J.R., (2013). Financial Education And Behavioral Finance: New Insights Into The Role Of Information In Financial Decisions. Journal Of Economic Surveys. Vol.27. No. 2.297-315.
- Gathergood, John (2012). Self-Control, Financial Literacy and Consumer Over-Indebtedness, Journal of Economic Psychology, 33, 590-602
- Gnan Ernest. Silgoner Maria.A. ve Weber Beat. (2007). Economic and Financial Education:Concepts, Goals and Measurement. Monetary Policy & the Economy, Q3 07, 28-49.
- Goel, Isha, Khanna S.Ram. (2013). Financial Education as Tool to Achieve Financial Literacy. Eastern Academic Forum. 338-345.
- Gökmen, Habil (2012) Finansal Okuryazarlık, Hiperlink Yayınları, İstanbul.
- Gündüzalp, Aysel A., (2018). Hanehalkı Borçlanma Eğiliminin Demografik, Sosyoekonomik Ve Psikososyal Faktörler Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi.
- Hackethal, Andreas, Haliassos Michael, Jappelli Tullio, Financial Advisors: A Case of Babysitters?, Center for Financial Studies Working Paper, No. 2009/04,1
- Hawkins, Penelope (2011). Financial access: what has the crisis changed?, Bank for International Settlements Çalışma Tebliği No. 56.
- Hayta, Ateş.B. (2011). Aile ve Finans Sistemi İlişkileri, Gazi Kitapevi, Ankara.

- Hilgert, Marianne ve Hogarth Jeanne.M. (2003). Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior. Federal Reserve Bulletin, Temmuz 2003, 309-322.
- İbiş, Cemal, Çatıktaş Özgür, Çoban Çelikdemir Neşe, (2018). Banka Muhasebesi İlkeler ve Uygulamalar, Türkiye Bankalar Birliği, Yayın No:325, İstanbul.
- Kahraman, Yunus E. (2015). Erciyes Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Finansal Okuryazarlık Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi.
- Kanmaz, Alper (2018). Bireysel Hisse Senedi Yatırımcılarının Finansal Okuryazarlık Düzeyi Üzerine Bir Çalışma: İzmir Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi.
- Kaya, Ferudun (2012). Bankacılık Giriş Ve İlkeleri, Beta Yayıncılık, İstanbul
- Kempson, Elaine And Whyley, C. (1999) Kept Out Or Opted Out :Understanding And Combating Financial Exclusion, Policy Press, London, Uk
- Khan, H.Rashid (2011). Financial İnclusion And Financial Stability: Are They Two Sides Of The Same Coin? Bancon 2011
- Lewis Sue, Messy Flore (2012). Financial Education, Savings And Investments: An Overview., OECD Çalışma Tebliği No. 22.
- Literacy Turkey. Journal Of Current Researches On Social Sciences, 8 (4), 491-510.
- Lusardi, Annamaria (2008) Financial Literacy: An Essential Tool For Informed Consumer Choice?. Nber Working Paper. No. 14084.
- Lusardi, Annamaria ve Mitchell Olivia. (2008). Baby Boomer Retirement Security: The Roles of Planning, Financial Literacy, and Housing Wealth. Nber Working Paper, 12585.
- Lusardi, Annamaria ve Mitchell Olivia. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence, Journal of Economic Literature , 52(1), 5–44.
- Lusardi, Annamaria and Tufano Peter. (2009). “Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness”., Nber Working Paper:14808.

- Messy, Flore and Monticone Chiara (2016), “Financial Education Policies in Asia and the Pacific”, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 40, OECD Publishing, Paris.
- Mishkin, Frederic S. ,(2000). Finansal Piyasalar Ve Kurumlar, (İlyas Şıklar, Ahmet Çakmak, Suat Yavuz), Bilim Ve Teknik Yayınevi, İstanbul
- Noctor, Stoney and S., Stradling, R.(1992). Financial Literacy: A Discussion Of Concepts And Competences Of Financial Literacy And Opportunities For Its Introduction Into Young People’s Learning, Report Prepared For The National Westminster Bank, National Foundation For Education Research, London.
- OECD (2006). The Importance of Financial Education, Policy Brief, July.
- OECD (2013). PISA 2012 Assessment and Analytical Framework: Mathematics, Reading, Science, Problem Solving and Financial Literacy, Paris. OECD Publishing.
- OECD (2014d). Financial Education for Youth: The Role of Schools. Paris.
- OECD (2005). Improving Financial Literacy. Paris.
- OECD (2013). Advancing National Strategies for Financial Education. Paris.
- OECD (2014c). PISA 2012 Results: Students and Money: Financial Literacy Skills for the 21st Century. Paris.
- OECD (2016b). Financial Education in Europe: Trends and Recent Developments. Paris.
- OICU-IOSCO (2011). Methodology For Assessing Implementation of the IOSCO Objectives and Principles of Securities Regulation. September
- Okka, Osman (2010). Finansal Yönetim; Teori ve Çözümlü Problemler, 4. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım.
- Orton, Larry (2007). Financial literacy: lessons from international experience. Canadian Policy Research Networks Research Report, September

- Oruç, Erdoğan Eda (2018). A Review on the Contents of the Graduate Thesis Conducted on Financial, Journal of Current Researches on Social Sciences, 8 (4), 491-510.
- Özçam, Mustafa (2006). Yatırımcı Eğitimi: Dünya Uygulamaları ve Türkiye İçin Öneriler, Sermaye Piyasası Kurulu Araştırma Raporu.
- Öztürk, Elvan ve Demir Yusuf (2015) . "Finansal Okuryazarlık ve Para Yönetimi: Süleyman Demirel Üniversitesi Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama". Muhasebe ve Finansman Dergisi,113-134
- President's Advisory Council on Financial Literacy (PACFL), (2008). 2008 Annual Report to President
- PRI (Policy Research Initiative). (2004). Financial Capability and Poverty Discussion Paper. Prepared by Social and Enterprise Development Innovations for the PRI Project "New Approaches for Addressing Poverty and Exclusion." Ottawa: PRI.
- Remund, David L. (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy, The Journal of Consumer Affairs, Vol:44, No:2.:279
- Sandra, Braunstein and Carolyn Welch, (2002). Financial literacy: an overview of practice, research, and policy, Federal Reserve Bulletin, Board of Governors of the Federal Reserve System (U.S.), issue Nov, 445-457.
- Süzek, Sarper (2018). İş Hukuku, Beta Yayıncılık, İstanbul
- Satoğlu, Serhad (2014). Yatırımcıları koruma aracı olarak finansal okuryazarlık ve Türkiye bireysel uygulaması, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi/Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.
- SPK (Sermaye Piyasası Kurulu) (2012). Türkiye Finansal Yeterlilik Araştırması Sonuç Raporu. <http://spk.gov.tr/Duyuru/Goster/20121116/0>
- SPK (Sermaye Piyasası Kurulu) (2015). 2015 Türkiye Finansal Okuryazarlık Erişim Endeksi. <http://spk.gov.tr/Duyuru/Goster/20151005/0>
- Takan, Mehmet ve Acar Boyacıoğlu Melek,(2011), Bankacılık Teori, Uygulama Ve Yöntem, Nobel Yayıncılık, Ankara.

- Tomak, Serpil (2009) Girişimci Hevristikleri: Bir Kavramsal Çözümleme, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10(2)
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2011). Finansal İstikrar Raporu. Kasım
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2011a). Dünyada ve Türkiye’de Finansal Hizmetlere Erişim ve Finansal Eğitim. Ankara
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2012). Finansal İstikrar Raporu 14. Ankara.
- Temizel, Fatih (2010). Mavi Yakalılarda Finansal Okuryazarlık. Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Ünal, Pınar (2018). Finansal Okuryazarlık Ve Forex Piyasası, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.
- World Bank. (2009). Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Capability.
- Xu Lisa, Zia Bilal (2012). “Financial Literacy around the World”. Erişim: 29 Eylül 2018, Dünya Bankası Çalışma Tebliği WPS6107. <http://elibrary.worldbank.org/doi/pdf/10.1596/1813-9450-6107>
- Yamane, Taro (2001). Temel Örneklem Yöntemleri, (çev: A.Esin, C.Aydın, M.A.Bakır, E.Gürbüz), Literatür yayınları, ISBN 975-8431-34-X, İstanbul, 509
- Yıldız, Melek (2018). Finansal Okuryazarlığın Finansal İstikrar Üzerindeki Etkisi: Bir Uygulama, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi

İnternet Kaynakları

- www.tbb.org.tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/veri-sorgulama-sistemi/illere-ve-bolgelere-gore-bilgiler/73 E.T. : 20.10.2019
- www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TR/TCMB+TR/Main+Menu/Banka+Hakkinda/Egitim-Akademik/Terimler+Sozlugu/ E.T. : 01.03.2019
- <http://www.bis.org/publ/bppdf/bispap56c.pdf> E.T. : 03.03.2019
- www.wbfn.org/page/activities-search E.T. : 01.02.2019
- www.csrc.gov.cn/pub/newsite/gjb/gjzjhzz/ioscojgmbyyz/201004/P020150520677186250144.pdf E.T. : 04.04.2019
- www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4603.html E.T. : 18.12.2018

www.tbb.org.tr/tr/ana-sayfa/onemli-basliklar/bankacilik-etik-ilkeleri-/295 E.T. :
18.12.2018

www.sakaryasmmo.org.tr/dosyalar/1323816181-7-2-2011.doc E.T. : 08.04.2019



EKLER

EK: ANKET FORMU

ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu anket çalışması, banka sektörü çalışanlarının finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Sorulara verilen cevaplar bilimsel amaçlarla değerlendirilecektir. Araştırmanın geçerliliği açısından bütün sorulara cevap verilmesi önemlilik arz etmektedir. Lütfen cevaplar açısından size göre en doğru olanı işaretleyiniz.

Cevaplarınız kesinlikle gizli tutulacaktır.

Semih VERGİ (semihvergi@gmail.com)

C.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme A.B.D. Yüksek Lisans Öğrencisi

- | | | | |
|-----|------------------------|-----|--------------------------------------------------|
| 1. | Cinsiyetiniz | 7. | Aylık Gelir Düzeyiniz? |
| () | Kadın | () | ₺ 1999'den az |
| () | Erkek | () | ₺ 2000-3999 |
| | | () | ₺ 4000-5999 |
| 2. | Yaş Grubunuz | () | ₺ 6000-7999 |
| () | 20-29 | () | ₺ 8000'den fazla |
| () | 30-39 | | |
| () | 40-49 | 8. | Bireysel Emeklilik Sistemine Katılımınız Var Mı? |
| () | 50-59 | () | Evet |
| () | 60 yaş ve üzeri | () | Hayır |
| 3. | Medeni Durumunuz | 9. | İnternet Bankacılığı Kullanıyor Musunuz? |
| () | Evli | () | Evet |
| () | Bekar | () | Hayır |
| 4. | Çocuk Sayısı | 10. | Finansal Okuryazarlık Eğitimi Aldınız Mı? |
| () | 0 | () | Evet |
| () | 1 | () | Hayır |
| () | 2 | | |
| () | 3 | 11. | Aylık Tasarruf Yüzdeniz Nedir? (Gelirinizin) |
| () | 4 ve üzeri | () | Tasarruf Yapamıyorum |
| | | () | % 0-5 |
| 5. | Eğitim Düzeyiniz | () | % 6-10 |
| () | Lise | () | % 11-15 |
| () | Ön Lisans | () | % 16 ve üzeri |
| () | Lisans | | |
| () | Yüksek Lisans | | |
| () | Doktora | | |
| 6. | Kadro Ünvanınız | | |
| () | Memur | | |
| () | Yetkili | | |
| | Yönetmen/Yönetmen Yrd. | | |
| () | Müdür/Müdür Yardımcısı | | |

	Ekonomi Ve Finans	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	Enflasyon oranı yıllık %15'in üzerindeyse aylık %0.80 oranla kredi kullanmak avantajlıdır.					
2.	Gayrimenkul Yatırım Ortaklıkları menkul kıymet ihracı gerçekleştiremezler.					
3.	Revalüasyon; bir ülkenin para biriminin yabancı ülke para birimleri karşısında değerinin artmasıdır.					
4.	Vadeli mevduat hesabı faiz geliri sağlar.					
5.	İsviçre Frangı ülkemizde dolaşımda olan bir para birimidir.					
6.	Vadesiz hesaba yatırılan bir miktar paranın valör tarihi her zaman aynı gündür.					
7.	TCMB'nin reeskont oranlarını yükseltmesi bankaların maliyetlerinin azalması anlamına gelir.					
8.	Geç Likidite Penceresi; Gün sonunda bankalar arasında yaşanabilecek ödeme sorunlarını engellemek adına TCMB tarafından bankalara tanınan borç verme ve borçlanma imkanı olarak özetlenebilir.					
	Bireysel Bankacılık	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
9.	Tüm bankaların hisse senedi alım/satım masraf komisyon tarifeleri aynıdır.					
10.	Bankaların internet bankacılığı döviz kuru, şubelerde uyguladığı gişe döviz kuruna göre farklılık gösterebilir.					
11.	Tacir olmayan gerçek kişiler çek karnesi talebinde bulunamazlar.					
12.	internet bankacılığı kanalıyla bireysel kredi başvuru talebinde bulunulabilir.					
13.	Bono ve Tahvil aralarında vade yönünden farklılık gösterirler.					
	Finansal Tablolar	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
14.	Özkaynak Bilançonun Pasif tarafında yer alır.					
15.	Gelir tablosunda maliyet kalemlerine yer verilmez.					
16.	Stoklar Dönen Varlıklar sınıfını oluşturan hesap grupları içinde yer alır.					
17.	Nakit Akım Tablosu işletmelerin dönem içerisindeki nakit giriş çıkışlarını detaylıca gösteren bir finansal tablodur.					

Vergi İşlemleri		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
18.	Ülkemizde bütün ürünlerden %8 oranında KDV alınır.					
19.	Menkul kıymetlerden elde edilen kazançlara vergi uygulanmaz.					
20.	Tüm kredi işlemlerinde BSMV(Bankacılık Sigorta Muamele Vergisi) uygulanır.					
21.	TL vadeli mevduat hesaplarından elde edilen kazançlara uygulanan stopaj oranları vadeye göre değişiklik gösterebilir.					
Sigorta İşlemleri		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
22.	Bireyin medeni durumu araç kasko bedelini etkileyen faktörlerden biridir.					
23.	Bireysel kredi kullanılan bir özel sektör çalışanına işsizlik sigortası yapılabilir.					
24.	Ülkemizde emeklilik yaşı herkes için aynıdır.					
25.	Bireysel emeklilik sisteminden 2 yıl sonra çıkış yapan bir müşteri devlet katkısının tamamından faydalanabilir.					
Matematik ve Faiz hesaplamaları		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
26.	Otomobiline aylık 100 TL'lik benzin bütçesi ayıran bir kişi benzinin litre fiyatının 5 TL'den 6 TL'ye çıkması sonucu aylık akaryakıt alışında dört litreden fazla azalma olduğunu fark eder.					
27.	Her ay düzenli olarak aynı firmanın Hisse senedine yatırım yapan Kemal almış olduğu hisse senetlerinin 9 kuruş artış gerçekleştirdiğini ve 2727 TL kar elde ettiğini tespit etmiştir. Portföy Yöneticisiyle görüşen Kemal yatırım hesabında bu hisse senedinden 33000 adet olduğunu öğrenmiştir.					
28.	Aylık %2,30 oranla konut kredisi kullanan bir müşterinin yıllık faiz maliyeti %27'den azdır.					
29.	Vadeli mevduat hesabına yıllık %20 faiz oranıyla 180 günlük vadeyle 1000 TL yatan bir müşteri vade sonunda parasının 1200 TL olacağını hesaplamıştır.					
30.	USD Döviz tevdiat hesabından 1100 USD karşılığı TL çekmek istediğini söyleyen bir müşteri gişe memurunun 5720 TL ödeme yapmasını beklemiştir. (1USD=5,20 TL)					



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı soyadı	Semih VERGİ
Uyruğu	T.C.
Doğum Tarihi Ve Yeri	04/11/1987 - SİVAS
e – posta	semihvergi@gmail.com

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Yılı
Lisans	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi	2016
Yüksek Lisans	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi	2019

İŞ TECRÜBESİ

Tarih	Kurum	Görev
2010-2016	Türkiye İş Bankası A.Ş	Memur
2018-	Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı Ceza İşleri Genel Müdürlüğü Alternatif Çözümler Daire Başkanlığı	Uzlaştırmacı