

THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

92nd Banking Diploma Examination

JAIBB

Marketing of Financial Services (MFS)

Time—3 hours

Full marks—100

Pass marks—50

[N.B. The figures in the right margin indicate full marks. Answer any five questions.]

		Marks
1.	(a) What do you mean by marketing of financial product/services?	5
	(b) Elaborately discuss the important elements of marketing mix for financial services?	10
	(c) Why are the consumers always placed in the central point of marketing mix?	5
2.	(a) What are the requirements of effective market segmentations?	8
	(b) Describe the difficulties/problems of creating a suitable market segmentation?	7
	(c) How can you overcome the difficulties involved in market segmentations?	5
3.	(a) What do you mean by 'pricing' of financial services?	4
	(b) Describe the strategy you would like to follow while setting prices of different services generated by a Bank/Financial Institution.	8
	(c) 'Actual price setting should be based on three factors—Cost, Demand and Competition'—Do you agree? Why?	8
4.	(a) How can you evaluate marketing research programs of our commercial banks?	6
	(b) Define marketing administration with example.	6
	(c) Why is it significant for achieving sustainable development?	8
5.	(a) "Implementation of marketing strategy depends on both internal and external factors." How can you justify the idea with an example?	8
	(b) State the implications of new technology for banking product development.	6
	(c) Distinguish between strategic and tactical goals with example.	6

6. (a) "On-line marketing is always a challenging job."—Show your logic. 5
- (b) "Selection of proper target market creates marketing success."—How can you endorse the view with an example? 8
- (c) Define strategic business unit with an example. 7
7. (a) What is sustainable marketing? How can you develop this in our commercial banks? 7
- (b) "Value chain depends on managerial skill."—Explain with an example. 7
- (c) How can you control money laundering? Cite an example. 6
8. (a) What do you mean by 'CSR'? 4
- (b) What role can banking sector play with their CSR activities in order to create a better image of this sector? How this can be done? 8
- (c) Evaluate the services rendered by bankers during the 'Covid- 19' situation in Bangladesh. 8
9. (a) What are the factors influencing the image of a bank? 5
- (b) "Customers' satisfaction depends on fair attitude of management and their co-operation."—Do you agree? Give reasons. 8
- (c) What measures would you suggest for a bank to be taken in an attempt to ensure customer loyalty? 7
10. Write short notes (any five) : 4×5=20
- (a) Globalized market;
- (b) Virtual Service Delivery;
- (c) Consumerism;
- (d) Product Branding;
- (e) Green Banking;
- (f) Service Boundary Spanner;
- (g) Non-Bank Financial Institutions;
- (h) Agent Banking.

[বাংলায় অনুবাদ]

[দ্রষ্টব্য : ডান পার্শ্বের সংখ্যা প্রশ্নের পূর্ণমান জ্ঞাপক। যে কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দিন।]

	নম্বর
১। (ক) আর্থিক পণ্য/পরিষেবা বিপণন বলতে কী বুঝেন।	৫
(খ) আর্থিক সেবা বাজার মিশ্রণের গুরুত্বপূর্ণ উপাদানসমূহের বিস্তারিত বর্ণনা প্রদান করুন।	১০
(গ) গ্রাহক/ভোক্তাকে কেন সব সময় বাজার মিশ্রণের কেন্দ্রবিন্দুতে দেখানো হয়ে থাকে?	৫
২। (ক) কার্যকরী বাজার বিভাজনের আবশ্যিক শর্তসমূহ কী কী?	৮
(খ) একটি গ্রহণযোগ্য বাজার বিভাজনের অসুবিধা/সমস্যাসমূহের বর্ণনা দিন।	৭
(গ) বাজার বিভাজনের অসুবিধাসমূহ কীভাবে দূরীভূত করা যাবে?	৫
৩। (ক) আর্থিক পরিষেবার 'মূল্য নির্ধারণ' বলতে কী বুঝেন?	৪
(খ) ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক উদ্ভাবিত বিভিন্ন সেবা সামগ্রীর মূল্য নির্ধারণে আপনি কোন্ কৌশল অবলম্বন করতে চান তা বর্ণনা করুন।	৮
(গ) 'প্রকৃত মূল্য নির্ধারণ তিনটি উপাদানের ভিত্তিতে করা সমীচীন—উৎপাদন ব্যয়, চাহিদা ও প্রতিযোগিতা'—আপনি কি একমত? কেন? বর্ণনা করুন।	৮
৪। (ক) আমাদের বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহের বাজার গবেষণা প্রোগ্রামসমূহ কীভাবে মূল্যায়ন করতে পারেন?	৬
(খ) বাজার প্রশাসনের সংজ্ঞা উদাহরণসহ দিন।	৬
(গ) টেকসই উন্নয়নের জন্য ইহা কেন তাৎপর্যপূর্ণ?	৮
৫। (ক) "বাজারজাতকরণ কৌশল বাস্তবায়ন অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক উপাদানসমূহের উপর নির্ভরশীল"—উদাহরণসহ কীভাবে এই ধারণা গ্রহণযোগ্য করতে পারেন?	৮
(খ) ব্যাপক পণ্য উন্নয়নের ক্ষেত্রে নতুন কৌশলের প্রভাব বর্ণনা করুন।	৬
(গ) কৌশলগত লক্ষ্য ও ট্যাকটিক্যাল লক্ষ্যসমূহের পার্থক্য উদাহরণসহ দেখান।	৬
৬। (ক) "অন-লাইন বাজারজাতকরণ সর্বদাই ঝুঁকিপূর্ণ কাজ।"—আপনার যুক্তি দেখান।	৫
(খ) "যথাযথ টার্গেট বাজার নির্ধারণ বাজারজাতকরণ এর সাফল্য তৈরি করে।"—উদাহরণসহ কীভাবে এই ধারণা সমর্থন করতে পারেন?	৮
(গ) কৌশলগত কারবার একক এর সংজ্ঞা উদাহরণসহ দিন।	৭
৭। (ক) টিকসই বাজারজাতকরণ কী? আমাদের বাণিজ্যিক ব্যাংকসমূহে আপনি কীভাবে উহা চালু করতে পারেন?	৭
(খ) "মূল্য চেইন ব্যবস্থাপনীয় দক্ষতার উপর নির্ভর করে।"—উদাহরণসহ ব্যাখ্যা করুন।	৭
(গ) মানি লভারিং কীভাবে নিয়ন্ত্রণ করতে পারেন? একটি উদাহরণ দেখান।	৬

- ৮। (ক) সি. এস. আর বলতে কী বুঝেন? ৪
- (খ) সি. এস. আর কার্যক্রম পরিচালনার মাধ্যমে অপেক্ষাকৃত ভালো ভাবমূর্তি সৃষ্টিতে ব্যাংকিং সেক্টর কী ধরনের ভূমিকা পালন করতে পারে? এটা কীভাবে বাস্তবায়ন করা যায়? ৮
- (গ) 'কোভিড-১৯' পরিস্থিতিতে বাংলাদেশে ব্যাংকারদের প্রদত্ত সেবার মূল্যায়ন করুন। ৮
- ৯। (ক) কী কী উপাদানসমূহ একটি ব্যাংকের ভাবমূর্তিকে প্রভাবিত করে থাকে? ৫
- (খ) "ব্যবস্থাপনার সুষ্ঠু দৃষ্টিভঙ্গি এবং সহযোগিতামূলক মনোভাবের উপর গ্রাহক সন্তুষ্টি নির্ভর করে।"—যুক্তিসহকারে আপনার মতামত ব্যক্ত করুন। ৮
- (গ) ভোক্তা/গ্রাহক আনুগত্য নিশ্চিত করার লক্ষ্যে একটি ব্যাংক কর্তৃক গৃহীতব্য পদক্ষেপসমূহের বিষয়ে পরামর্শ প্রদান করুন। ৭
- ১০। যে কোন পাঁচটির সংক্ষিপ্ত টীকা লিখুন : ৪×৫=২০
- (ক), বৈশ্বিক বাজার;
- (খ) ডার্ম্যাটোল পরিষেবা বিতরণ;
- (গ) ভোক্তাবাদ;
- (ঘ) পণ্য ব্র্যান্ডিং;
- (ঙ) গ্রীন ব্যাংকিং;
- (চ) সেবা সী.এস. সাঁড়াশি;
- (ছ) নন-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠান;
- (জ) এজেন্ট ব্যাংকিং।