

**Citation:** Temizel F. & Bayçelebi B.E. (2018), Finansal Dışlanmışlık Analizi: Eskişehir’de Öğrenim Gören İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, BMIJ, (2018), 6(4): 1152-1177  
doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v6i4.265>

## **FİNANSAL DIŞLANMIŞLIK ANALİZİ: ESKİŞEHİR’DE ÖĞRENİM GÖREN İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ (İİBF) ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Fatih TEMİZEL<sup>1</sup>

Berfu Ece BAYÇELEBİ<sup>2</sup>

Received Date (Başvuru Tarihi): 08/07/2018

Accepted Date (Kabul Tarihi): 10/10/2018

Published Date (Yayın Tarihi): 04/01/2019

### **ÖZ**

*Bu çalışmada Eskişehir’de İktisadi ve İdari Bilimler Fakültelerinde kayıtlı üniversite öğrencilerinin finansal dışlanmışlık düzeyinin belirlenmesi amacı ile 2016-2017 eğitim öğretim yılı içerisinde Eskişehir Anadolu Üniversitesi ve Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülteleri’nde kayıtlı bulunan öğrencilere finansal dışlanmışlık anketi uygulanmıştır. Uygulanan anket yardımı ile öğrencilerin belirli finansal ürün ve hizmetleri kullanıp kullanmama durumları ile kullanmamaları halinde bu duruma neden olan etmenler araştırılmıştır. Ele alınan örneklem bağlamında öğrencilerin finansal dışlanmışlık düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.*

**Anahtar Kelimeler:** Finansal Dışlanma, Sosyal Dışlanma, Finansal Okuryazarlık

**JEL Kodları:** G10, G20, G28

## **FINANCIAL EXCLUSION ANALYSIS: A STUDY ON THE STUDENT OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES IN ESKİŞEHİR**

### **ABSTRACT**

*In this study, the financial exclusion questionnaire were applied to the students at Faculty of Economics and Administrative Sciences, Eskişehir Anadolu University and Osmangazi University in 2016-2017 education year, on the purpose of determining the financial exclusion level of the students at the Faculty of Economics and Administrative Sciences. By means of the analysis of the questionnaire, it was investigated whether students use certain financial products and services or not and the factors that cause financial exclusion when they are not used. In the context of the sample taken, students were found to have a high level of financial exclusion levels.*

**Keywords:** Financial Exclusion, Social Exclusion, Financial Literacy

**JEL Codes:** G10, G20, G2

<sup>1</sup> Doç.Dr., Anadolu Üniversitesi, [ftemizel@anadolu.edu.tr](mailto:ftemizel@anadolu.edu.tr)

<sup>2</sup> Doktora Öğrencisi, Anadolu Üniversitesi, [berfubaycelebi@gmail.com](mailto:berfubaycelebi@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-7208-3293>

<https://orcid.org/0000-0003-1668-1958>

## **1. GİRİŞ**

Günümüzde finansal ürün ve hizmetler günlük hayatın neredeyse her alanında ihtiyaç duyulan araçlar haline gelmiştir. Bu bağlamda finansal ürün ve hizmetlere erişime sahip olmayan ve finansal sistemin dışında konumlanan kesimin incelenerek bu kesimin sisteme dahil edilmesine yönelik politikalar geliştirilmesi önem arz etmektedir. Buna rağmen Türkiye’de finansal dışlanmışlık durumunun tespitine yönelik yapılan araştırma sayısı yok denecek kadar azdır. Finansal dışlanmışlık kavramı çok geniş bir perspektifte değerlendirilmesi gereken ve pek çok alt başlığa sahip bir kavram olsa da farklı ölçeklerde ve farklı finansal ürünler kapsamında yapılacak olan çalışmaların birikimi ile Türkiye örneğinde finansal dışlanmışlık durumunun ortaya konulabileceği düşünülmektedir. Toplumun hangi ürün ve hizmetler kapsamında, hangi nedenlere dayalı olarak finansal dışlanmaya maruz kaldığının belirlenmesi, dışlanmışlığı ortadan kaldırmak adına gerekli adımların atılmasında en önemli rehber olacaktır. Ampirik analizler yardımı ile hazırlanacak uygun politikalar sayesinde toplumun ürün ve hizmet bilgi düzeyi ile bu ürün ve hizmetlere olan erişiminin artması toplum refahını olumlu etkileyerek hem ürün ve hizmet sağlayıcısı kurumlar açısından var olan pazarı genişletebilecek, hem de finansal sistemin gelişmesiyle ülke ekonomisine katkıda bulunacaktır.

Hayatın olağan akışı içinde bireylerin bütçe yönetimi konusu ile karşılaştığı, kendi adına sahip olduğu ürün ve hizmetleri kullanmaya ve finansal sisteme dâhil olmaya başladığı dönemin üniversite eğitimi ile başladığı görülmektedir. Bu nedenle araştırma üniversite öğrencileri üzerinde yapılmıştır. Çalışmada Eskişehir’de öğrenim gören İİBF öğrencilerinin sahip olduğu ve olmadığı finansal ürünler ile belirli bir ürüne sahip olunmaması halinde bu duruma neden olan olası etmenler araştırılarak öğrencilerin finansal dışlanma düzeyi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda İktisadi ve İdari Bilimler Fakültelerinde kayıtlı üniversite öğrencilerini temsilen, 2016-2017 eğitim öğretim yılı içerisinde Eskişehir ili kapsamında Eskişehir Anadolu Üniversitesi ve Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülteleri’ne kayıtlı öğrenciler arasından seçilen örneklem üzerinden veri derlenmiştir. Çalışmada ele alınan finansal ürünler kapsamında finansal dışlanma düzeyinin önemli derecede yüksek olduğu sonucuna varılmış ve finansal dışlanmaya neden olan faktörler ile finansal dışlanmanın türleri kapsamında elde edilen sonuçlar özetlenmeye çalışılmıştır.

## **2. FİNANSAL DIŞLANMIŞLIK**

Finansal dışlanmışlığın tanımı geniş kapsamlı olarak ele alındığında belirli bir finansal ürün ya da hizmete erişim sağlanmaması şeklinde ifade edilmektedir (Sinclair, 2001, s.16).

Finansal dışlanmışlığın ölçümü ise Temizel'in (2015, s.126) belirttiği üzere bireyin farklı türden finansal araçlara sahip olup olmaması, finansal ürünleri kullanabilme konusundaki bireysel yetkinlikleri ve bireyin finansal ürünlere sahip olması üzerinde etkili olabilecek diğer dışsal faktörlerin araştırılması şeklinde üç alt boyutta incelenmelidir.

Finansal dışlanmışlık literatürde pek çok kez sosyal dışlanmışlık ile bağlantılı olarak ele alınmıştır ve birbirleri arasında iki yönlü bir ilişkinin var olduğu ifade edilmiştir. Drakeford ve Sachdev (2001, s.210)'e göre finansal ürünlere erişim imkânı kısıtlı olan bireyler için bütçe kontrolü diğer bireylere göre daha masraflı ve kontrolsüz olmakta, bu gibi bir etki de sosyal dışlanmışlığı tetiklemektedir.

Geçmişte, herhangi bir banka hesabına sahip olunmaması ya da coğrafi engeller nedeni ile finansal ürünlere erişimin mümkün olmaması şeklinde ele alınan finansal dışlanmışlık kavramının günümüzde pek çok alt kritere bağlı olduğu bilinmektedir. Piyasaların gelişmesi ve finansal ürünlerin artması sonucu finansal dışlanmışlık kavramı pek çok farklı finansal ürün kapsamında değerlendirilmekte ve finansal dışlanmaya neden olan faktörler de coğrafi engeller dışında farklı etmenler ele alınarak incelenmektedir.

### **3. LİTERATÜR TARAMASI**

Corr (2006) tarafından İrlanda örneğinde geniş kapsamlı olarak gerçekleştirilen finansal dışlanmışlık araştırmasında, finansal dışlanmışlığın sekiz alt boyuta sahip olduğu belirtilmiştir. İlgili çalışmaya göre finansal dışlanmışlığın boyutları; dezavantajlı bölgelerde yaşama nedeni ile ortaya çıkan coğrafi dışlanmışlık, finansal ürün ve hizmet sağlayıcılarının kısıtlamalarından kaynaklı erişim dışlanması, finansal ürünlerin kendi koşullarından kaynaklanan koşul dışlanması, finansal ürünlerin fiyatlarından kaynaklanan fiyat dışlanması, ürün ve hizmet sağlayıcılarından kaynaklanan pazarlama dışlanması, bireyin kendi tercihlerinden kaynaklanan dışlanma, bireylerin finansal yetersizliğinden kaynaklanan kaynak dışlanması ve teknolojik gelişmişliğe bağlı ortaya çıkan elektronik dışlanma şeklinde tanımlanmıştır (Corr, 2006, s.10-13). Solo (2008, s.51)'de ise finansal dışlanmaya neden olan faktörler; hesap açmak için gerekli olan yüksek başlangıç tutarları, hesap açmak için istenen belgeler (gelir belgesi, kişisel bilgiler gibi), hesap işletim ücretleri gibi ücretler nedeniyle özellikle küçük tutarlı tasarruf yapabilen bireyler için tasarrufların bankalarda saklanması daha maliyetli olduğunun düşünülmesi ve düşük gelirli bireylerin sistemce hoş karşılanmadıkları düşüncesine sahip olmaları olarak özetlenmiştir. Kempson, Atkinson ve Pilley (2004, s.6-7)'de ise bu nedenlere bireylerin sosyal ve kültürel engeller nedeni ile sistem dışında kalmaları, bölgesel konum nedeniyle herhangi bir

finansal kuruma ulaşamamaları ve sosyal sigorta ödemelerinin bankalar üzerinden yapılma zorunluluğunun olup olmaması eklenmiştir. İlgili çalışmada belirtildiği üzere özellikle sosyal sigorta ödemelerinin bankalar üzerinden yapılmasının zorunlu olduğu ülkelerde bireylerin banka hesabına sahip olma zorunluluğu finansal sisteme dahil olma üzerinde olumlu etki etmektedir. Sosyal ve kültürel nedenleri vurgulayan bir diğer çalışmaya sahip olan Warsame (2009) ise Birleşik Krallıkta ele aldığı çalışmasında bölgede yaşayan müslüman nüfusun İslami finansal ürünlerin yokluğu ve neredeyse tüm kurumların ve hizmet sağlayıcıların (mikrofinans kurumları ve kredi birlikleri dahil) faizli enstrümanlara dayalı olması nedeni ile finansal dışlanmaya maruz kaldığını vurgulamıştır (Warsame, 2009, s.293). Daha güncel bir örnekte Sain, Rahman ve Khanam (2016)'da Avusturalya kapsamında finansal dışlanmanın İslami finansal ürünlerin sayısının artırılması ile azaltılıp azaltılamayacağını araştırmak amacıyla genel bir değerlendirme yapmış ve İslami finansal ürünlerin artırılmasının sorunun azaltılmasında yardımcı olacağını belirtmişlerdir. Özellikle dini ve kültürel nedenler, bireylerin finansal dışlanmaya maruz kalması konusunda etkili değişkenlerdir. Bu çalışmada bu gibi sosyal engeller araştırılmamış, bireylerin varsa kendi tercihleri nedeni ile finansal ürünleri kullanmama durumları üzerinde durulmuştur.

Türkiye örneğinde gerçekleştirilen Eken (2008)'e ait çalışmada ise, finansal dışlanmışlığın temelde iki farklı nedeni olduğu belirtilmiş ve bu nedenlerden ilki diğer çalışmalarda belirtildiği üzere yoksulluk, eğitimsizlik, işsizlik ya da dini/kültürel sosyal nedenler olarak tanımlanmış, ikincisi ise bireylerin aşırı borçluluk nedeni ile finansal hizmetlere erişimlerinin kısıtlanması sonucu ortaya çıkan finansal hizmetlere erişememe durumu olarak tanımlanmıştır (Eken, 2008, s. 65).

Chakravarty (2006, s.425)'da da bireylerin banka hizmetlerinden uzak durmalarında bankalarca sunulan hizmetler ile ilgili tam ve yeterli bilgiye sahip olmamalarının etkisi üzerinde durulmuştur.

Russell, Maitre ve Donnelly (2011, s.29-32)'e göre finansal ürünlerin en yaygın olan türlerine göre oluşturulan finansal dışlanmışlık çeşitleri; banka hesabı ve buna bağlı para transferleri hizmetlerine sahip olmama anlamına gelen banka dışlanması, uygun faizli kredi imkanına sahip olmama anlamına gelen kredi dışlanması, özellikle gelir ve tüketici davranışları ile birebir bağlantılı olduğu düşünülen ve herhangi bir tasarrufa sahip olmama anlamına gelen tasarruf dışlanması ve herhangi bir sigorta ürününe sahip olmama şeklinde tanımlanan sigorta dışlanması şeklinde dört farklı çatı altında değerlendirilmektedir. Diğer finansal ürünlerden ziyade bir banka hesabına sahip olmanın finansal dışlanmışlık üzerindeki etkisinin doğrudan

olduğu düşünülmektedir. Hogarth ve O'Donnell (2000, s.410)'a göre, bir banka hesabı sahibi olarak bireylerin finansal kimlik kazanmaları izleyen dönemde kredi, sigorta ve yatırım ürünleri gibi ileri finansal işlemler için başlangıç oluşturmaktadır. Bu nedenle mevduat hesabına sahip olma durumu finansal dışlanmışlık ölçümünde önemli bir kriterdir.

Finansal dışlanmışlık ölçümünde kullanılan finansal ürünler seçilirken Corr (2006, s.27) tarafından belirtildiği üzere, nüfusun çoğunluğu açısından aynı şekilde yaygın sayılabilecek ürünlerin seçimi, farklı gelir düzeyleri ile ilişkilendirilebilir ürünlerin seçimi, zamana bağlı olarak yeniden kıyaslama yapılmasına ve farklı örneklemeler ile karşılaştırma yapılmasına olanak sağlayacak ürünlerin seçimi göz önünde bulundurulmuştur.

Rahman ve Palmer (2001)'in araştırmasında finansal ürün ve hizmetler olarak mevduat hesabı, ev ve eşya sigortası, emeklilik sigortası ve tasarruf hesabı ele alınmıştır ve gençlerin her bir ürünü nasıl kullandığı, para transferlerini, tasarruflarını değerlendirmeyi ve var ise borçlanmalarını ne şekilde gerçekleştirdikleri araştırılmıştır. Ayrıca Rahman ve Palmer (2001, s.2) katılımcı gençlerin neredeyse tümünün finansal danışmanlık alma konusunda istekli olduğunu ancak danışmanlık alan kesimin azınlıkta olduğunu görmüştür. Solo (2005, s.1)'de belirttiği üzere sistem dışında olan bireylerin en belirgin özelliği düşük gelirli, düşük eğitilmiş ve azınlık gruplara ait bireyler olmalarıdır.

Bir diğer örnek olarak Panigyrakis, Theodoridis ve Veloutsou (2002) finansal hizmetlere erişimin çok kısıtlı olduğu finansal dışlanmışlığı yüksek olan Yunanistan'a bağlı 2 adet ada üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, hayatlarının tamamını aynı adada geçiren katılımcılar ile belirli bir dönemde farklı bir bölgede yaşamış olan katılımcılar arasındaki farkı incelemiş ve yaşanan yerin özelliğinin finansal dışlanma üzerindeki etkisini vurgulamıştır.

Devlin (2005) ise ele aldığı beş farklı finansal ürünün (mevduat hesabı, tasarruf hesabı, ev/eşya sigortası, hayat sigortası, emeklilik sigortası) her biri ile ifade edilen dışlanmışlık düzeyini farklı demografik özellikler yardımı ile açıklayan modeller üretmiş ve demografik özelliklerin finansal dışlanmışlık üzerindeki etkisini araştırmıştır. Devlin (2005)'in ele aldığı demografik özellikler cinsiyet, sosyal sınıf, yaş, medeni hal, gelir düzeyi, etnik sınıf, yaşanan bölge, akademik eğitim düzeyi, istihdam durumu, hanede yaşayan birey sayısı ve ev sahibi olup olunmamasıdır. İlgili çalışmada ele alınan tüm ürünler kapsamında finansal dışlanmışlık düzeyi ile ilişkili olduğu görülen demografik değişkenlerin gelir düzeyi, istihdam durumu ve ev sahipliği olduğu görülmüştür. Ancak farklı finansal ürünler için farklı yapılar ortaya çıktığı görülmüştür.

Ev sahipliği konusunda yaşanan evin kendine ait olması, kirada oturuyor olmak ya da bir başkasının sorumluluğundaki bir hanede yaşıyor olmanın finansal sisteme dâhil olma üzerinde etkili olmasının en önemli nedenleri kira ve fatura gibi ödemelerde para transferleri için kullanılacak bir hesap ihtiyacı doğurması ve yerleşik bir adrese sahip olmanın çoğu hizmet sağlayıcı kurum açısından finansal bir hesap ya da ürün kullanımında birincil şart olarak gösterilmesidir (Wallace ve Quilgars, 2005, s.42). Solo (2008, s.51)'da belirtildiği üzere kendi evine sahip olsalar dahi plansız bölgelerde gecekondü tipi evlerde yaşayan bireylerde de dışlanmışlığın yüksek olma ihtimali bulunmaktadır.

Cinsiyetin finansal dışlanmışlık üzerindeki etkisini araştıran çalışmalarında Demirgüç-Kunt, Klapper ve Singer (2013, s.26) cinsiyetin yalnızca direkt değil dolaylı etkisinin de varlığını ortaya koymuşlardır. Çalışmaya göre kadınların erkeklere göre daha düşük ücretle çalışıyor olması ve eğitim ve istihdam fırsatlarından daha az yararlanabiliyor olması cinsiyetin finansal dışlanmışlıkta dolaylı olarak yarattığı etkiye neden olmaktadır. Mc Carthy ve Turner (2000) eğitimi finansal eğitim kapsamında ele almış ve emeklilik planına sahip olma durumunun, emeklilik ürünleri kullanımının ve tasarruf eğiliminin finansal eğitim ile ilişkili olduğunu ve finansal eğitim düzeyi ile artırılabilirliğini göstermiştir. Bunun yanısıra pek çok çalışmada finansal eğitim olarak daraltılmış olmasa da akademik eğitim düzeyi ile dışlanmışlık arasında doğrudan ilişki olduğu görülmüştür.

#### **4. MATERYAL VE YÖNTEM**

Literatürde belirtildiği üzere bu çalışma kapsamında finansal dışlanma nedenleri ve finansal dışlanma türleri araştırılmıştır. Finansal dışlanma nedenleri;

Arz yönlü faktörler;

- Coğrafi Dışlanma
- Teknolojik Dışlanma
- Erişim Dışlanması
- Koşul Dışlanması
- Fiyat Dışlanması
- Pazarlama ve Bilgisel Dışlanma

Talep yönlü faktörler;

- Bireyin kendi tercihlerinden kaynaklı dışlanma
- Toplumsal nedenlerden kaynaklı dışlanma olarak ele alınmıştır.

Finansal dışlanma türleri ise;

- Banka Hizmeti Dışlanması
- Kredi Dışlanması
- Tasarruf Dışlanması
- Sigorta Dışlanması olarak incelenmiştir.

Böylece, katılımcıların hem finansal dışlanma türlerine hem de finansal dışlanma nedenlerine yönelik dışlanmışlık düzeyleri ile ilgili veri toplamaya olanak verecek biçimde anket tasarlanmıştır. Anket tasarımı literatürde finansal dışlanmaya ilişkin sınıflandırmalar ve Türkiye finansal hizmetler pazarındaki ürünler dikkate alınmıştır. Finansal Dışlanma ile ilgili geçerlik ve güvenilirliği test edilmiş ölçekler Türkiye için henüz kullanılmamaktadır. Bu nedenle bu çalışmada daha çok tanımlama ve sınıflandırmaya yönelik veri toplanması hedeflenmiştir. Bu kapsamda, talep yönlü faktörlerde bulunan toplumsal nedenlerden kaynaklı dışlanma analiz dışı bırakılmıştır. 7 farklı finansal dışlanma nedeni ile toplam dışlanmışlık da dâhil olmak üzere 5 farklı finansal dışlanmışlık düzeyini içeren 12 finansal dışlanmışlık ölçütü araştırılmıştır.

Toplamda 456 kişiye uygulanan anket çalışmasına ait veriler derlendikten sonra geçersiz/eksik veriye sahip 19 adet anket dışarıda bırakılarak kalan 437 adet katılımcı üzerinden işlem yapılmıştır.

Katılımcılardan çeşitli finansal ürünleri kullanım durumları ve kullanmama halinde nedenlerini incelemeye yönelik olarak finansal dışlanmışlık modülünü ve dışlanmışlık düzeyleri üzerinde etkili olabilecek bilgilerini ölçmeye yönelik olarak demografik sorular modülünü yanıtlamaları istenmiştir.

Dışlanmışlık modülünde toplam 24 finansal ürün ve hizmet (vadesiz mevduat hesabı, vadeli mevduat hesabı, kredi kartı, ATM kartı, öğrenim kredisi, tüketici kredisi, taşıt kredisi, acil ihtiyaç kredisi, ev-eşya sigortası, hayat sigortası, sağlık sigortası, bireysel emeklilik sigortası, trafik sigortası, kasko sigortası, ferdi kaza sigortası, telefon bankacılığı, internet bankacılığı, hisse senedi yatırımı, yatırım fonu yatırımı, tahvil-bono yatırımı, EFT kullanımı, havale kullanımı, taksitli alışveriş, finansal danışmanlık hizmeti) sıralanarak bu hizmetlere sahip olma ve olmama durumları araştırılmıştır. “Sahip olmama” seçeneği altında 5 farklı alt cevap kategorisi verilerek bu duruma neden olan etkenler araştırılmıştır. Sonuç itibari ile



katılımcılar 24 farklı finansal ürün ve hizmete yönelik 6 farklı cevaptan birini seçerek finansal sistemde bulunan araç ve hizmetlere dâhil olma düzeylerini bildirmişlerdir (5 adet farklı neden altında sahip olmama seçeneği, 1 adet sahibim seçeneği).

Buna göre toplam 24 farklı finansal ürün ve hizmet için katılımcıların kendilerine uygun olan seçeneği işaretleyerek yanıt verdikleri cevap seçenekleri aşağıda verildiği gibidir;

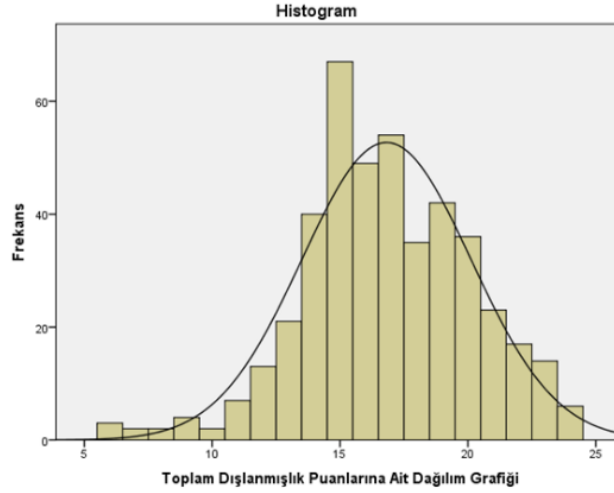
- Talep ettim ancak reddedildi, Sahip değilim
- Ürünün / Hizmetin koşulları nedeni ile kullanamıyorum, Sahip değilim
- Ürünün fiyatı / maliyeti nedeni ile kullanmıyorum, Sahip değilim
- Bu ürünü kullanmayı tercih etmiyorum, Sahip değilim
- Bu ürünün ne olduğunu bilmiyorum, Sahip değilim
- Sahibim

Verilen cevapların tümü eşit seviyede değerlendirilmiş ve 1 puan olarak ele alınmıştır. Toplam dışlanmışlık puanları finansal ürün ve hizmetlere yönelik olarak “Sahibim” cevabı dışında verilmiş olan tüm “Sahip değilim” alt kategorilerine ilişkin puanlar toplanarak hesaplanmıştır. Tüm katılımcılar için ayrı ayrı hesaplanan toplam dışlanmışlık puanlarına ait dağılım Tablo 1 ve Şekil 1’de verilmiştir.

**Tablo 1:** Toplam Dışlanmışlık Puanları Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Toplam Dışlanmışlık Puanları	6	3	,7	,7
	7	2	,5	1,1
	8	2	,5	1,6
	9	4	,9	2,5
	10	2	,5	3,0
	11	7	1,6	4,6
	12	13	3,0	7,6
	13	21	4,8	12,4
	14	40	9,2	21,5
	15	67	15,3	36,8
	16	49	11,2	48,1
	17	54	12,4	60,4
	18	35	8,0	68,4
	19	42	9,6	78,0
	20	36	8,2	86,3
	21	23	5,3	91,5
	22	17	3,9	95,4
	23	14	3,2	98,6
	24	6	1,4	100,0
<b>Toplam</b>		<b>437</b>	<b>100,0</b>	
<b>Ortalama</b>			<i>16,81</i>	
<b>Standart Sapma</b>			<i>3,308</i>	
<b>Çarpıklık</b>			<i>-0,231</i>	
<b>Basıklık</b>			<i>3,342</i>	
<b>Jarque-Bera Test İstatistiği (p-değeri)</b>			<i>6,03 (0,048)</i>	





**Şekil 1:** Toplam Dışlanmışlık Puanları Dağılımına Ait Histogram Gösterimi

Tablo 1’den görüldüğü üzere toplam dışlanmışlık puanlarının ortalaması 16,81 ve standart sapması 3,308 olmak üzere 6 ile 24 puan arasında dağılım gösterdiği görülmüştür. Rakamlar, katılımcıların 24 adet finansal ürün üzerinden ortalama 16 civarında ürüne sahip olmadığı anlamına gelmektedir. Tüm katılımcıların %48,1’lik kesimi ortalamanın altında dışlanmışlık puanına sahiptir. Ortalama üstü ve altı sayıdaki ürün için finansal dışlanmışlığa maruz kalan kesimlerin yaklaşık olarak birbirine eşit sayıda katılımcıdan oluştuğu görülmüştür. Tüm katılımcıların %1,4’lük bir kısmının ise toplamda 24 dışlanmışlık puanı ile en yüksek dışlanmışlık seviyesine sahip olduğu ve katılımcılara yöneltilmiş olan hiçbir finansal ürün veya hizmeti kullanmadıkları görülmüştür.

Jarque-Bera testi sonucunda dağılımın normal dağılım gösterdiği sıfır hipotezi %5 anlam düzeyinde red edilmiştir ( $p=0,048<0,05$ ). Bu nedenle izleyen aşamalarda verilen demografik özelliklere göre toplam finansal dışlanmışlık düzeyi ve dışlanmışlık alt kategorilerinin düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği sınamaları %5 anlam düzeyinde Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis testleri yardımı ile gerçekleştirilmiştir.

## 5. BULGULAR VE YORUM

### 5.1. Toplam Finansal Dışlanmışlık Düzeyleri

24 ayrı finansal ürüne sahiplik durumu 3 eşit düzeyde incelenmiş ve 16-24 ürüne sahip olanlar “Düşük düzey dışlanmışlık”; 8-16 ürüne sahip olanlar “Orta düzey dışlanmışlık” ve 0-8 ürüne sahip olanlar “Yüksek düzey dışlanmışlık” seviyesinde olacak şekilde yeniden kodlanmıştır.

**Tablo 2:** Toplam Dışlanmışlık Kategorileri Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<b>Düşük Düzey Dışlanmışlık</b>	7	1,6	1,6
<b>Orta Düzey Dışlanmışlık</b>	203	46,5	48,1
<b>Yüksek Düzey Dışlanmışlık</b>	227	51,9	100,0
<b>Toplam</b>	<b>437</b>	<b>100,0</b>	

Tablo 2’den görüldüğü üzere tüm katılımcıların yalnızca %1,6’lık kesiminin “Düşük düzey dışlanmışlık” grubuna ait olduğu ve bu grupta toplam 437 katılımcı arasından yalnızca 7 katılımcının yer aldığı görülmüştür. “Orta düzey dışlanmışlık” grubunda tüm katılımcıların %46,5’lik bir kesimi bulunurken, %51,9’luk kesimin “Yüksek düzey dışlanmışlık” grubunda yer aldığı görülmüştür.

## 5.2. Demografik Özelliklere Göre Finansal Dışlanmışlık Düzeyleri

**Tablo 3:** Cinsiyete Göre Toplam Finansal Dışlanmışlık Dağılımı

		Finansal Dışlanmışlık Kategorileri			
Cinsiyet		Düşük Düzey	Orta Düzey	Yüksek Düzey	Toplam İçindeki Pay
Kadın	Frekans	3	83	123	209
	Yüzde	1,4%	39,7%	58,9%	47,8%
Erkek	Frekans	4	120	104	228
	Yüzde	1,8%	52,6%	45,6%	52,2%

Tablo 3’e göre tüm katılımcıların %47,8’i kadın, %52,2’si erkek bireylerden oluşmaktadır. Cinsiyet bazında değerlendirildiğinde kadın katılımcılar arasında yüksek düzey finansal dışlanmışlığa sahip olma eğilimi erkek katılımcılara göre daha yüksek iken (kadınlarda %58,9; erkeklerde %45,6), erkek katılımcıların çoğunluğunun orta düzey finansal dışlanmışlık grubunda yer aldığı görülmüştür. “Toplam dışlanmışlık düzeyinin cinsiyete göre farklılık göstermediği” şeklinde ifade edilen sıfır hipotezi, %5 anlam düzeyinde gerçekleştirilen Mann-Whitney U testine göre red edilmiştir ( $p=0,003<0,05$ ).

**Tablo 4:** Sınıfa Göre Toplam Finansal Dışlanmışlık Dağılımı

		Finansal Dışlanmışlık Kategorileri			
Sınıf		Düşük Düzey	Orta Düzey	Yüksek Düzey	Toplam İçindeki Pay
1	Frekans	1	6	10	17
	Yüzde	5,9%	35,3%	58,8%	3,9%
2	Frekans	0	25	26	51
	Yüzde	0,0%	49,0%	51,0%	11,7 %
3	Frekans	1	69	71	141
	Yüzde	0,7%	48,9%	50,4%	32,3%
4+	Frekans	4	96	115	215
	Yüzde	1,9%	44,7%	53,5%	49,2%
İkinci üniversiteyi okuyorum	Frekans	1	7	5	13
	Yüzde	7,7%	53,8%	38,5%	3,0%

Tablo 4'e göre tüm katılımcıların %49,2'lik çoğunluğu lisans 4. Sınıf ve üzeri eğitim düzeyine sahiptir. %3'lük bir kesim ise ikinci üniversite eğitiminde bulunmaktadır. Sınıf bazında değerlendirildiğinde ikinci üniversiteyi okuyan katılımcılar dışında kalan tüm eğitim düzeyindeki katılımcıların kendi içlerinde yüksek düzey finansal dışlanmışlık seviyesine sahip olma eğilimlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Ancak, "Toplam dışlanmışlık düzeyinin sınıfa göre farklılık göstermediği" şeklinde ifade edilen sıfır hipotezi, %5 anlam düzeyinde gerçekleştirilen Kruskal-Wallis testine göre red edilememiştir ( $p=0,617>0,05$ ).

**Tablo 5:** Yaşa Göre Toplam Finansal Dışlanmışlık Dağılımı

		Finansal Dışlanmışlık Kategorileri			Toplam İçindeki Pay
Yaş		Düşük Düzey	Orta Düzey	Yüksek Düzey	
19	Frekans	0	4	5	9
	Yüzde	0,0%	44,4%	55,6%	2,1%
20	Frekans	0	18	18	36
	Yüzde	0,0%	50,0%	50,0%	8,2%
21	Frekans	0	40	64	104
	Yüzde	0,0%	38,5%	61,5%	23,8%
22	Frekans	2	55	63	120
	Yüzde	1,7%	45,8%	52,5%	27,5%
23	Frekans	2	48	38	88
	Yüzde	2,3%	54,5%	43,2%	20,1%
24	Frekans	1	19	25	45
	Yüzde	2,2%	42,2%	55,6%	10,3%
25	Frekans	0	11	7	18
	Yüzde	0,0%	61,1%	38,9%	4,1%
26	Frekans	1	6	6	13
	Yüzde	7,7%	46,2%	46,2%	3,0%
27	Frekans	0	2	0	2
	Yüzde	0,0%	100,0%	0,0%	0,5%
28	Frekans	0	0	1	1
	Yüzde	0,0%	0,0%	100,0%	0,2%
30	Frekans	1	0	0	1
	Yüzde	100,0%	0,0%	0,0%	0,2%

Tablo 5'e göre katılımcıların yaşı 19 ile 30 arasında dağılmakta iken tüm katılımcılar arasında %27,5 ile 22 yaşında bulunan katılımcılar çoğunluğu oluşturmaktadır. Yaş bazında değerlendirildiğinde kendi içerisinde en yoğun düşük finansal dışlanmışlık düzeyine sahip olan grubun 26 yaş grubu olduğu görülse de "Toplam dışlanmışlık düzeyinin yaşa göre farklılık göstermediği" şeklinde ifade edilen sıfır hipotezi, %5 anlam düzeyinde gerçekleştirilen Kruskal-Wallis testine göre red edilememiştir ( $p=0,074>0,05$ ).

**Tablo 6:** Memlekete Göre Toplam Finansal Dışlanmışlık Dağılımı

		Finansal Dışlanmışlık Kategorileri			Toplam İçindeki Pay
Memleket		Düşük Düzey	Orta Düzey	Yüksek Düzey	
Marmara	Frekans	0	33	27	60
	Yüzde	0,0%	55,0%	45,0%	13,7%
Ege	Frekans	2	31	31	64
	Yüzde	3,1%	48,4%	48,4%	14,6%
Akdeniz	Frekans	2	41	33	76
	Yüzde	2,6%	53,9%	43,4%	17,4%
İç anadolu	Frekans	1	59	82	142
	Yüzde	0,7%	41,5%	57,7%	32,5%
Doğu Anadolu	Frekans	0	12	10	22
	Yüzde	0,0%	54,5%	45,5%	5,0%
Güney Doğu Anadolu	Frekans	0	5	11	16
	Yüzde	0,0%	31,3%	68,8%	3,7%
Karadeniz	Frekans	2	22	33	57
	Yüzde	3,5%	38,6%	57,9%	13,0%

Tablo 6'ya göre tüm katılımcıların %32,5'luk çoğunluğunun memleketi İç Anadolu Bölgesi'nde bulunmaktadır. Bölgesel bazda değerlendirildiğinde İç Anadolu, Güney Doğu Anadolu ve Karadeniz bölgesinden gelenlerin “Yüksek düzey dışlanmışlık” seviyesine sahip olma eğiliminin daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak, “Toplam dışlanmışlık düzeyinin memlekete göre farklılık göstermediği” şeklinde ifade edilen sıfır hipotezi, %5 anlam düzeyinde gerçekleştirilen Kruskal-Wallis testine göre red edilememiştir ( $p=0,151>0,05$ ).

**Tablo 7:** Yaşanılan Yere Göre Toplam Finansal Dışlanmışlık Dağılımı

		Finansal Dışlanmışlık Kategorileri			Toplam İçindeki Pay
Yaşanılan yer durumu		Düşük Düzey	Orta Düzey	Yüksek Düzey	
Ailemin evi	Frekans	1	40	42	83
	Yüzde	1,2%	48,2%	50,6%	19%
Devlet yurdu	Frekans	0	13	52	65
	Yüzde	0,0%	20,0%	80,0%	14,9%
Özel yurt (Apart)	Frekans	1	31	37	69
	Yüzde	1,4%	44,9%	53,6%	15,8%
Tek başına bir ev	Frekans	2	47	27	76
	Yüzde	2,6%	61,8%	35,5%	17,4%
Arkadaşlarım ile ortak ev	Frekans	3	72	69	144
	Yüzde	2,1%	50,0%	47,9%	33%

Tablo 7'de görüldüğü üzere yaşanılan yerin özelliği bazında değerlendirildiğinde, kendi içerisinde en yoğun düşük düzey finansal dışlanmışlığa sahip olan gruplar tek başına bir evde ya da arkadaşları ile ortak bir evde yaşayan bireylerden oluşmaktadır. Devlet yurdunda kalan bireylerde ise düşük düzey finansal dışlanmışlığa sahip bir katılımcı olmadığı, %80 çoğunluğun yüksek düzey dışlanmışlık grubuna girdiği görülmüştür. “Toplam dışlanmışlık düzeyinin

yaşanılan yere göre farklılık göstermediği” şeklinde ifade edilen sıfır hipotezi de, %5 anlam düzeyinde gerçekleştirilen Kruskal-Wallis testine göre red edilmiştir ( $p=0,000<0,05$ ).

**Tablo 8:** Çalışma Durumuna Göre Finansal Dışlanmışlık Dağılımı

		Finansal Dışlanmışlık Kategorileri			
Çalışma durumu		Düşük Düzey	Orta Düzey	Yüksek Düzey	Toplam İçindeki Pay
Çalışıyor	Frekans	3	35	37	75
	Yüzde	4,0%	46,7%	49,3%	17,2%
Çalışmıyor	Frekans	4	168	190	362
	Yüzde	1,1%	46,4%	52,5%	82,8%

Tablo 8’de görüldüğü üzere tüm katılımcıların %82,8’lik çoğunluğunu herhangi bir yerde çalışmayan katılımcılar oluşturmaktadır. Düşük düzey finansal dışlanmışlığa sahip olma oranı çalışan katılımcılarda daha yüksek olsa da, “Toplam dışlanmışlık düzeyinin çalışma durumuna göre farklılık göstermediği” şeklinde ifade edilen sıfır hipotezi, %5 anlam düzeyinde gerçekleştirilen Mann-Whitney U testine göre red edilememiştir ( $p=0,058>0,05$ ).

**Tablo 9:** Aylık Ortalama Gelire Göre Finansal Dışlanmışlık Dağılımı

		Finansal Dışlanmışlık Kategorileri			
Aylık Ortalama Gelir		Düşük Düzey	Orta Düzey	Yüksek Düzey	Toplam İçindeki Pay
0-500 TL	Frekans	0	31	85	116
	Yüzde	0,0%	26,7%	73,3%	26,5%
501-1300 TL	Frekans	1	127	122	250
	Yüzde	0,4%	50,8%	48,8%	57,2%
1300+ TL	Frekans	6	45	20	71
	Yüzde	8,5%	63,4%	28,2%	16,2%

Tablo 9’a göre gelir düzeyi yüksek katılımcılarda orta düzey finansal dışlanmışlık seviyesine sahip olma eğilimi yükselmekte, yüksek düzey finansal dışlanmışlık seviyesine sahip olma eğilimi düşmektedir. Ayrıca düşük düzey finansal okuryazarlığa sahip olma oranının da yüksek gelirli katılımcılarda arttığı görülmektedir. “Toplam dışlanmışlık düzeyinin aylık ortalama gelire göre farklılık göstermediği” şeklinde ifade edilen sıfır hipotezi de, %5 anlam düzeyinde gerçekleştirilen Kruskal-Wallis testine göre red edilmiştir ( $p=0,000<0,05$ ).

### 5.3. Finansal Dışlanma Nedenlerine Göre Finansal Dışlanmışlık Düzeyleri

Finansal dışlanmanın nedenleri literatüre bağlı olarak arz yönlü faktörler ve talep yönlü faktörler olmak üzere iki ayrı kategoride incelenmiştir. Bu bölümde verilen finansal dışlanma nedenlerine göre oluşturmuş dışlanmışlık türlerinden Erişim Dışlanması, Koşul Dışlanması, Fiyat Dışlanması ve Pazarlama ve Bilgisel Dışlanma düzeyleri, ölçekte her bir finansal ürün için sahip olmama şeklinde verilen cevaba yönelik gerekçeyi ifade edici alt şıklar ile ölçülmüştür. Aynı başlık altında incelenen Coğrafi Dışlanma ise ürün ve hizmetlere sahip

olmama puanları ile oluşturulan toplam dışlanmışlık puanlarının katılımcıların memleketlerinin bulunduğu bölgelere göre dağılımı yardımı ile ölçülmüştür. Teknolojik Dışlanma ise bu araştırma kapsamında katılımcıların internet ve telefon bankacılığı gibi teknolojiye bağlı olarak kullanıma açılmış finansal ürünlere sahip olup olmamaları araştırılarak belirlenmiştir.

### 5.3.1. Arz Yönlü Faktörler

**Coğrafi dışlanma;** Katılımcıların memleketlerinin bulunduğu bölgeye göre 3 alt kategoride oluşturulan toplam finansal dışlanmışlık düzeylerinin dağılımı incelenerek coğrafi dışlanmışlık durumları araştırılmıştır. Coğrafi dışlanma durumu demografik özellikler kısmında açıklanmıştır. Tablo 6’da verilen veriler incelendiğinde, daha önce de söylendiği gibi, bölgesel bazda İç Anadolu, Güney Doğu Anadolu ve Karadeniz bölgesinden gelenlerin “Yüksek düzey dışlanmışlık” seviyesine sahip olma eğiliminin daha yüksek olduğu görülmüştür. Ancak daha önce belirtildiği gibi, memleket değişkenine göre toplam dışlanmışlık puanında istatistiksel bir farklılık gerçekleşmediği görülmüştür.

**Teknolojik dışlanma;** Katılımcıların internet bankacılığı ve telefon bankacılığı hizmetlerini kullanım durumlarının incelenmesi ile teknolojik dışlanmışlık durumları araştırılmıştır.

**Tablo 10:** Teknolojik Dışlanma Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Teknolojik Dışlanma Puanı	0	271	62,0	62,0
	1	79	18,1	80,1
	2	87	19,9	100,0
Toplam		437	100,0	

Tablo 10’a göre katılımcıların %62’lik çoğunluğu söz konusu teknolojik finansal ürünlerin her ikisini birden kullanmakta ve teknolojik dışlanmaya maruz kalmamaktadır. %18,1’lik kesim söz konusu ürünlerden yalnızca 1’ini kullanmakta, kalan %19,9’luk küçük bir kesim ise hem telefon hem internet bankacılığı kullanmayarak teknolojik dışlanmaya maruz kalmaktadır.

**Erişim dışlanması;** Katılımcılara yönlendirilmiş olan 24 farklı finansal ürün için her bir katılımcının toplamda kaç ürüne “Talep ettim ancak reddedildi” cevabı verdiği belirlenerek, her bir cevap “1” puan olmak üzere, katılımcı başına toplam erişim dışlanması puanları hesaplanmıştır.

**Tablo 11:** Erişim Dışlanması Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Erişim dışlanması puanı	0	383	87,6	87,6
	1	29	6,6	94,3
	2	9	2,1	96,3
	3	4	0,9	97,3
	4	1	0,2	97,5
	8	1	0,2	97,7
	9	2	0,5	98,2
	10	1	0,2	98,4
	12	1	0,2	98,6
	14	1	0,2	98,9
	17	1	0,2	99,1
	19	2	0,5	99,5
	20	1	0,2	99,8
	21	1	0,2	100,0
<b>Toplam</b>		<b>437</b>	<b>100,0</b>	

Tablo 11’den görüldüğü üzere katılımcıların %87,6’lık çoğunluğunun hiç bir ürün için erişim dışlanmasına maruz kalmadığı görülmektedir. Toplam olarak %9,6’lık kesim ise 1, 2 ya da 3 ürün için erişim dışlanmasına maruz kalmışken, 21 farklı ürün için erişim dışlanmasına maruz kaldığı görülen yalnızca 1 katılımcı bulunmaktadır.

**Koşul dışlanması;** Katılımcılara yönlendirilmiş olan 24 farklı finansal ürün için her bir katılımcının toplamda kaç ürüne “Ürünün/ Hizmetin koşulları nedeni ile kullanamıyorum” cevabı verdiği belirlenerek, her bir cevap “1” puan olmak üzere, katılımcı başına toplam koşul dışlanması puanları hesaplanmıştır.



**Tablo 12:** Koşul Dışlanması Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<b>Koşul dışlanması puanı</b>	0	303	69,3	69,3
	1	34	7,8	77,1
	2	22	5,0	82,2
	3	11	2,5	84,7
	4	10	2,3	87,0
	5	11	2,5	89,5
	6	13	3,0	92,4
	7	1	,2	92,7
	8	1	,2	92,9
	9	6	1,4	94,3
	10	4	,9	95,2
	12	7	1,6	96,8
	13	4	,9	97,7
	14	3	,7	98,4
	15	2	,5	98,9
	16	1	,2	99,1
	17	1	,2	99,3
	18	1	,2	99,5
	20	1	,2	99,8
	24	1	,2	100,0
<b>Toplam</b>		<b>437</b>	<b>100,0</b>	

Tablo 12’den görüldüğü üzere katılımcıların %69,3’lük çoğunluğunun hiç bir ürün için koşul dışlanmasına maruz kalmadığı görülmektedir. Toplam olarak %23,1’lik kesim ise 1 ile 6 arası ürün için koşul dışlanmasına maruz kalmışken, 1 katılımcının tüm ürünler için koşul dışlanmasına maruz kaldığı görülmüştür.

**Fiyat dışlanması;** Katılımcılara yönlendirilmiş olan 24 farklı finansal ürün için her bir katılımcının toplamda kaç ürüne “Ürünün fiyatı/maliyeti nedeni ile kullanmıyorum” cevabı verdiği belirlenerek, her bir cevap “1” puan olmak üzere, katılımcı başına toplam fiyat dışlanması puanları hesaplanmıştır.

**Tablo 13:** Fiyat Dışlanması Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<b>Fiyat dışlanması puanı</b>	<b>0</b>	284	65,0	65,0
	<b>1</b>	41	9,4	74,4
	<b>2</b>	30	6,9	81,2
	<b>3</b>	14	3,2	84,4
	<b>4</b>	16	3,7	88,1
	<b>5</b>	13	3,0	91,1
	<b>6</b>	4	,9	92,0
	<b>7</b>	4	,9	92,9
	<b>8</b>	6	1,4	94,3
	<b>9</b>	2	,5	94,7
	<b>10</b>	6	1,4	96,1
	<b>11</b>	4	,9	97,0
	<b>12</b>	4	,9	97,9
	<b>13</b>	3	,7	98,6
	<b>15</b>	1	,2	98,9
	<b>17</b>	1	,2	99,1
	<b>19</b>	1	,2	99,3
	<b>20</b>	1	,2	99,5
	<b>22</b>	1	,2	99,8
	<b>23</b>	1	,2	100,0
<b>Toplam</b>		<b>437</b>	<b>100,0</b>	

Tablo 13’den görüldüğü üzere katılımcıların %65’lik çoğunluğunun hiç bir ürün için fiyat dışlanmasına maruz kalmadığı görülmüştür. Toplam olarak %26,1’lik kesim 1 ile 5 arası ürün için fiyat dışlanmasına maruz kalmışken, fiyat dışlanmasına maruz kalma konusunda 13 ürüne kadar diğer nedenlere kıyasla daha yüksek frekansta katılımcı bulunduğu görülmüştür.

**Pazarlama ve bilgisel dışlanma;** Katılımcılara yönlendirilmiş olan 24 farklı finansal ürün için her bir katılımcının toplamda kaç ürüne “Bu ürünün ne olduğunu bilmiyorum” cevabı verdiği belirlenerek, her bir cevap “1” puan olmak üzere, katılımcı başına toplam pazarlama ve bilgisel dışlanma puanları hesaplanmıştır.

**Tablo 14:** Pazarlama ve Bilgisel Dışlanma Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<b>Pazarlama Ve Bilgisel Dışlanma Puanı</b>	0	264	60,4	60,4
	1	29	6,6	67,0
	2	33	7,6	74,6
	3	27	6,2	80,8
	4	16	3,7	84,4
	5	10	2,3	86,7
	6	4	,9	87,6
	7	10	2,3	89,9
	8	9	2,1	92,0
	9	5	1,1	93,1
	10	4	,9	94,1
	11	6	1,4	95,4
	12	2	,5	95,9
	13	3	,7	96,6
	14	7	1,6	98,2
	15	2	,5	98,6
	16	3	,7	99,3
	17	1	,2	99,5
	19	1	,2	99,8
	21	1	,2	100,0
<b>Toplam</b>		<b>437</b>	<b>100,0</b>	

Tablo 14’den görüldüğü üzere katılımcıların %60,4’lük çoğunluğunun hiç bir ürün için pazarlama ve bilgisel dışlanmaya maruz kalmadığı görülmüştür. Toplam olarak %38,9’luk bir kesimin ise 1 ile 16 arası ürün için pazarlama ve bilgisel dışlanmaya maruz kaldığı görülmüştür. Böylece arz yönlü faktörler arasında en yüksek etkili finansal dışlanma nedeninin pazarlama ve bilgisel dışlanma faktörü olduğu görülmüştür.

### 5.3.2. Talep Yönlü Faktörler;

**Bireyin kendi tercihlerinden kaynaklı dışlanma;** Finansal dışlanmışlık incelenirken bireylerin kendi tercihlerinden kaynaklanan herhangi bir finansal ürün ya da hizmeti kullanmayı tercih etmeme nedeni ile finansal sistemin dışında kalma durumları talep yönlü dışlanma faktörü olarak ele alınmıştır. Katılımcılara yönlendirilmiş olan 24 farklı finansal ürün için her bir katılımcının toplamda kaç ürüne “Bu ürünü kullanmayı tercih etmiyorum” cevabı verdiği belirlenerek, her bir cevap “1” puan olmak üzere, katılımcı başına toplam tercih yönlü dışlanma puanları hesaplanmıştır.

**Tablo 15:** Bireyin Kendi Tercihlerinden Kaynaklı Dışlanma Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Bireyin kendi tercihlerinden kaynaklı dışlanma puanı	0	42	9,6	9,6
	1	18	4,1	13,7
	2	10	2,3	16,0
	3	11	2,5	18,5
	4	9	2,1	20,6
	5	13	3,0	23,6
	6	17	3,9	27,5
	7	18	4,1	31,6
	8	11	2,5	34,1
	9	16	3,7	37,8
	10	21	4,8	42,6
	11	13	3,0	45,5
	12	18	4,1	49,7
	13	24	5,5	55,1
	14	32	7,3	62,5
	15	38	8,7	71,2
	16	38	8,7	79,9
	17	23	5,3	85,1
	18	15	3,4	88,6
	19	12	2,7	91,3
Toplam		437	100,0	

Tablo 15’den görüldüğü üzere katılımcıların kendi tercihlerinden dolayı meydana gelen dışlanma yüksek sayıda ürünlerde yüksek sayıda katılımcı içerir şekilde elde edilmiştir.

**Tablo 16:** Finansal Dışlanma Nedenleri Özeti

	Erişim	Koşul	Fiyat	Pazarlama ve Bilgisel	Kendi tercihlerinden
Düşük Düzey Dışlanma	427	406	412	402	149
Orta Düzey Dışlanma	5	27	20	32	200
Yüksek Düzey Dışlanma	5	4	5	3	88

Coğrafi ve teknolojik dışlanma türleri değerlendirilen ölçek farklılığı nedeni ile dışarıda bırakılarak finansal dışlanma nedeni olarak değerlendirilen erişim, koşul, fiyat, pazarlama ve bilgisel ile bireyin kendi tercihlerinden kaynaklı dışlanma nedenleri bir arada özetlenmiştir. Tablo 16’da verilen sonuçlara göre orta ve yüksek düzey dışlanmanın en etkili nedeninin bireyin kendi tercihlerinden kaynaklı dışlanma olduğu görülmektedir.

#### 5.4. Finansal Dışlanma Türlerine Göre Dışlanmışlık Düzeyleri

**Banka hizmeti dışlanması;** Katılımcıların vadesiz mevduat hesabı, vadeli mevduat hesabı, kredi kartı, ATM kartı, telefon bankacılığı, internet bankacılığı, eft, havale sahipliklerinin araştırılması ile banka hizmeti dışlanması durumları incelenmiştir.

Buna göre toplamda 8 ürünün kullanımı ile ilgili banka hizmeti dışlanma puanları

dağılımı Tablo 17’de verilmiştir.

**Tablo 17:** Banka Hizmeti Dışlanması Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<b>Banka Hizmeti Dışlanması Puanı</b>	0	29	6,6	6,6
	1	81	18,5	25,2
	2	90	20,6	45,8
	3	58	13,3	59,0
	4	53	12,1	71,2
	5	49	11,2	82,4
	6	35	8,0	90,4
	7	32	7,3	97,7
	8	10	2,3	100,0
<b>Toplam</b>		<b>437</b>	<b>100,0</b>	

**Kredi dışlanması;** Katılımcıların, tümü uygun faizli olmak üzere tüketici kredisi, taşıt kredisi, ihtiyaç kredisi ve öğrenim kredisi ile taksitli alışveriş imkanı sahipliklerinin araştırılması ile kredi dışlanması durumları incelenmiştir.

Buna göre toplamda 5 ürünün kullanımı ile ilgili kredi dışlanması puanları dağılımı Tablo 18’de verilmiştir.

**Tablo 18:** Kredi Dışlanması Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<b>Kredi Dışlanması Puanı</b>	2	1	0,2	0,2
	3	9	2,1	2,3
	4	287	65,7	68,0
	5	140	32,0	100,0
<b>Toplam</b>		<b>437</b>	<b>100,0</b>	

**Sigorta dışlanması;** Katılımcıların ev-eşya sigortası, hayat sigortası, sağlık sigortası, bireysel emeklilik sigortası, trafik sigortası, kasko sigortası ve ferdi kaza sigortası sahipliği ile sigorta dışlanması durumları incelenmiştir.

Buna göre toplamda 7 ürünün kullanımı ile ilgili sigorta dışlanması puanları dağılımı Tablo 19’da verilmiştir.

**Tablo 19:** Sigorta Dışlanması Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Sigorta Dışlanması Puanları	0	4	0,9	0,9
	1	2	0,5	1,4
	2	8	1,8	3,2
	3	6	1,4	4,6
	4	17	3,9	8,5
	5	56	12,8	21,3
	6	119	27,2	48,5
	7	225	51,5	100,0
Toplam		437	100,0	

**Tasarruf dışlanması;** Katılımcıların vadeli mevduat hesabı, hisse senedi yatırımı, yatırım fonu yatırımı ve tahvil-bono yatırımı sahipliği ile tasarruf dışlanması durumları incelenmiştir.

Buna göre toplamda 4 ürünün kullanımı ile ilgili tasarruf dışlanması puanları dağılımı Tablo 20’de verilmiştir.

**Tablo 20:** Tasarruf Dışlanması Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Tasarruf dışlanması puanı	0	5	1,1	1,1
	1	2	,5	1,6
	2	10	2,3	3,9
	3	78	17,8	21,7
	4	342	78,3	100,0
Toplam		437	100,0	

### 5.5. Finansal Danışmanlık Alma

Literatüre bağlı olarak araştırma sonuçlarına yardımcı olması açısından herhangi bir finansal dışlanma kategorisi altına girmiyor olsa da öğrencilerin finansal danışmanlık hizmetlerine erişim durumları da araştırılmıştır.

Finansal hizmet ve ürünler ile aynı şekilde ölçülen finansal danışmanlık hizmeti alma durumuna göre katılımcıların;

- %57’si Bu ürünü kullanmayı tercih etmiyorum
- %15’i Bu ürünün ne olduğunu bilmiyorum
- %10,2’si Sahibim
- %7,5’i Ürünün fiyatı/maliyeti nedeni ile kullanmıyorum
- %7,3’ü Ürünün/ Hizmetin koşulları nedeni ile kullanamıyorum
- %3’ü ise Talep ettim ancak reddedildi cevabını vermiştir.

## **5.6. Ölçümlere Dair Sınırlılıklar**

Finansal dışlanma birden çok alt segmente sahip kapsamlı bir konudur. Her bir dışlanma boyutu farklı coğrafyalarda ve farklı gelişmişlik seviyesine sahip anakütlelerde ele alınırken alt kategorilerin bu araştırma kapsamında ele alınan finansal ürün ve hizmetlerin dışında farklı ürün ve hizmetler içermesi gerekebilir. Bu çalışmada ölçülen hizmet ve ürünler literatüre ve konu ile ilgili profesyonel görüşlere bağlı olarak en sık kullanıldığı düşünülen ürün ve hizmetlerden oluşturulmuştur. Araştırmada elde edilen her bir dışlanma boyutu yordanırken ölçeğin ele aldığı maddeler ve uygulandığı örneklemin özellikleri gözardı edilmemelidir.

Toplam dışlanmışlık kategorileri oluşturulurken tüm düzeylere eşit ağırlık verilerek düşük düzey dışlanmışlık kategorisi için en az 16 adet finansal ürüne sahip olunması koşulu konulmuştur. Buna rağmen katılımcıların büyük bir çoğunluğu orta ve yüksek düzey finansal dışlanmışlık kategorilerinde yoğunlaşmıştır. İleri çalışmalarda daha kapsamlı örneklemeler kullanılarak alt kategoriler kendi içerisinde sınıflanabilir. Bu çalışmada konu ile ilgili genel bir çerçeve elde edilmesi amaçlandığından ve örneklem büyüklüğünün yarattığı sınırlılıktan dolayı kategoriler için üzerine çıkarılmamıştır.

Coğrafi dışlanma boyutu hesaplanırken katılımcılara memleketlerinin hangi bölgede bulunduğu sorulmuştur. Ancak her bir katılımcının belirtilen bölgede ne kadar süre yaşadığı ele alınmamıştır. Katılımcılar üniversite öğrencileri olduğundan reşit olup bireysel finansal kararlar verebilme dönemlerinde üniversitenin bulunduğu şehre taşındıklarından, memleketlerinin gelişmişlik düzeyinin katılımcılar üzerindeki etkisi tartışmalı bir konudur. İleriki araştırmalarda yalnızca bu boyut üzerine yoğunlaşan derinlemesine analizler yapılabilir.

Talep yönlü faktörler içerisinde “Toplumsal nedenlerden kaynaklı dışlanma” türü bu çalışma kapsamında ele alınmamıştır. Finansal dışlanma konusunun nedenleri arasından toplumsal, dini, kültürel nedenlere dayalı dışlanmanın araştırılması daha geniş kapsamlı bir çalışmayı gerektirmektedir. Bu çalışmada alt etkenin ne olduğuna bakılmaksızın yalnızca katılımcıların kendi tercihlerine bağlı olarak finansal ürün ve hizmetleri kullanmama durumları incelenmiştir. İleride gerçekleştirilecek çalışmalarda bu konunun ele alınması konu ile ilgili literatürün güçlenmesine katkıda bulunacaktır.



## **6. SONUÇ ve ÖNERİLER**

Ele alınan gruptan elde edilen dışlanmışlık puanları üç alt kategoriye ayrıldığında yalnızca yedi katılımcının on altı yirmi dört arası ürüne sahip olduğu ve düşük finansal dışlanmışlık kategorisinde yer aldığı görülmüştür.

Toplam dışlanmışlık puanları incelendiğinde ele alınan finansal ürünler kapsamında sosyal bilimler öğrencilerinin finansal ürünleri kullanım derecelerinin genel hatları itibariyle düşük olduğu görülmüştür. Başka bir deyişle sosyal bilimler alanındaki öğrencilerin finansal dışlanmışlık düzeylerinin incelenmesi gerekecek düzeyde yüksek olduğu görülmüştür. Bu çalışmadan elde edilen sonuçların ileri çalışmalara ışık tutması ve finansal sistem katılımının finansal okuryazarlık eğitimleri ile desteklenmesinin sisteme katılım konusunda faydalı olacağı düşünülmektedir.

Ele alınan örneklem grubu bağlamında elde edilen sonuçlar şu şekildedir;

Katılımcıların demografik özellikleri ile finansal dışlanmışlık düzeyleri arasındaki ilişki değerlendirildiğinde istatistiksel olarak finansal dışlanmışlık düzeyinin cinsiyete, katılımcıların yaşadıkları yerin özelliğine (aile evi, devlet yurdu ya da kendi evleri gibi) ve aylık ortalama gelirlerine göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Cinsiyete göre finansal dışlanmışlık düzeyinin farklılık göstermesi literatüre uygun bir sonuçtur. Öğrencilerden oluşan örneklem grubunda kendi evi ya da arkadaşları ile ortak evi paylaşan katılımcıların finansal sorumluluğunun yüksek olmasının finansal dışlanmışlık seviyelerine olumlu etki ettiği düşünülmektedir. Aylık ortalama gelir ile finansal dışlanmışlık düzeyi arasında bir ilişki olması da cinsiyet gibi literatüre uygun bir sonuçtur.

Literatüre göre finansal dışlanmanın arz ve talep yönlü nedenleri belirlenmiş ve her bir neden bağlamında finansal dışlanma düzeyi incelenmiştir. Finansal dışlanmanın nedenleri arasında bulunan coğrafi dışlanma faktörü incelendiğinde yaşanan coğrafi bölgeye göre finansal dışlanmışlık durumunun farklılık göstermediği bulunmuştur. Buna rağmen gruplar kendi içinde değerlendirildiğinde İç Anadolu, Güney Doğu Anadolu ve Karadeniz bölgelerinden gelen katılımcılarda yüksek düzey finansal dışlanmışlık oranının diğer bölgelere görece daha fazla olduğu görülmüştür.

Teknolojik dışlanma boyutunu oluşturulan iki farklı teknoloji ile ilgili finansal ürün ele alındığında, katılımcıların yüzde seksenlik çoğunluğunun her iki ürünü de kullandığını belirtmesi nedeniyle ele alınan örneklem ele alınan ürünler bağlamında teknolojik dışlanmadan etkilenmediği düşünülmektedir.

Erişim dışlanması boyutu için finansal ürünlere yönelik incelenen “talep ettim ancak reddedildi” beyanları incelendiğinde katılımcıların yüzde doksana yakın çoğunluğunun erişim dışlanmasına maruz kalmadığı görülmüştür.

Koşul dışlanması boyutunda da erişim dışlanmasına benzer sonuçlar elde edilmiştir. Ancak ürünün koşulları nedeni ile dışlanmaya maruz kalma konusunda bir ürün ile altı ürün arası dışlanma yaşayan kesimin oranı tüm katılımcıların yüzde yirmilik kısmını oluşturduğundan, koşul dışlanmasının etkisinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Fiyat dışlanması boyutunda, ürünün maliyeti nedeni ile kullanılamayan ürün sayısı araştırılmış ve yüzde yirmi altılık bir kesimin bir ile beş arası ürünü maliyetinden dolayı kullanamadığını bildirdiği görülmüştür. Ancak fiyat dışlanması konusunda da yüzde altmış beşlik çoğunluk hiçbir üründe fiyat dışlanmasına maruz kalmadığını bildirmiştir. Yine de maliyeti nedeniyle kullanılamayan ürün sayısını genel olarak bir ve on üç ürün arasında bildiren katılımcı sayısının daha önce belirtilen nedenlere kıyasla daha yüksek frekansta olduğu görülmüştür.

Arz yönlü faktörler arasında en yüksek dışlanma nedeninin pazarlama ve bilgisel dışlanma boyutundan kaynaklandığı görülmüştür. Katılımcıların ürünün ne olduğunu bilmediği nedeniyle kullanmadığı ürün sayısı birden on altı ürüne kadar kümülatif olarak yüzde otuz sekizlik bir bölümü oluşturmuştur. Ürünün ne olduğunu bilmediği için finansal dışlanmaya maruz kalan kesimin yüksek oranı düşünüldüğünde, finansal okuryazarlık eğitimlerinin önemi anlaşılmakta ve finansal ürünler ile ilgili pazarlama faaliyetlerinin ürünle ilgili detaylı bilgi içermesinin önemli olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Talep yönlü faktörler literatürde bireyin kendi tercihlerinden kaynaklı dışlanma ve toplumsal nedenlerden kaynaklı dışlanma olmak üzere iki alt kategoride incelenmekte iken bu çalışmada yalnızca bireyin kendi tercihlerinden kaynaklı dışlanma durumu ele alınmıştır. Buna göre bireyin kendi tercihlerinden dolayı dışlanma frekansları incelendiğinde ürün sayısı arttıkça tercih edilmeme nedeniyle kullanılmama durumunun da arttığı görülmüştür.

Arz ve talep yönlü faktörler bir arada değerlendirildiğinde dışlanma nedenleri arasında orta ve yüksek düzeyli dışlanmaya en çok neden olanın talep yönlü bireyin kendi tercihleri nedeni ile oluşan dışlanma olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre bireylerin kendi tercihleri ile sistem dışında kalmasının altında yatan faktörlerin izleyen çalışmalarda incelenmesi izleyen çalışmalara verilen bir diğer öneridir.

Finansal dışlanma türleri arasında incelenen banka hizmeti dışlanması ele alınan sekiz farklı bankacılık ürünü kapsamında değerlendirildiğinde katılımcıların yüzde seksenden yüksek çoğunluğunun en az bir ürün açısından dışlanmaya maruz kaldığı, dışlanmaya maruz kalan katılımcılar arasında ise en yüksek çoğunluğun sekiz üründen ikisi için dışlanma yaşadığı görülmüştür. Banka hizmeti dışlanması derecesi diğer türlere kıyasla çok yüksek bulunmamıştır.

Kredi dışlanması için ele alınan beş ürün incelendiğinde ise katılımcıların tamamının en az iki ürün için kredi dışlanmasına maruz kaldığı görülmüştür. Yüzde doksan üzeri bir çoğunluğun ise ele alınan ürünler kapsamında dört ya da beş ürünü içerecek şekilde yüksek oranda kredi dışlanmasına maruz kaldığı görülmüştür. Hiçbir kredi ürününe sahip olmayan katılımcılar yüzde otuz ikilik bir kesimi oluşturmaktadır.

Sigorta dışlanması kapsamında ele alınan yedi farklı sigorta ürünü değerlendirildiğinde katılımcıların yüzde ellilik çoğunluğunun tüm ürünler için finansal dışlanmaya maruz kaldığı görülmüştür. Sigorta dışlanmasına maruz kalmayan kesim yüzde birden dahi az bir kesimi oluşturduğundan bir diğer yüksek düzeyli dışlanma türünün sigorta dışlanması olduğu görülmüştür.

Tasarruf dışlanması konusu dört farklı tasarruf ürünü ile incelenmiş ve katılımcıların yalnızca yüzde birlik bir kesiminin tasarruf dışlanmasına maruz kalmayarak tüm ürünlere sahip olduğu görülmüştür. Yüzde yetmiş sekizlik bir çoğunluk ise hiçbir tasarruf ürününe sahip olmadığını belirtmiştir. Finansal dışlanma türleri arasında en yüksek dışlanma düzeyi sırasıyla tasarruf dışlanması, sigorta dışlanması ve kredi dışlanmasında gerçekleşmiştir. Banka hizmeti dışlanması en düşük dışlanmışlık düzeyi elde edilen tür olmuştur. Finansal okuryazarlık ile birebir ilişkili olduğu düşünülen finansal dışlanmışlık düzeyi araştırmasında ek olarak katılımcıların finansal danışmanlık hizmeti alma durumları incelenmiştir ve katılımcıların yüzde onluk bir kesimi bu hizmete sahip olduklarını bildirmiştir. Tüm katılımcılar arasında düşük düzey finansal dışlanmışlığa sahip olan kesim yalnızca yüzde birlik bir kesim olduğundan, katılımcı grubunun finansal danışmanlık hizmeti almasına rağmen sistem dışında kalan bir kesime sahip olduğu görülmüştür. Bu tür çalışmaların artırılması ile farklı sosyo-ekonomik durumlar ait bireylerin finansal dışlanmışlık düzeylerinin belirlenmesi, dışlanmaya neden olan faktörlerin incelenmesi, finansal danışmanlık hizmetlerinin artırılması ve konunun finansal okuryazarlık eğitimleri ile desteklenmesinin sisteme katılımı etkili olacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Chakravarty, S. P. (2006), Regional Variation İn Banking Services And Social Exclusion, Regional Studies, 40 (4), pp.415-428.
- Corr, C. (2006), Financial Exclusion İn Ireland: An Exploratory Study And Policy Review, Combat Poverty Agency, Dublin.
- Demirgüç-Kunt, A., K.F. Leora and S. Dorothe (2013), Financial inclusion and legal discrimination against women: evidence from developing countries, World Bank Policy Research Working Paper Series, no. 6416. 23.04.2017 tarihinde <https://papers.ssrn.com> üzerinden erişilmiştir.
- DEVLIN, James F.; (2005), “A detailed study of financial exclusion in the UK”, Journal of Consumer Policy, 28, pp.75-108.
- Drakeford, M. and D. Sachdev (2001), Financial Exclusion And Debt Redemption, Critical Social Policy, 21 (2), pp.209-230.
- Eken, M. H. (2008), “Tüketicilerin aşırı borçluluk ve finansal dışlanma nedenleri”, Maliye Finans yazıları, 1 (79), 61-80.
- Hawkins, P. A. (2010), Measuring consumer access to financial services in South Africa, IFC Bulletin, no. 33. 24.04.2017 tarihinde <http://www.bis.org> üzerinden erişilmiştir.
- Hogarth, J. M. and K.H. O'Donnell (2000), If you build it, will they come? A simulation of financial product holdings among low-to-moderate income households, Journal of Consumer Policy, 23 (4), pp. 409-444.
- Kempson, E., A. Atkinson and O. Pilley (2004), Policy level response to financial exclusion in developed economies: lessons for developing countries, University of Bristol: Report of Personal Finance Research Centre. 24.04.2017 tarihinde [www.ggy.bris.ac.uk](http://www.ggy.bris.ac.uk) üzerinden erişilmiştir.
- McCarthy, D. D. And J.A. Turner (2000), “Pension education: Does it work? Does it matter?”, Benefits Quarterly, 16 (1), pp.64-72.
- Panigyrakis, G. G., P.K. Theodoridis and C.A. Veloutsou C.A (2002), “All customers are not treated equally: Financial exclusion in isolated Greek islands”, Journal of Financial Services Marketing, 7, pp.54-66.
- Rahman, M. and G. Palmer (2001), More than just a PIN Number: Young People, Financial Responsibility and Exclusion, New Policy Institute, Londra.
- Russell, H., B. Maître and N. Donnelly (2011), Financial exclusion and over-indebtedness in Irish households, Department of Community, Equality & Gaeltacht Affairs and Economic and Social Research Institute, Dublin.
- Sain, M., M.M. Rahman and R. Khanam (2016), “Financial exclusion in Australia: can Islamic finance minimise the problem?”, Australasian Accounting, Business and Finance Journal, 10 (3), pp.89-104.
- Sinclair, S. (2001), Financial exclusion: An introductory survey, Edinburgh College of Art/Heriot Watt University: CRSIS.
- Solo, T. M. (2005), Financial exclusion: A new angle to urban poverty in Latin America, En Breve, 77, pp.1-4.
- Solo, T. M. (2008), “Financial exclusion in Latin America - or the social costs of not banking the urban poor”, Environment and Urbanization, 20 (1), pp.47-66.
- Temizel, F. (2015), Finansal Dışlanmaya Bakış, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 44, ss.124-128.
- Wallace, A. and D. Quilgars (2005), Homelessness and financial exclusion: A literature review, New York: Centre for Housing Policy, <http://www.friendsprovidentfoundation.org/> üzerinden 20.05.2017 tarihinde erişilmiştir.
- Warsame, M. (2009), “The role of Islamic finance in tackling financial exclusion in the UK”, Doktora tezi, Durham University. <http://etheses.dur.ac.uk> üzerinden 20.05.2017 tarihinde erişilmiştir.