

BANKA VE SİGORTA PAZARLAMASI

A

2007 aöf ara

1. Aşağıdakilerden hangisi bankaların pazarlama konusuyla ilgilenme nedenleri arasında ver almaz?

- A) Bankaların kârlarını artırma isteği
- B) Teknolojik ilerlemeler
- C) Uzmanlaşmaya yönelik pazarlama anlayışı
- D) Nüfus bileşimindeki değişim
- E) Finansal hizmet sektöründe artan rekabet

2. Banka şubelerinin ayrı kâr merkezleri olarak değerlendirildiği pazarlama anlayışı aşağıdakilerden hangisidir ?

- A) Müşterilerle yakın ilişkiler kurmaya yönelik pazarlama anlayışı
- B) Belli alanlarda uzmanlaşmaya yönelik pazarlama anlayışı
- C) Araştırma, planlama ve denetime yönelik pazarlama anlayışı
- D) Tutundurma yönlü pazarlama anlayışı
- E) Yenilikçi pazarlama anlayışı

3. Aşağıdakilerden hangisi pazar bölümlenme stratejisinin belirlenmesinde kullanılan değişkenlerden biri değildir?

- A) Rekabet
- B) Müşteri nitelikleri
- C) Gereksinim duyulan finansal hizmetler
- D) İlgili pazardaki şube sayısı
- E) Yasal düzenlemeler

4. Aşağıdakilerden hangisi bilgisayar teknolojisi kullanımının bankalara sağladığı yararlarından biri değildir?

- A) Rekabeti azaltması
- B) Zaman tasarrufu sağlaması
- C) Yeni hizmetlerin geliştirilmesi
- D) Doğru bilgi akışının sağlanması
- E) Maliyet tasarrufu sağlaması

5. Aşağıdakilerden hangisi, banka pazarını gereksinim duyulan finansal hizmetlere göre bölümlendirmede kullanılan ölçütlerden biridir?

- A) Büyüklük
- B) Coğrafi alan
- C) Müşteri tipi
- D) Örgüt yapısı
- E) Endüstri tipi

6. Aşağıdakilerden hangisi hizmetlerin özelliklerinden biri değildir?

- A) Elle dokunulamaması
- B) Üretim ile tüketimin eşzamanlı olması
- C) Çıktıların standartlaştırılmasının mümkün olması
- D) Dayanıksız olup stoklanamaması
- E) Sahipliğin bulunmaması

7. Aşağıdaki hizmetlerden hangisi kolayda mallar grubunda yer alır?

- A) Vadesiz mevduat hesabı
- B) Finansal kiralama
- C) Tüketici kredisi
- D) Konut kredisi
- E) İhtiyaç kredisi

8. Bankacılık işlemlerinin bilgisayar daki Windows ortamında, modem bağlantısı ile gerçekleştirilmesi hangi tür sınırsız bankacılık hizmeti kapsamına girer ?

- A) Ticari teletel
- B) Telerom
- C) Ticari teleweb
- D) Tele firma
- E) Elektronik ticaret

9. Bankalarda hatalı işlemler, hizmeti etkileyen faktörlerden hangisinin kapsamında yer alır?

- A) Güvenilirlik
- B) Emniyet
- C) Gizlilik
- D) İnanılabilirlik
- E) Heveslilik

10. Kalite fikrinin bütün banka çapında yayılması ve personel tarafından kabul görür hale getirilmesi, hizmet kalitesi yükseltme çalışmalarından hangisinin kapsamına girer?

- A) Hizmeti güncelleştirmek ve sürdürmek
- B) Müşteri beklentilerini etkilemek
- C) Müşteri şikayetlerini dinlemek
- D) Kalite faktörlerini belirlemek
- E) Kurum içi kalite kültürünü oluşturmak

2007 aöf ara

11. Hizmetin doğrudan rakibinin olmadığı ancak yoğun satış çabaları ile birlikte tutundurma giderlerinin oldukça yüksek olduğu hizmet yaşam dönemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Genişleme
- B) Olgunluk
- C) Gerileme
- D) Gelişme
- E) Tanıtma

12. Aşağıdakilerden hangisi kolayda hizmetlere örnektir?

- A) Hayat sigortası
- B) Doktorluk
- C) Avukatlık
- D) Toplu taşıma
- E) Danışmanlık

13. Bankaların güç durumda kalmaları halinde mevduat tasarruf sahibini koruyan sistem aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Genel dispoabilite oranı
- B) Mevduat munzam karşılıkları
- C) Tasarruf mevduat sigortası
- D) Yedek akçeler
- E) Muhtemel zararlar karşılığı

14. 2001 yılında mevduata sağlanan devlet güvencesi kaç milyar TL'dir?

- A) 25
- B) 50
- C) 75
- D) 100
- E) 125

15. Mali piyasalardaki yasal kısıtlamalar nedeniyle uygulanan fiyatlama yöntemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Değere dayalı fiyatlama yöntemi
- B) İşlem hacmine göre fiyatlama yöntemi
- C) Rekabete dayalı fiyatlama yöntemi
- D) Maliyet artı yöntemi
- E) Lideri izleme yöntemi

16. Aşağıdakilerden hangisi banka hizmet fiyatlarının belirlenmesinde dikkate alınan faktörlerden biri değildir?

- A) Ekonomik koşullar
- B) Tüketicilerin fiyat hakkındaki düşünceleri
- C) Pazardaki rekabet
- D) Talep düzeyi
- E) Banka hizmetleri stok miktarı

17. En az iki yıl olmak üzere 3, 4 ve 5 yıllık farklı faizlerin uygulandığı mevduat hesaplarına ne ad verilir?

- A) Dönem sonu faiz ödemeli mevduat
- B) Değişken faizli mevduat
- C) Dönem içi faiz ödemeli mevduat
- D) Vadesiz mevduat
- E) Bir haftalık ihbarlı mevduat

18. Bankalarda işlem maliyetlerinin artan hacimle aynı oranda artmayacağı aksine ölçek ekonomisi sayesinde artan işlem hacminin kâra daha büyük oranda katkıda bulunacağı varsayımıyla yapılan fiyatlama biçimi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Lideri izleyen fiyatlama
- B) Talebe göre fiyatlama
- C) İşlem hacmine göre fiyatlama
- D) Taban fiyatlama
- E) Maliyet artı fiyatlama

19. Aşağıdakilerden hangisi banka hizmetlerinin dağıtımını farklı kılan özelliklerden biri değildir?

- A) Banka ile müşteri arasındaki ilişkinin biçimi
- B) Bankaların hizmet sunum kapasitelerini sınırlamak zorunda olmamaları
- C) Banka ile müşteriler arasında sıkı ilişkilerin olması
- D) Bankanın müşteriye mal değil doyumluk satması
- E) Bankacılık hizmetlerinin satıcı ya da araçtan ayrılmaması

20. Bilginin kaynağından üretildiği şekliyle alıcıya ulaşması hangi güvenlik unsuru kapsamında yer alır?

- A) İnkâr edememe
- B) Topluluk oluşturma
- C) Bilgi bütünlüğü
- D) Gizlilik
- E) Kimliğin kanıtlanması

2007 aöf ara

21. Aşağıdakilerden hangisi SET altyapı bileşenlerinden biri değildir?

- A) FTP sorgulama
- B) Sanal cüzdan
- C) Sertifika otoritesi
- D) Sanal POS
- E) Ödeme çıkış yolu

22. Teknolojik gelişmelerin sağladığı olanakların artması, bankaların dağıtım kanalı stratejilerini hangi yönde etkilemiştir?

- A) Sınırlı hizmet şubeleri oluşturma ve uzman şubeler açma
- B) Yaygın ve geniş şube ağlarına sahip olma
- C) Sadece doğrudan dağıtım kanalını kullanma
- D) Her şubede mevcut hizmetlerin tümünü birden sağlama
- E) Kişisel dağıtımı yoğunlaştırma

23. Aşağıdakilerden hangisi e-ticaretin avantajlarından biri değildir?

- A) Kişiselleştirilmiş ürünlerin ucuz mal edilmesi
- B) Aracı sayısının artması
- C) Yeni iş imkanlarının yaratılması
- D) Rekabette üstünlük sağlanması
- E) İşlem maliyetlerinden tasarruf sağlanması

24. Alışveriş yapmadan önce kullanılabilir limitin artırıldığı ve alışveriş tamamlandıktan sonra kalan limitin sıfırlanabildiği e-ticaret ödeme şekli aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Elektronik para
- B) Elektronik çek
- C) Kredi kartı
- D) Geçici kart numarası
- E) Sanal kart

25. Bankaların gerekli kaynakları bulması için müşterilerini isteklendirmesi ve ikna etmesinin en etkili yolu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kişisel satış
- B) Reklam
- C) Halkla ilişkiler
- D) Satış tutundurma
- E) Satış geliştirme

26. Reklam amaçlarını gerçekleştirmek için planlanan çabaların bütününe ne ad verilir?

- A) Promosyon
- B) Dağıtım
- C) Tanıtım
- D) Kampanya
- E) Kişisel satış

27. Aşağıdakilerden hangisi banka personelinin müşteri ilişkilerinde dikkat etmesi gereken konular arasında yer almaz?

- A) Gizliliğe önem vermek
- B) Görevi tam olarak bilmek
- C) Tartışmalardan kaçınmak
- D) Sempatik ve gerçekçi olmak
- E) Müşterilerin işlem kapasitesine göre davranmak

28. Aşağıdakilerden hangisi bankalarda tutundurmanın temel görevlerinden biri değildir?

- A) Kamuoyunda olumlu imaj yaratmak
- B) Banka hizmetleri konusunda taraflara bilgi vermek
- C) Yeni müşteriler kazanmak
- D) Pazardaki rekabeti azaltmak
- E) Müşterilerin satın alma oranlarını artırmak

29. Banka içinde yapılması gereken işlerin analitik bir biçimde ele alınıp bir programa bağlanması sürecine ne ad verilir?

- A) Strateji
- B) Analiz
- C) Taktik
- D) Planlama
- E) Politika

30. Reklam mesajında teknik bilgilerin kapsamlı olarak verilmesi gerekiyorsa kullanılması gereken reklam aracı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Açık hava reklamları
- B) Radyolar
- C) Gazeteler
- D) Mesleki dergiler
- E) Televizyonlar