

BANKA VE SİGORTA PAZARLAMASI

A

2008 AS 4242-A

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

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

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

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

3. Kişilerin ve örgütlerin amaçlarına uygun biçimde değişimi sağlamak üzere malların, hizmetlerin ve düşüncelerin yaratılması, fiyatlanması, dağıtımı ve satış çabalarının planlama ve uygulanması sürecine ne ad verilir?

- A) Pazar payı
- B) Pazarlama
- C) Pazar
- D) Pazar bölümlenmesi
- E) Hedef pazar

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

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

5. Çağdaş pazarlama anlayışına uygun olarak yönetilen işletmelerde bütün politikaların ve uygulama kararlarının odak noktası aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Hangi mal ya da hizmetin üretileceği
- B) Mal ya da hizmetin fiyatı
- C) Tutundurma faaliyetleri
- D) Seçilen hedef pazardaki müşteriler
- E) Mal ya da hizmetin tüketicilere ulaştırılması

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

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

7. Aşağıdaki hizmetlerden hangisi kolayca mallar grubunda yer alır?

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

8. SMS bankacılığı ile aşağıdaki hizmetlerden hangisine ulaşamaz?

- A) Kredi kartı borcu bilgilerine
- B) Hisse senedi işlemlerine
- C) Otomatik uyarı sistemine
- D) Repo bilgilerine
- E) Döviz bilgilerine

A

2008 AS 4242-A

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

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

10. "Klasik bankacılık hizmetleri" hizmet yaşam sürecinin hangi aşamasında görülür ?

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

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

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

12. Aşağıdakilerden hangisi bir bankada toplam kalite yönetimi sisteminin uygulandığını göstermez?

- A) Hizmetlerin müşteri istek ve beklentilerine göre tasarlanması
- B) Hizmet verildikten sonra kalite kontrolünün yapılması yerine, eksik ve hataların hizmet verilmesine başlanmadan önce tespit edilmeye çalışılması
- C) Üst yönetim kademesinde çalışanların yüksek yöneticilik kabiliyet ve yeteneklerine sahip olması
- D) Katılımcı ve destekleyici yönetim anlayışının kurumda yerleşmiş olması
- E) Müşteri tatmininin herşeyin üzerinde tutulması

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

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

14. "Tasarruf Mevduat Sigortası Fonu" kaç yılında kurulmuştur ?

- A) 1977
- B) 1979
- C) 1980
- D) 1983
- E) 1985

15. Aşağıdakilerden hangisi kredi fiyatını etkileyen maliyetlerden biri değildir?

- A) Personel giderleri
- B) Verilen komisyonlar
- C) Personel eğitim giderleri
- D) İletişim giderleri
- E) Müşteri özellikleri

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

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

2008 AS 4242-A

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

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

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

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

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 aracıdan ayrılması

20. "Satıcıların, müşterilerinin ihtiyaçlarını ayrıntılı ve hızlı öğrenerek, onlara ekonomik fiyatlarda özel hizmet sunması" e-ticaretin sağladığı avantajlardan hangisinin kapsamında yer alır?

- A) Kişiselleştirilmiş ürünlere ulaşabilme
- B) Daha ucuz ürün ve hizmetler
- C) İstenilen yerde satış
- D) Hizmet kalitesinde artış
- E) Yeni ürünler

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

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

22. Web üzerindeki iletişim güvenliği için kullanılan ve bilgi transferinin gizliliğini ve bütünlüğünü sağlayan güvenlik protokolü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) SSL
- B) SET
- C) DES
- D) PKC
- E) RSA

23. Aşağıdakilerden hangisi SET altyapı bileşenlerinden biri değildir?

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

24. E-ticarette kullanılan en yaygın ödeme aracı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Nakit para
- B) Elektronik çek
- C) Alışveriş kuponları
- D) Posta çeki
- E) Kredi kartı

2008 AS 4242-A

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

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

26. Aşağıdakilerden hangisi satış teşkilatı yönetiminin planlama aşamaları arasında yer almaz?

- A) Kullanılacak stratejilerin formüle edilmesi
- B) Satış yönetimi sisteminin geliştirilmesi
- C) Satış amaçlarının belirlenmesi
- D) Satış işlevinin tanımlanması
- E) Satış elemanlarının performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesi

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

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

28. Öğretici-hazırlayıcı banka reklamlarında müşteriye hangi bilgi iletilemez?

- A) Bankanın faaliyetleri
- B) Yeni hizmetler
- C) Gelecekteki gelişmeler
- D) Rakip bankaların sunduğu hizmetler
- E) Devletçe alınan kararlar

29. Bir ürünün, kişinin, düşüncenin ya da hizmetin bir bedel ödemeksizin kitle iletişim araçlarıyla kamuya olumlu şekilde tanıtılıp benimsetilme sürecine ne ad verilir?

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

30. Aşağıdakilerden hangisi banka personelinin müşteri ilişkilerinde dikkat etmesi ve uyması gereken konular arasında yer almaz?

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