

## THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

98th Banking Professional Examination, 2024

AIBB

Marketing and Branding in Financial Services (MBFS)

Subject Code :

2

1

0

Time—3 hours

Full marks—100

Pass marks—45

*[N.B. The figures in the right margin indicate full marks. Answer any five questions.]*

Marks

1. (a) Define service. What are the characteristics of service? 4  
 (b) Explain different categories of services? 4  
 (c) Explain the expanded marketing mix for financial services? 6  
 (d) Pick a service offered by your financial institution and discuss how to apply customer driven marketing strategy for the picked services? 6
2. (a) Describe the followings in your own words interms of financial service marketing— 6  
 (a) Demand (b) Need (c) Want with example.  
 (b) Compare between selling and marketing. Which concept is more relevant to financial service marketing, why? 5  
 (c) Discuss the modern marketing system. 5  
 (d) Relationship marketing is crucial for retail banking, not for corporate banking.—Do you agree? Show your reasons. 4
3. (a) What growth strategies are available to financial institutions? Differentiate between market penetration and diversification with example? 7  
 (b) A bank partnered with some shop to offer discount on product purchase through the bank's credit card. What short of partnering is this? Can it help the bank to grow it's customer base? 4  
 (c) Define customer relationship management? What are the responsibilities of relationship manager in a bank? 5  
 (d) How does business environment affect marketing strategies of a bank? 4
4. (a) What is called promotion? What factors need to be considered for promoting financial services? 5  
 (b) What are the differences between advertising and promotion? 5  
 (c) What are the channels and method of digital marketing? 5  
 (d) How can banks and financial institutions make their services more visible on digital platform? 5

*[Please turn over*



		Marks
5.	(a) Why does branch location important in distributing banking services?	4
	(b) What does it mean by Alternative Delivery Channels (ADC's)? Can a call centre be considered as ADC?	6
	(c) What factors should a bank consider for selecting an appropriate location to open a SME banking branch/ sub-branch?	6
	(d) What are the challenges for online banking?	4
6.	(a) Define segmentation? What are the bases of market segmentation?	6
	(b) How the segmentation of a bank's retail and corporate markets differ?	4
	(c) Select a service of your financial institution and describe the available target market strategies for it?	6
	(d) Differentiate between differentiation and positioning with examples of financial services.	4
7.	(a) What is branding?	3
	(b) Discuss different branding strategies.	5
	(c) CSR Contribution and bank branding have a positive relationship.—Do you agree? Give your arguments.	6
	(d) Diversified product, quality service and customer satisfaction are the need of the day in banking industry.—Discuss the statement according to current banking scenario.	6
8.	(a) What is promotion mix?	3
	(b) Social media has added new dimension to existing marketing communication channel and messages.—Discuss.	6
	(c) What is the implication of technologies, like AI (artificial intelligence), Big data etc in designing marketing communication strategies? Discuss.	6
	(d) Do you see the emergence of mobile financial services as competitor to traditional banking products or new ways to create value for potential clients?	5
9.	(a) What are the factors influencing clients choice of financial services? Give example along with.	4
	(b) In global open market system, why market information is very important for banking business?	4
	(c) A Shariah bank is considering introducing a new deposit product. Discuss the product development process the bank should follow.	6
	(d) Recently Bangladesh Bank has issued a circular on maintaining foreign currency account termed as International Banking Account by resident Bangladeshi and corporate entities with Off-shore banking operation. Do you think this can be a potential product for a bank? Show your reasons.	
10.	Write short notes on any five :	4×5=20
	(a) Fintech	(b) e-wallet
	(c) Strategic Business Unit (SBU)	(d) Marketing Research
	(e) Customer Loyalty Program	(f) Pay Per Click Ads
	(g) Zone of Tolerance	(h) Micromarketing
	(i) Social Concept of Marketing.	



## [বাংলা অনুবাদ]

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

	নম্বর
১। (ক) সেবা এর সংজ্ঞা দিন। সেবা এর বৈশিষ্ট্যগুলো কী কী?	৪
(খ) বিভিন্ন ধরনের সেবা এর বর্ণনা দিন।	৪
(গ) আর্থিক সেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য বর্ধিত বিপণন মিক্সসমূহ বর্ণনা করুন।	৬
(ঘ) আপনার আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদানকৃত একটি সেবা নির্বাচন করুন এবং কী উপায়ে সেবাটির জন্য গ্রাহক ভিত্তিক বিপণন কৌশল প্রয়োগ করা যায়? আলোচনা করুন।	৬
২। (ক) সেবা বাজারজাতকরণের আলোকে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ উদাহরণসহ নিজের ভাষায় লিখুন : (ক) চাহিদা (খ) অভাব (গ) প্রয়োজন।	৬
(খ) বিক্রয় ও বাজারজাতকরণের মধ্যকার পার্থক্য নিরূপণ করুন। সেবা ও বাজারজাতকরণের উপরোক্ত ধারণা দুইটির মধ্যে কোনটি অধিকতর সম্পৃক্ত, কেন?	৫
(গ) আধুনিক বাজারজাতকরণ পদ্ধতি আলোচনা করুন।	৫
(ঘ) সম্পর্কভিত্তিক বাজারজাতকরণ রিটেইল ব্যাংকিং খাতের জন্য গুরুত্বপূর্ণ, কর্পোরেট ব্যাংকিং এর জন্য নয়।—আপনি কী একমত? উত্তরের সপক্ষে যুক্তিসমূহ উপস্থাপন করুন।	৪
৩। (ক) আর্থিক প্রতিষ্ঠানসমূহ কী কী প্রবৃদ্ধি কৌশল ব্যবহার করতে পারে? বাজার প্রবেশ এবং বৈচিত্র্যকরণের মধ্যে উদাহরণসহ পার্থক্যসমূহ আলোচনা করুন।	৭
(খ) একটি ব্যাংক তাদের ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে ক্রয়কৃত পণ্যের মূল্যের উপর ছাড় প্রদানের জন্য কিছু ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের সাথে চুক্তি সম্পাদন করে। আপনি কী মনে করেন এ কৌশলের মাধ্যমে ব্যাংকটির গ্রাহকসংখ্যা বৃদ্ধি করা সম্ভব?	৪
(গ) ভোক্তা সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা (CRM) এর সংজ্ঞা দিন। একটি ব্যাংকে ভোক্তা বা গ্রাহক সম্পর্ক ব্যবস্থাপকের দায়িত্ব কী?	৫
(ঘ) ব্যবসায়িক পরিবেশ কীভাবে একটি ব্যাংকের বিপণন কৌশলকে প্রভাবিত করে?	৪
৪। (ক) প্রচারণা বলতে কী বোঝায়? আর্থিক সেবা প্রচারণার ক্ষেত্রে কী কী বিষয় বিবেচনা করতে হয়?	৫
(খ) বিজ্ঞাপন ও প্রচারণার মধ্যকার পার্থক্য কী?	৫
(গ) ডিজিটাল বাজারজাতকরণের মাধ্যম (চ্যানেল) ও উপায়সমূহ কী কী?	৫
(ঘ) কীভাবে ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান তাদের আর্থিক সেবাকে ডিজিটাল প্ল্যাটফরমে অধিকতর দৃশ্যমান করতে পারে?	৫
৫। (ক) ব্যাংকিং সেবা বিতরণে শাখার অবস্থান গুরুত্বপূর্ণ কেন?	৪
(খ) বিকল্প বিতরণ মাধ্যম (ADC's) বলতে কী বুঝায়? কল সেন্টার কী বিকল্প বিতরণ মাধ্যম?	৬
(গ) একটি এসএমই ব্যাংকিং আউটলেট/ উপশাখা খোলার উদ্দেশ্যে উপযুক্ত স্থান নির্বাচনের ক্ষেত্রে একটি ব্যাংকের কী কী বিষয় বিবেচনা করা উচিত?	৬
(ঘ) অনলাইন ব্যাংকিং এর চ্যালেঞ্জসমূহ কী কী?	৪
৬। (ক) বাজার বিভাজন কী? বাজার বিভাজনের ভিত্তিসমূহ আলোচনা করুন।	৬
(খ) একটি ব্যাংকের খুচরা (Retail) ও পাইকারি বাজার এর ক্ষেত্রে বাজার বিভাজন কীভাবে পৃথক?	৪
(গ) আপনার প্রতিষ্ঠানের একটি সেবা নির্বাচন করে এর জন্য প্রযোজ্য বাজার লক্ষ্য নির্ধারণ কৌশল (Target market strategies) সমূহ আলোচনা করুন।	৬
(ঘ) আর্থিক সেবার উদাহরণসহ বৈচিত্র্যকরণ/ ভিন্নতা আনয়ন ও অবস্থান নির্দিষ্টকরণ এর পার্থক্য লিখুন।	৪



	নম্বর
৭। (ক) ব্র্যান্ডিং কী?	৩
(খ) বিভিন্ন ব্র্যান্ডিং কৌশলসমূহ আলোচনা করুন।	৫
(গ) কর্পোরেট সামাজিক দায়িত্ব (CSR) পালন এবং ব্যাংক ব্র্যান্ডিং এর একটি ইতিবাচক সম্পর্ক রয়েছে।—আপনি কী এ বিবৃতির সাথে একমত? আপনার যুক্তি উপস্থাপন করুন।	৬
(ঘ) বৈচিত্র্যময় পণ্য, মানসম্মত সেবা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি ব্যাংকিং শিল্পের জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ।—বর্তমান ব্যাংকিং ব্যবসার চিত্র অনুযায়ী বিবৃতিটি আলোচনা করুন।	৬
৮। (ক) প্রচার মিশ্রণ কী?	৩
(খ) সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম প্রচলিত যোগাযোগ মাধ্যম ও বক্তব্যের ক্ষেত্রে একটি নতুন মাত্রা যোগ করেছে।—আলোচনা করুন।	৬
(গ) বিপণন যোগাযোগ কৌশল নির্ধারণে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা, বিগ ডাটা ইত্যাদি প্রযুক্তির প্রায়োগিক ভূমিকা কী? আলোচনা করুন।	৬
(ঘ) মোবাইল আর্থিক সেবা (MFS) এর প্রসার প্রচলিত ব্যাংকিং সেবার প্রতিযোগিতা না কী সম্ভাব্য গ্রাহকের জন্য নতুন সেবা সৃষ্টির উপলক্ষ্য হিসেবে বিবেচনা করেন? আলোচনা করুন।	৫
৯। (ক) গ্রাহক কর্তৃক আর্থিক সেবা নির্বাচনের বিষয়টি কোন কোন নির্ধারক দ্বারা প্রভাবিত হয়? উদাহরণসহ আলোচনা করুন।	৪
(খ) বিশ্বব্যাপী উন্মুক্ত বাজার ব্যবস্থায়, ব্যাংক ব্যবসার জন্য বাজারের তথ্য/উপাত্ত কেন খুবই গুরুত্বপূর্ণ?	৪
(গ) একটি শরীয়াহ্ ভিত্তিক ব্যাংক নতুন ডিপোজিট সেবা চালু করার পরিকল্পনা করেছে। ব্যাংকটির জন্য প্রয়োজ্য সেবা প্রণয়ন প্রক্রিয়াটি বর্ণনা করুন।	৬
(ঘ) সম্প্রতি বাংলাদেশ ব্যাংক নিবাসী বাংলাদেশি ও ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের জন্য অফশোর ব্যাংকিং কার্যক্রমে “আন্তর্জাতিক ব্যাংকিং হিসাব” শীর্ষক একটি বৈদেশিক মুদ্রা হিসাব পরিচালনার বিষয়ে সার্কুলার জারি করে। আপনি কী মনে করেন এটি আপনার ব্যাংকের জন্য একটি সম্ভাবনাময় পণ্য হতে পারে? যুক্তিসহকারে আলোচনা করুন।	৬
১০। যে কোনো পাঁচটি বিষয়ে টীকা লিখুন :	৪×৫=২০
(ক) ফিনটেক	(খ) ই-ওয়ালেট
(গ) কৌশলগত ব্যবসায়িক একক (SBU)	(ঘ) বাজারজাতকরণ গবেষণা
(ঙ) গ্রাহক আনুগত্য প্রোগ্রাম	(চ) পে-পার ক্লিক-এড্‌স
(ছ) জোন অব টলারেন্স	(জ) মাইক্রোমার্কেটিং
(ঝ) সামাজিক বাজারজাতকরণ ধারণা।	