

THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

93rd Banking Diploma Examination, 2022

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) "Marketing of financial product/services is a challenging task in the context of our commercial banks and financial institutions." How can you endorse the view through your logic? | 6 |
| (b) In which ways the challenges can be controlled by management authorities? | 7 |
| (c) Which factors are relevant for fixing the marketing strategies of our banks? Explain with example. | 7 |
| 2. (a) "Objects of pricing of banking product/services are to create demand for funds and providing customers' satisfaction"—Do you agree to this idea? Show your arguments with due example. | 6 |
| (b) Suppose your customer has applied for a loan of taka five lakh to establish a small business at Narayngonj industrial area. Which factors will you consider to judge the creditworthiness of the applicant? | 8 |
| (c) What might be the difficulties there on? Show your recommendations for minimizing the same. | 6 |
| 3. (a) What is consumer 'behaviour and attitude'? | 5 |
| (b) Describe the factors influencing determination of customer's behaviour. | 7 |
| (c) "Understanding of customer's expectations helps the marketers in designing their products."—Elaborate. | 8 |
| 4. (a) What is meant by distribution of financial products/services? | 5 |
| (b) What are the channels involved in distribution of 'financial services'? What do you mean by 'channel conflict'? | 7 |
| (c) What factors are needed to be considered while selecting a suitable location for bank branch? | 8 |
| 5. (a) What is 'Customer Relationship Marketing' (CRM)? | 5 |
| (b) Describe the role of CRM in building customers' satisfaction and loyalty. | 7 |
| (c) 'Customer centric marketing approach' is designed around 'customers' need and interest'—Do you agree? Give your reasons. | 8 |

[Please turn over

Marks

6. (a) Define marketing research. 5
 (b) What do you mean by 'Research methodology'? 5
 (c) Discuss the 'basic format' used in preparing market research report of a bank/financial institution. 10
7. (a) What is 'money laundering'? 5
 (b) Describe the measures to be taken by the Banks and Financial Institutions as per Bangladesh Bank's guidelines for prevention of money laundering. 8
 (c) How does money laundering affect our economy as a whole. 7
8. (a) What do you mean by 'marketing strategy'? 5
 (b) State the different types of marketing strategies available for a marketer. 7
 (c) As a result of significant disruptions that is being caused by Covid-19 pandemic, what policy refreshment do you think necessary for smooth running of banking operation? 8
9. (a) Advertising develops increasing demand for funds as well as good recovery of funds. Do you endorse the view? Show you logic with an example. 6
 (b) State the major causes of low recovery of funds in our commercial bank/financial institutions. 7
 (c) In which ways high default culture of our bank/financial institutions can be controlled? Give appropriate example. 7
10. Write short notes on any five : 4×5=20
 (a) Financial market
 (b) Service marketing
 (c) Branch image
 (d) Marketing mix
 (e) Agent banking
 (f) Risk management
 (g) Financial sector reforms
 (h) Non-banking asset.

[বাংলা অনুবাদ]

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

নম্বর

- ১। (ক) “আমাদের বাণিজ্যিক ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রেক্ষিতে আর্থিক পণ্য/সেবা বাজারজাতকরণ একটি জটিল কাজ।” যুক্তির মাধ্যমে আপনি কীভাবে এ ধারণা সমর্থন করতে পারেন? ৬
- (খ) ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষগণ কোন পথে এই জটিলতাসমূহ নিয়ন্ত্রণ করতে পারে? ৭
- (গ) আমাদের ব্যাংকসমূহে বাজারজাতকরণ কৌশলাদি নির্ধারণে কোন বিষয়সমূহ প্রাসঙ্গিক? উদাহরণসহ ব্যাখ্যা করুন। ৭

	নম্বর
২। (ক) “ব্যাংকিং পণ্য/সেবাসমূহের মূল্য নির্ধারণের উদ্দেশ্যগুলো হল তহবিলের চাহিদা সৃষ্টি এবং খরিদদারদের সম্ভ্রুষ্টি প্রাদন।”—আপনি কি এই ধারণা সমর্থন করেন? উদাহরণসহ যুক্তি দেখান।	৬
(খ) নারায়ণগঞ্জ শিল্প এলাকায় আপনার খরিদদার একটি ক্ষুদ্র কারবার স্থাপনের জন্য পাঁচ লক্ষ টাকা ঋণ এর আবেদন করেছে। আবেদনকারীর ঋণ গ্রহণ যোগ্যতা নির্ধারণের জন্য কোন বিষয়াদি বিবেচনা করবেন?	৮
(গ) সেক্ষেত্রে জটিলতাসমূহ কী থাকতে পারে? উহা নিরসনে আপনার সুপারিশসমূহ দেখান।	৬
৩। (ক) ভোক্তার ‘আচরণ ও মনোভাব’ বলতে কী বুঝায়?	৫
(খ) ভোক্তার আচরণ নির্ধারণে প্রভাব সৃষ্টিকারী উপাদানসমূহের বর্ণনা দিন।	৭
(গ) “গ্রাহকের প্রত্যাশা সম্পর্কে অনুধাবন একজন বিপণনকারীকে তার পণ্য উৎপাদন/ডিজাইনে সহায়তা করে”—ব্যাক্থ্যা করুন।	৮
৪। (ক) আর্থিক পণ্য/পরিসেবার বিতরণ বলতে কী বুঝেন?	৫
(খ) আর্থিক পরিসেবা বিপণনের চ্যানেলসমূহ কী কী? ‘চ্যানেল দ্বন্দ্ব’ বলতে কী বুঝায়?	৭
(গ) ব্যাংক শাখা খোলার জন্য গ্রহণযোগ্য স্থান নির্বাচনে কী কী বিষয়াদি বিবেচনা করা প্রয়োজন?	৮
৫। (ক) ‘গ্রাহক সম্পর্ক বিপণন’ বলতে কী বুঝায়?	৫
(খ) গ্রাহক সম্পর্ক ও গ্রাহক আনুগত্য সৃষ্টিতে গ্রাহক সম্পর্ক বিপণনের ভূমিকা বর্ণনা করুন।	৭
(গ) ‘গ্রাহকের প্রয়োজন এবং আশ্রয়’ ঘিরেই ‘গ্রাহককেন্দ্রিক বিপণন’ ধারণাটি তৈরি হয়েছিল—আপনি কি একমত? কারণ বর্ণনা করুন।	৮
৬। (ক) ‘বাজার গবেষণা’ সংজ্ঞায়িত করুন।	৫
(খ) ‘গবেষণা পদ্ধতি (Methodology)’ বুঝিয়ে বলুন।	৫
(গ) একটি ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানের বাজার গবেষণা প্রণয়নে ব্যবহৃত ‘মৌলিক বিন্যাস’ বর্ণনা করুন।	১০
৭। (ক) ‘মানি লন্ডারিং’ কী?	৫
(খ) মানি লন্ডারিং প্রতিরোধে বাংলাদেশ ব্যাংকের নির্দেশনা অনুযায়ী ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ যেসব ব্যবস্থা গ্রহণ করে থাকে তা বর্ণনা করুন।	৮
(গ) মানি লন্ডারিং আমাদের সামগ্রিক অর্থনীতিকে কীভাবে বিপর্যস্ত করে থাকে?	৭
৮। (ক) ‘বিপণন কৌশল (Marketing strategy)’ বলতে কী বুঝেন?	৫
(খ) একজন বিপণনকারীর নিকট প্রয়োগযোগ্য বিভিন্ন ধরনের বিপণন কৌশলসমূহের বর্ণনা দিন।	৭
(গ) কোভিড-১৯ অতিমারীর ফলে চলমান লক্ষ্যণীয় বিপর্যয়ের দরুন ব্যাংকিং কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য কী ধরনের সতেজ নীতিমালা প্রয়োজন বলে আপনি মনে করেন?	৮

[পর পৃষ্ঠা দ্রষ্টব্য]

- | | |
|--|-------|
| | নম্বর |
| ৯। (ক) বিজ্ঞাপন তহবিল এর বাড়তি চাহিদা এবং উহার ভাল আদায় সৃষ্টি করে। আপনি কী এই ধারণা সমর্থন করেন? উদাহরণসহ যুক্তি দেখান। | ৬ |
| (খ) আমাদের বাণিজ্যিক ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে তহবিল এর নিম্ন আদায় এর কারণসমূহ বর্ণনা করুন। | ৭ |
| (গ) কোন পথে ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের আর্থিক বকেয়া সংস্কৃতি নিয়ন্ত্রণ করা যেতে পারে? যথাযোগ্য উদাহরণ দিন। | ৭ |

১০। যে কোনো পাঁচটির সংক্ষিপ্ত টীকা লিখুন :

৪×৫=২০

- (ক) আর্থিক বাজার
- (খ) পরিসেবা বিপণন
- (গ) শাখা ভাবমূর্তি
- (ঘ) বাজারজাতকরণ মিশ্রণ
- (ঙ) এজেন্ট ব্যাংকিং
- (চ) ঝুঁকি ব্যবস্থাপনা
- (ছ) আর্থিক খাত সংস্কারসমূহ
- (জ) নন-ব্যাংকিং সম্পদ।