

THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

94TH BANKING DIPLOMA EXAMINATION, 2022

JAIBB

MARKETING OF FINANCIAL SERVICES (MFS)

Subject Code :

1	0	3
---	---	---

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 is the need for managing the marketing programs of our commercial banks/financial institutions? | 6 |
| | (b) State the challenges on the way of administering the marketing programs. | 8 |
| | (c) How can you suggest for better management of their marketing programs? | 6 |
| 2. | (a) "Market segmentation depends on nature of customer and products"—Do you agree? Show your logic. | 7 |
| | (b) What are the difficulties in creating a suitable market segmentation? Explain. | 8 |
| | (c) How can you overcome the difficulties involved in market segmentation? | 5 |
| 3. | (a) What do you mean by pricing of financial products or services? | 5 |
| | (b) Discuss the methods of pricing for different financial products or services. | 8 |
| | (c) What according to you would be the appropriate strategy for our commercial banks and financial institutions to be followed while fixing the prices of their products or services? Discuss. | 7 |
| 4. | (a) What do you mean by promotion? | 5 |
| | (b) What are the important factors to be considered carefully while choosing a particular media for advertising of bank's financial services? Discuss. | 8 |
| | (c) Define 'social media' with its potentiality in marketing of financial services. | 7 |

[Please turn over

		Marks
5.	(a) What is meant by CSR?	5
	(b) "CSR activities can play an important role in creating a better image for our banking sector."—How? Discuss with some example.	8
	(c) Write down the factors influencing the image of a particular bank. How is it related with management's fair attitude and cooperation?	7
6.	(a) Define 'online banking' with example.	6
	(b) What revolutionary changes took place in our banking world due to introduction of internet strategy?	7
	(c) Describe the benefits and limitations of 'online banking' in a mass banking situation.	7
7.	(a) Describe the changes occurred in banking due to change of internet strategy.	6
	(b) "Branch manager should have conceptual skill, technical skill and human relation skill."—Show your suggestions.	6
	(c) Why are customer's experiences so important in the evaluation process for banking services? Explain.	8
8.	(a) What is target market?	5
	(b) "Target marketing aims at specific group of consumers, makes the promotion, pricing and distribution easier and cost effective."—Do you agree? Discuss with examples.	8
	(c) What are the difficulties and limitations involved with target marketing strategy?	7
9.	(a) What are the aims and means of bank product development? Discuss.	7
	(b) Describe the alternatives open to the bank in planning services/product strategies.	7
	(c) How can you develop the marketing for banks and financial institutions?	6
10.	Write short notes on (any five) :	4×5=20
	(a) Product line	
	(b) Risk measurement	
	(c) Service marketing	
	(d) SMS banking	
	(e) Techno etiquette in banking	
	(f) Millionaire development scheme	
	(g) Mudaraba investment	
	(h) Marketing administration.	

[বাংলা অনুবাদ]

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

	নম্বর
১। (ক) আমাদের বাণিজ্যিক ব্যাংক/আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহে বাজারজাতকরণ প্রোগ্রামসমূহের ব্যবস্থাপনা কেন প্রয়োজন?	৬
(খ) বাজারজাতকরণ প্রোগ্রামসমূহের ক্ষেত্রে প্রশাসনিক জটিলতাগুলো বর্ণনা করুন।	৮
(গ) তাহাদের বাজারজাতকরণ প্রোগ্রামসমূহের শ্রেষ্ঠতর ব্যবস্থাপনার জন্য কীভাবে সুপারিশ করতে পারেন?	৬
২। (ক) “বাজার বিভক্তিকরণ গ্রাহক এবং পণ্যের প্রকৃতির উপর নির্ভর করে।”—আপনি কি একমত? যুক্তি দিন।	৭
(খ) একটি গ্রহণযোগ্য বাজার বিভক্তিকরণ তৈরির ক্ষেত্রে সমস্যাসমূহ কী? ব্যাখ্যা করুন।	৮
(গ) বাজার বিভক্তিকরণের অসুবিধাসমূহ কীভাবে দূরীভূত করা যাবে?	৫
৩। (ক) আর্থিক পণ্য/পরিষেবা এর মূল্য নির্ধারণ বলতে কী বুঝেন?	৫
(খ) বিভিন্ন ধরনের আর্থিক পণ্য/পরিষেবাসমূহের মূল্য নির্ধারণে পদ্ধতিগুলো আলোচনা করুন।	৮
(গ) আপনার মতে বাণিজ্যিক ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের পণ্য/পরিষেবা মূল্য নির্ধারণের জন্য অনুসরণীয় উপযুক্ত কৌশল কোনটি? ব্যাখ্যা করুন।	৭
৪। (ক) প্রচার বলতে কী বুঝেন?	৫
(খ) ব্যাংক এর আর্থিক সেবাসমূহের বিজ্ঞাপনের জন্য বিশেষ মাধ্যম নির্বাচনে কী কী বিষয়াদি সতর্কতার সাথে বিবেচনা করতে হয়? বর্ণনা করুন।	৮
(গ) ‘সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম’ এর সংজ্ঞা দিন। আর্থিক পরিষেবা বিপণনে এর সম্ভাবনা বর্ণনা করুন।	৭
৫। (ক) সি.এস.আর (কর্পোরেট সোশ্যাল রেসপনসিবিলিটি) বলতে কী বুঝেন?	৫
(খ) “আমাদের ব্যাংকিং সেটরের ভাবমূর্তি প্রতিষ্ঠায় সি.এস.আর. কার্যক্রম গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে।”—কীভাবে? কয়েকটি উদাহরণ দিন।	৮
(গ) একটি বিশেষ ব্যাংক এর ভাবমূর্তিতে প্রভাব সৃষ্টিকারী উপাদানসমূহ লিপিবদ্ধ করুন। ব্যবস্থাপনার সুন্দর মনোভাব এবং সহযোগিতা এর সাথে কীভাবে সম্পর্কিত?	৭

[পর পৃষ্ঠা দ্রষ্টব্য]

	নম্বর
৬। (ক) উদাহরণসহ 'অনলাইন ব্যাংকিং' এর সংজ্ঞা দিন।	৫
(খ) ব্যাংকিং জগতে 'ইন্টারনেট কৌশল' প্রয়োগের ফলে কী ধরনের বৈপ্লবিক পরিবর্তন সংঘটিত হয়েছে?	৭
(গ) 'গণ ব্যাংকিং' অবস্থান হতে 'অনলাইন ব্যাংকিং' এর উপকারিতা ও সীমাবদ্ধতা বর্ণনা করুন।	৮
৭। (ক) ইন্টারনেট কৌশলের ফলে ব্যাংকিং এর ক্ষেত্রে যে পরিবর্তনগুলো সূচিত হয়েছে তা বর্ণনা করুন।	৬
(খ) "শাখা ব্যবস্থাপকের তান্ত্রিক দক্ষতা, কারিগরি দক্ষতা এবং মানব সম্পর্কীয় দক্ষতা থাকা উচিত।"—আপনার সুপারিশসমূহ প্রদান করুন।	৬
(গ) ব্যাংকিং সেবা প্রক্রিয়া মূল্যায়নের ক্ষেত্রে ভোক্তার অভিজ্ঞতা কেন এত গুরুত্বপূর্ণ? ব্যাখ্যা করুন।	৮
৮। (ক) 'টার্গেট বাজার' বা 'উদ্বীষ্ট বাজার' কী?	৫
(খ) "টার্গেট মার্কেটিং এ একটি বিশেষ ভোক্তা গ্রুপকে লক্ষ্য করা হয়। এতে 'প্রচারণা' মূল্য নির্ধারণ এবং পণ্য/সেবা বিতরণ সহজে এবং কম খরচে করা যায়।"—আপনি কি একমত? উদাহরণসহ ব্যাখ্যা করুন।	৮
(গ) টার্গেট মার্কেটিং কৌশল অবলম্বনের সাথে জড়িত অসুবিধা এবং সীমাবদ্ধতাসমূহ উল্লেখ করুন।	৭
৯। (ক) ব্যাংকের পণ্য উন্নয়নের লক্ষ্য ও উপায়সমূহ কী? আলোচনা করুন।	৭
(খ) ব্যাংকের সেবা পরিকল্পনা/পণ্য কৌশলের বিকল্পসমূহ আলোচনা করুন।	৭
(গ) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহের বাজারজাতকরণকে আপনি কীভাবে উন্নত করতে পারেন?	৬
১০। যে কোনো পাঁচটির সংক্ষিপ্ত টীকা লিখুন :	৪×৫=২০
(ক) পণ্যসারি	
(খ) ঝুঁকি পরিমাপকরণ	
(গ) পরিষেবা বিপণন	
(ঘ) এস.এম.এস. ব্যাংকিং	
(ঙ) ব্যাংকিং এ প্রযুক্তি শিষ্টাচার	
(চ) মিলিয়নিয়ার ডেভেলপমেন্ট স্কীম	
(ছ) মুদাবারা বিনিয়োগ	
(জ) বিপণন প্রশাসন।	