



Yayın Geliş Tarihi: 30.05.2016
Yayına Kabul Tarihi: 15.08.2016
Online Yayın Tarihi: 05.10.2016

Cilt:1, Sayı:3, Yıl:2016, Sayfa 98-105
ISSN: 2148-3752

FİNANSAL OKURYAZARLIĞIN MOBİL BANKACILIK KULLANIMINDAKİ ROLÜ: DOĞU KARADENİZ BÖLGESİNDE BİR ARAŞTIRMA

Handan ÇAM

Alper Veli ÇAM

Öz

Bu çalışmanın amacı, finansal davranış ve tutum ile mobil bankacılık uygulamaları kullanım düzeyi arasındaki etki ve ilişkiyi tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde çeşitli iş kollarında çalışan 546 kişi üzerinde Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) tarafından geliştirilen ve finansal okuryazarlık düzeyini tespit etmek için tüm dünyada kullanılan anket formu kullanılmıştır. Bu ölçüğe ek olarak akıllı telefon kullanımı ile mobil bankacılık kullanım düzeyini belirlemeye yönelik sorular ilave edilmiştir. Çalışmada faktör ve regresyon ve analizleri yapılmıştır. Çalışma sonunda kişilerin finansal davranış ve tutumları ile mobil bankacılık kullanımı arasında anlamlı bir etki ve ilişki tespit edilememiştir. Literatürde, finansal okuryazarlık düzeyi ile kişilerin demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışma bulunmakla birlikte, finansal okuryazarlık ile mobil bankacılık kullanımları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışma tespit edilememiştir. Bu açıdan çalışma ilgili literatüre farklı bir bakış açısı kazandıracaktır.

Anahtar Kelimeler: Finansal Okuryazarlık, Finansal Davranış ve Tutum, Mobil Bankacılık, Faktör Analizi.

THE ROLE OF FINANCIAL LITERACY ON USE OF MOBILE BANKING: A SURVEY IN EAST BLACK SEA REGION

Abstract

The aim of this study is to determine the effects of the financial behaviors and attitudes, and the relationship between the level of use of mobile banking applications. For this purpose, a survey is conducted on 546 people in the eastern Black Sea Region. The questionnaire has been developed by Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) and is used to determine the level of financial literacy all over the world. In addition to this scale, question that is determine the level of use of mobile banking applications have been added. In this study, factors, regression and correlation analysis is performed. At the end of this study, A significant correlation and effect between the use of mobile banking and financial behavior and attitude could not be determined. In the literature, although there are many studies that have examined the relationship between the level of financial literacy of people with demographic characteristics, a study examining the relationship between financial literacy and the use of mobile banking could be detected. In this respect, the study will provide a different perspective to the literature.

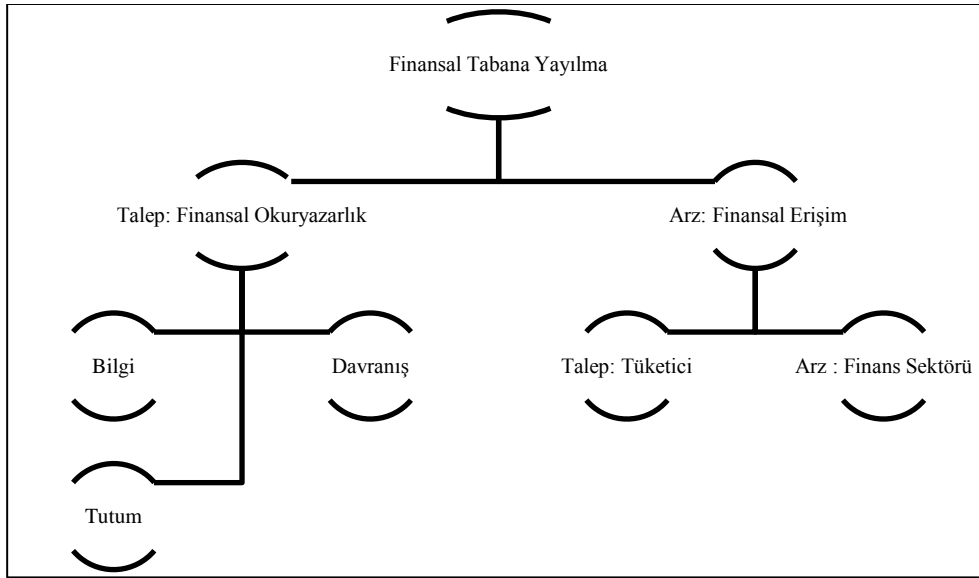
Keywords: Financial Literacy, Financial Behavior and Attitudes, Mobile Banking, Factor Analysis

GİRİŞ

Günümüz ekonomik koşullarında bireylerin finansal bilgi düzeyleri, gittikçe karmaşık hale gelen finans dünyasında daha önemli hale gelmiştir. Finansal bilgi düzeyi düşük bireyler verdikleri kararlar sonucunda, daha fazla faiz ödemesi, bilinçsiz yatırım ve zarar etme gibi bir takım olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bireylerin finansal sistem hakkında daha fazla bilgiye sahip olmaları, diğer bir deyişle bireylerin finansal bilgi düzeylerinin yükselmesi gerek bireyler gerekse ülke açısından önemlidir. Finansal bilgi düzeyi yüksek bireylerin, tasarruf eğilimleri artmakta, aldıkları önlemlerle zarar etme risklerini azaltmakta ve daha düşük maliyetle yatırımda bulunmalarını sağlamaktadır. Bu noktada devreye son dönemlerde önemi giderek artan “Finansal Tabana Yayılma” konusu girmektedir.

Finansal tabana yayılma, finansal eğitim, finansal erişim ve finansal okuryazarlık gibi çeşitli bileşenlerden oluşan arz ve talep yönlü bir paneldir. Finansal tabana yayılmayı şematik olarak Şekil 1’deki gibi göstermemiz mümkündür.

Şekil 1. Finansal Tabana Yayılma



Kaynak:

TEB (2014)

Şekil 1’de görüldüğü gibi Finansal tabana yayılmanın talep yönünü finansal okuryazarlık, arz yönünü ise finansal erişim oluşturmaktadır. Finansal okuryazarlık, finansal tabana yayılmanın en önemli bileşenlerinden biridir. En basit tanımıyla finansal bilgi düzeyini (Hilgert ve Hogart, 2003: 310) ifade eden finansal okuryazarlık; geniş anlamıyla hane halkının gelirlerini, birikimlerini, harcamalarını, borçlarını, yatırımları ve bütçelerini yönetebilmek için kararlar alma yeteneği ve bilgi düzeyi (Moore, 2003: 4; Mandell, 2007: 164; Lusardi ve Mitchell, 2007: 206) şeklinde ifade edilmektedir. Bu tanımlara göre finansal okuryazarlık, belirli bir andaki bilgi düzeyini değil, belirli bir süreç sonucu oluşan ve sürekli geliştirilebilir bir bilgi birikimini ifade etmektedir. Bu süreçte bilgi düzeyinin artırılması için birçok araç kullanılmakta, bilgi düzeyi arttıkça da kullanılan araçlar değişebilmektedir.

Teknolojik gelişmeler çerçevesinde en çok kullanılan araçlardan biride akıllı telefonlardır. Akıllı telefon kullanıcı sayısının giderek artması, farklı sektörlerinde gelişmesine olanak sağlamıştır. Bankacılık sektörü de, bu gelişmelere kayıtsız kalmamış ve mobil bankacılık uygulamaları hayatımızdaki yerini almıştır. Mobil bankacılık işlem maliyetlerinin alternatiflerine nazaran oldukça düşüktür ve daha fazla müşteriye ulaşma şansı vermektedir. Bu sebeple özellikle son yıllarda mobil bankacılık alanına ciddi yatırımlar yapılmıştır. Bunun paralelinde de, mobil bankacılık üzerinden gerçekleştirilen işlem hacmi gün geçtikçe

artmaktadır. Ancak sistemden ve kişilerden kaynaklanan bir takım sorunlar bulunmaktadır. Bu faktörlerin ve problemlerin iyi tespit edilmesi gerekmektedir. Mobil bankacılığın kullanımını etkileyen faktörler arasında genellikle sisteme olan güven ve bankaların sundukları finansal ürünlerin çeşitliliği gibi banka odaklı faktörler yer almaktadır (Szopiński, 2016: 6). Oysa tüketici tarafından kaynaklanan ve ortaya çıkan faktörlerinde dikkate alınması gerekmektedir. Mobil bankacılığa adaptasyonda, kişilerin algıladıkları fayda ve teknolojinin kullanım kolaylığı önemli yere sahiptir (Shaikh ve Karjaluo, 2015: 137; Afshan ve Sharif, 2016: 383). Buna ilaveten kişilerin sahip oldukları finansal bilgi düzeyinin artması, mobil bankacılık hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin sayısını arttıracaktır.

Bu anlatılanlar çerçevesinde çalışmanın amacı; finansal davranış ve tutum ile mobil bankacılık uygulamaları kullanım düzeyi arasındaki etki ve ilişkiyi tespit etmektir.

LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde finansal okuryazarlık ile mobil bankacılık kullanımı arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışma tespit edilememiştir. Çalışmalar daha çok finansal okuryazarlık düzeyi ile demografik özellikler ve finansal davranışlar üzerine yoğunlaşmıştır. Bu çalışmaların bazıları aşağıda sunulmuştur.

Markovich ve DeVaney (1997), 236 lisans öğrencisi üzerinde yaptıkları çalışmada öğrencilerin finansal bilgilerinin finansal davranışları üzerindeki etkisini tespit edememişlerdir. Ancak çalışmada erkek öğrencilerin bayan öğrencilere göre daha fazla finansal bilgiye sahip olduklarını bulmuşlardır.

Volpe ve diğ. (2002), çalışmalarında online yatırımcıların, yatırım okuryazarlık derecesini incelemişlerdir. Çalışmada, yatırımcıların yaş, eğitim, deneyim ve cinsiyetlerine göre farklı yatırım okuryazarlık derecelerine sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Bunun yanında bayan yatırımcıların, erkek yatırımcılara göre daha az bilgiye sahip olduklarını belirlemişlerdir.

Lusardi ve Mitchell (2007), çalışmalarında bireylerin gelecek ile ilgili emeklilik planlamaları ve finansal okuryazarlık arasındaki ilişkiyi araştırmak için çalışma yapmışlardır.

Çalışma sonucunda finansal okuryazarlığı yüksek olan kişilerin emeklilik planlamaları için yeterli bilgiye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Lusardi (2008), ABD’de farklı demografik özellikteki bireylerin finansal okuryazarlığını ölçmeye yönelik yaptığı çalışmada, Afro-amerikan, İspanyollar ve kadınların finansal okuryazarlığının düşük seviyelerde olduğunu tespit etmiştir. Bunun yanında, emeklilik, borsaya katılım eksikliği ve uygun olmayan koşullarda borçlanma davranışı, planlamada başarısızlık gibi tüm temel finansal kavramların eksik olmasında düşük eğitim seviyesinin etkili olabileceği ileri sürmüştür.

Cole vd. (2008), Hindistan ve Endonezya’daki finansal okuryazarlık derecesini ölçtükleri çalışmada, finansal okuryazarlık ile finansal davranışlar arasında önemli bir ilişki olduğunu ve finansal okuryazarlığın hane halkının finansal davranışları açısından önemli olduğunu tespit etmişlerdir. Al-Tamimi ve Kalli (2009), yaptıkları çalışmada Birleşik Arap Emirlikleri’ndeki yatırımcıların finansal okuryazarlığının olması gereken düzeyden son derece düşük olduğunu belirlemişlerdir. Pahnke ve Honekamp (2010), yaptıkları çalışmada Almanya’daki bireylerin finansal okuryazarlık düzeyinin özel emeklilik üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmada, milli gelir düzeyi üzerinde gelire sahip olan bireylerin emeklilik planlaması yaptığını ve dolayısıyla finansal okuryazarlığın emeklilik planlaması üzerinde etkisi olduğunu belirlemişlerdir.

Almenberg ve Save-Soderbergh (2011) finansal okuryazarlık ve İsveçli yetişkinlerin emeklilik planlaması arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında, finansal okuryazarlık düzeyinin yaşlılar, kadınlar, düşük eğitilmişler ve düşük gelirli olanlarda düşük çıkmıştır. Duca ve Kumar (2014), ABD ‘de hane halkları üzerinde yaptıkları çalışmalarında konut kredi

kullanımı ve finansal okuryazarlık arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre finansal okuryazarlık düzeyi düşük hanelerin konut kredisinden vazgeçtiklerini tespit etmişlerdir. Shen vd. (2016), çalışmalarında finansal okuryazarlık ile finansal anlaşmazlıklar arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada finansal okuryazarlık arttıkça finansal anlaşmazlığa düşme riskinin azaldığını tespit etmişlerdir.

METODOLOJİ

Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmada finansal okuryazarlığın önemli boyutlarından biri olan finansal davranış ve tutumun, mobil bankacılık kullanım düzeyi üzerindeki rolü araştırılmıştır. Çalışmada, finansal davranış ve tutum ile mobil bankacılık kullanımı arasındaki etki ve ilişki incelenmiştir. Özellikle bu değişkenler arasındaki ilişkinin tespit edilmesi, gerek devletlerin gerekse firmaların yapacakları yatırımları açısından önem arz etmektedir. Çalışma, Doğu Karadeniz Bölgesi'nde çeşitli iş kollarında (Esnaf, memur, işçi, serbest meslek, emekli ve çiftçi) çalışanları kapsamaktadır.

Yöntem ve Veri Seti

Çalışmada OECD tarafından geliştirilen ve her yıl OECD ülkelerinde finansal okuryazarlığı ölçmek amacıyla kullanılan ölçekten yararlanılmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda ilgili ölçekte yer alan "finansal tutum ve davranışların tespit edilmesi" başlıklı sorular kullanılmıştır. Bunun yanında mobil bankacılık kullanım düzeyini tespit etmeye yönelik sorular ilave edilmiştir. Hazırlanan bu anket formu Doğu Karadeniz Bölgesi'nde (Trabzon, Rize, Gümüşhane, Giresun, Artvin, Bayburt) sürekli gelir sahibi olan 550 kişiye uygulanmıştır. Elde edilen 550 anket formundan 4 tanesi elenerek toplam 546 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20.0 paket programında işlenerek faktör ve regresyon analizleri yapılmıştır.

BULGULAR

Demografik Bulgular

Ankete katılan kişilere ait demografik bulgular Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Demografik Özellikler

Cinsiyet	Frekans(f)	Yüzde(%)	Yaş	Frekans(f)	Yüzde(%)
Erkek	360	65,9	18-19	10	1,8
Kadın	186	34,1	20-29	212	38,8
Medeni Durum	Frekans(f)	Yüzde(%)	30-39	197	36,1
Evli	315	57,7	40-49	85	15,6
Bekar	211	38,6	50-59	35	6,4
Boşanmış	13	2,4	60-69	5	0,9
Dul	7	1,3	70-79	2	0,4
Eğitim	Frekans(f)	Yüzde(%)	Meslek	Frekans(f)	Yüzde(%)
Lisansüstü	69	12,6	Esnaf	150	27,5
Lisans	245	44,9	Memur	247	45,2
Lise	187	34,3	İşçi	115	21,1
Ortaokul	26	4,8	Serbest Meslek	24	4,4
İlkokul	16	2,9	Emekli	8	1,5
Okumamış	3	0,5	Çiftçi	2	0,4

Tablo 1’de görüleceği üzere, katılımcıların % 65,9’u erkek % 34,1’ise bayandır. Bu katılımcıların yaş dağılımlarına baktığımızda ise 20-39 arası yaş aralığında olanların % 74,9 olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyi incelendiğinde lise mezunlarının % 34,3, lisans mezunlarının % 44,9 ve lisansüstü mezunlarının oranının % 12,6 olduğu görülmektedir. Gelir sahibi olan katılımcıların yarıya yakını (% 45,2) memurdur. Emekli ve çiftçi olanların sayısı ise oldukça düşüktür.

Bu temel bilgilerin yanında araştırma kapsamındaki kişilerin ekonomik durumları da incelenmiştir. Bu bilgilere ait göstergeler Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Katılımcıların Ekonomik Durum Göstergeleri

Kişisel Gelir	Frekans(f)	Yüzde(%)	Hanehalkı Geliri	Frekans(f)	Yüzde (%)
0-1000	23	4,2	0-1000	16	2,9
1001-1500	98	17,9	1001-1500	41	7,5
1501-2000	89	16,3	1501-2000	51	9,3
2001-2500	76	13,9	2001-2500	55	10,1
2501-3000	66	12,1	2501-3000	58	10,6
3001-3500	61	11,2	3001-3500	75	13,7
3501-4000	44	8,1	3501-4000	56	10,3
4001 ve üzeri	89	16,3	4001 ve üzeri	194	35,5

Katılımcılardan hem kişisel gelirleri hem de yaşadıkları evdeki hane halkı gelirleri hakkında bilgiler istenmiştir. Tablo 2’de görüleceği üzere katılımcıların % 4,2’sinin kişisel geliri 1000 liranın altındadır. Bu kişilerin çoğunluğunu emekli ve çiftçiler oluşturmaktadır. En yüksek yüzde ise 17,9 ile asgari ücret düzeyinde görülmektedir. 4000 üzeri gelire sahip katılımcıların oranı ise % 16,3’dür.

Tanımlayıcı Bulgular

Çalışmada kullanılan değişkenlere ait ortalamalar ile standart sapma değerleri Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Tanımlayıcı Bulgular

	Ortalama	Standart Sapma
S53-Maddi gücümü dikkate alırım	1,4707	,89035
S54-Bugün için yaşarım, yarın için endişelenmem.	3,4542	1,45094
S55-Harcamak, biriktirmekten daha tatmin edicidir	3,0623	1,32019
S56-Faturalarımı zamanında öderim	1,8516	1,10294
S57-Riske hazırım	2,8352	1,28446
S58-Mali durumumu yakından takip ederim	1,8736	0,98081
S59-Uzun vadeli finansal hedef koyarım	2,5165	1,17337
S60-Para harcamak içindir	2,4414	1,15626
S61-Mali durumum beni sınırlandırır	2,2949	1,11990
S62-Geleceğimle ilgili endişe duyuyorum	3,1007	1,29746
S63-Çok borcum var	3,3040	1,32964
S64-Finansal durumumdan memnunum	2,7381	1,25439

Tablo 3’de görüleceği üzere ortalama değeri (1- Tamamen Katılıyorum...5- Kesinlikle Katılmıyorum) en yüksek olan soruda katılımcılar bir şey satın almadan önce maddi güçlerini dikkate aldıklarını belirtmişlerdir. Ortalama değeri en düşük olan soruda ise katılımcılar, “bugün için yaşar, yarın için endişelenmem” ifadesine genel olarak katılmadıklarını belirtmişlerdir.

Faktör Analiz Bulguları

Çalışmada veriler arasındaki ilişkileri belirlemek için Bartlett sınaması yapılmıştır. Bartlett değeri 1124,428 olarak bulunmuştur. Örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygunluğu ise Kaise Mayer Olkin (KMO) ile test edilmiştir. P: 0,000 ve KMO: 0,704 şeklinde hesaplanmıştır. Bu sonuçlar verilerin, faktör analizi çalışmasına uygun olduğu göstermektedir. Bu aşamadan sonra gerçekleştirilen faktör analiz sonuçları Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4. Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Faktör Yükleri	Varyans Yüzdesi	Özdeğer
F1- Finansal Davranış (Mali Durum)		20,920	2,510
s53	0,806		
s56	0,719		
s58	0,704		
s61	0,470		
F2-Finansal Tutum		17,366	2,084
s54	0,794		
s55	0,858		
s60	0,633		
F3- Finansal Davranış (Gelecek Kaygısı)		12,854	1,543
s62	0,785		
s63	0,718		
F4- Finansal Davranış (Risk ve Vade)		8,375	1,005
s57	0,673		
s59	0,779		
s64	0,451		

Tablo 4 incelendiğinde Faktör analizi sonucunda 4 farklı faktör oluşmuştur. Bu faktörler toplam varyansın %59,516’sını açıklamaktadır. Bu faktörler sırasıyla Finansal davranış (mali durum), finansal tutum, finansal davranış (gelecek kaygısı) ve finansal davranış (risk ve vade) olarak adlandırılmıştır.

Regresyon Analiz Bulguları

Faktör analizi sonucu ortaya çıkan 4 faktör bağımsız değişken olarak kullanılmıştır. Bağımlı değişken olarak ise “mobil bankacılık kullanımı” değişkeni seçilmiştir. Bu doğrultuda gerçekleştirilen regresyon analiz sonuçları Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5. Regresyon Analiz Sonuçları

Model	Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Regresyon	0,116	4	0,029	0,189	0,944
Atık	82,829	541	0,153		
Toplam	82,945	545			
Anova	R	R²	Düzeltilmiş R²	Std. Tahmini Hata	Durbin Watson
1	0,037	0,001	-0,006	0,39129	1,847

Tablo 5’de görüldüğü gibi regresyon modelin anlamlılığının sınındığı F değeri 0,189 olarak bulunmuş ve P: 0,944 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre model anlamlı çıkmamıştır. Yani kişilerin finansal davranış ve tutumlarındaki değişiklikler, mobil bankacılık kullanım düzeyini etkilememektedir. Bu sonucun çıkmasında en önemli faktörün, katılımcıların finansal okuryazarlık düzeylerinin düşük olmasını söyleyebiliriz.

SONUÇ

Finansal bilgi, finansal davranış ve finansal tutum gibi unsurlardan oluşan finansal okuryazarlık, bireylerin gelirlerini, borçlarını, tasarruflarını ve harcamalarını yönetebilme yeteneği olarak ifade edilmektedir. Finansal okuryazarlık düzeyinin artması, kişilerin alacakları finansal kararların başarısını arttıracaktır. Günümüz piyasa koşullarında anlık ve hızlı değişen ekonomik göstergeler ve bu göstergeler doğrultusunda yatırımlarını yönlendiren bireyler için finansal okuryazar olmak, yatırımların getirisini olumlu etkileyecektir. Ancak sadece finansal okuryazar olmak, kendi başına yeterli olmamaktadır. Alınacak finansal kararların hızla uygulamaya geçirilmesi gerekmektedir. Bu aşamada devreye internet ve internet tabanlı uygulamalar devreye girmektedir.

Günümüz piyasa şartlarında hızla kullanımı artan mobil bankacılık uygulamaları, yatırımcılara gerekli olan hızı da sağlamaktadır. Mobil bankacılık uygulamaları kullanılarak anlık olarak finansal piyasalarda işlemler yapılabilmektedir. Bu bağlamda çalışmada, finansal okuryazarlığın önemli bir boyutunu oluşturan finansal davranış ve tutumun mobil bankacılık kullanımı üzerindeki etkisi ve aralarındaki ilişki araştırılmıştır. Bu amaç doğrultusunda Doğu Karadeniz Bölgesi’nde aylık belirli bir gelire sahip çalışanlar üzerinde anket yapılmıştır. Çalışmada, OECD tarafından geliştirilen ve finansal okuryazarlık düzeyinin tespiti için kullanılan ölçek kullanılmıştır. Toplamda 546 kişi ile yüz yüze görüşme yöntemiyle gerçekleştirilen anketlerden elde edilen veriler kullanılarak faktör ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre değişkenler, 4 faktöre ayrılmıştır. Bu faktörler; finansal davranış (mali durum), finansal tutum, finansal davranış (gelecek kaygısı) ve finansal davranış (risk ve vade) olarak adlandırılmıştır. Bağımsız değişken olarak kullanılan bu faktörle, bağımlı değişken olarak belirlediğimiz mobil bankacılık kullanımı ile regresyon analizine tabi tutulmuştur. Kurulan bu modelin p değeri 0,944 çıkmıştır. Bu sonuca göre finansal tutum ve davranışların, mobil bankacılık kullanımı üzerinde etkisi bulunmamaktadır. Bu değişkenler arasında anlamlı bir sonucun çıkmamasını birkaç faktöre bağlayabiliriz. Öncelikle örneklem kütleimizi Doğu Karadeniz Bölgesi’ndeki çalışanlar oluşturmaktadır. Örneklem kütlelerinin değişmesi anlamlı sonuçlar çıkarabilir. Diğer taraftan mobil bankacılık kullanımı, sadece finansal okuryazarlık değişkenleri ile ifade edilemeyebilir. Mobil bankacılık uygulamalarının kullanımının artması, öncelikle akıllı telefon kullanımını ve paralelinde internet kullanımını gerektirmektedir. Bireylerin finansal okuryazarlık düzeyi çok yüksek olsa bile mobil bankacılık uygulamaları kullanmak istemeyebilir. Güvenlik probleminin aşılması, erişim kolaylığının sağlanması ve erişim maliyetlerinin düşmesi, bireylerin bu tür uygulamaları daha fazla kullanmaya başlamasıyla sonuçlanacaktır. Mobil bankacılığın bir diğer özelliği de finansal erişim kolaylığı sağlamasıdır. Tek bir platformda birçok yatırım hizmetini anlık sunan bu tür uygulamaların kullanımının artması, bireylerin finansal okuryazarlık düzeyine de olumlu etkiler yapabilecektir.

KAYNAKÇA

Afshan, S. ve Sharif, A. (2016). Acceptance of mobile banking framework in Pakistan. *Telematics and Informatics*, 33(2), 370-387.

Almenberg, J. ve Säve-Söderbergh, J. (2011). Financial literacy and retirement planning in sweden. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(04): 585-598.

Al-Tamimi, H. A. ve Kalli A.B. (2009). Financial literacy and investment decisions of UAE investors, *Journal of Risk Finance*, 10(5): 500-516.

Cole, S. Sampson, T. ve Zia, B. (2008). Money or knowledge? What drives the demand for financial services in developing countries, <http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/09-117.pdf>, (10.04.2016)

Duca, J. V. ve Kumar, A. (2014). Financial literacy and mortgage equity withdrawals. *Journal of Urban Economics*, 80: 62-75.

Hilgert, M. A., Hogarth, J. M. ve Beverly, S. G. (2003). Household financial management: The connection between knowledge and behavior. *Federal Reserve Bulletin*, 89(7): 309-322.

Lusardi, A. (2008). Financial literacy: an essential tool for informed consumer choice?, http://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/Lusardi_Inf_Consumer.pdf, (12.04.2016).

Mandell, L. (2007). Financial literacy of high school students, J.J. Xiao (Ed.), *Handbook of consumer finance research*: içinde 163-183. New York: Springer.

Markovich, C. A. ve DeVaney, S. A. (1997). College seniors' personal finance knowledge and practices. *Journal of Family and Consumer Sciences*, 89(3): 61-65.

Moore, D. L. (2003). *Survey of financial literacy in Washington State: Knowledge, behavior, attitudes, and experiences*. Technical Report Washington State Department of Financial Institutions No: 03-39.

Pahnke, L. ve Honekamp, I. (2010). Different effects of financial literacy and financial education in Germany. <https://mpa.ub.uni-muenchen.de/22900/1/MPRA>, (05.04.2016).

Shaikh, A. A. ve Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129-142.

Shen, C. H., Lin, S. J., Tang, D. P. ve Hsiao, Y. J. (2016). The relationship between financial disputes and financial literacy. *Pacific-Basin Finance Journal*, 36: 46-65.

Szopiński, T. S. (2016). Factors affecting the adoption of online banking in Poland. *Journal of Business Research*, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296316301904>, (10.05.2016)

TEB (2014). Finansal Okuryazarlık ve Gelişim Endeksi. www.teb.gov.tr, (04.04.2016).

Volpe, R. P., Kotel, J. E. ve Chen, H. (2002). A survey of investment literacy among online investors. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 13(1): 1-13.