

BANKA VE SİGORTA PAZARLAMASI

A

2009 AS 4242-A

1. 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

2. 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) Pazar
- C) Pazar bölümlenme
- D) Hedef pazar
- E) Pazarlama

3. 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

4. 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

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

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

6. Banka hizmetlerinde üretimle tüketimin eş zamanlı olması hizmet pazarlamasının hangi özelliği ile ilgilidir?

- A) Bozulabilirlik
- B) Türdeşlik
- C) Ayrılmazlık
- D) Sahipliğin bulunmaması
- E) Dokunulmazlık

7. Aşağıdaki hizmetlerden hangisi kolayda mallar grubunda yer alır?

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

8. SMS bankacılığı ile aşağıdaki hizmetlerden hangisine ulaşılabilir?

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

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

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

10. Rekabetin şiddetlendiği, hizmet maliyetinin yükselerek reklam harcamalarının arttığı ve kârlılığın iyice azaldığı hizmet yaşam dönemi aşağıdakilerden hangisidir?

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

A

2009 AS 4242-A

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

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

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

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

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

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

14. "Tasarruf Mevduat Sigorta 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) İletişim giderleri
- D) Müşteri özellikleri
- E) Personel eğitim giderleri

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

17. Fiyatlar aşağıdaki etkenlerden hangisine göre belirlenemez?

- A) Pazardaki alıcı sayısına
- B) Tüketicilerin fiyatlar hakkındaki düşüncelerine
- C) Pazardaki rekabete
- D) Ekonomik koşullara
- E) Talebin düzeyine

18. 2001 yılında mevduata sağlanan devlet güvencesi kaç milyar TL'dir?

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

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

- A) Bankacılık hizmetlerinin satıcı ya da aracıdan ayrılamaması
- B) Banka hizmetlerinin depolanabilmesi
- C) Müşterilerin bankalardan istekleri
- D) Banka ile müşteriler arasında sıkı ilişkilerin olması
- E) Bankaların müşteriye mal değil doygunluk satması

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

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

2009 AS 4242-A

21. 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

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

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

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

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

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

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

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

27. Aşağıdakilerden hangisi bankaların reklam araçlarının seçiminde dikkate alınması gereken konulardan biri değildir?

- A) Reklam için daha önce kullanılmamış araçların belirlenmesi
- B) Sunulan hizmetin özellikleri
- C) Verilmek istenen mesajın içeriği
- D) Ulaşılan kişi başına düşen maliyetin belirlenmesi
- E) Rakip işletmelerin kullandığı reklam araçlarının belirlenmesi

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

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

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

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

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

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