

امتحان الدورة العادية في مقياس تسويق الخدمات المالية و البنكية

الاسم و اللقب:

الفوج:

المدة: ساعة واحدة

رقم التسجيل:

1/ تعتبر فكرة خلق منتجات بنكية جديدة عنصرا مهما في الحفاظ على زبائن البنك. ما هي المراحل التي تمر بها؟

- 1- ابتداء فكرة جديدة لخدمة بنكية جديدة
- 2- القيام بتوصيف و تسخير الفكرة و تجديد مكوناتها و ما تحتملها من امكانات و عيانات بشرية و غير بشرية
- 3- دراسة مديتها و الفكرة و مديتها امكانية نجاحها
- 4- وضع دليل عمل تنفيذي
- 5- ادخال الخدمة المقترحة للتجربة في بيئتها الفروع الرئيسية لاختبار مدى تقبلها من طرف السوق
- 6- تصميم الخدمة و نشرها في كافة الفروع الخاصة بالبنك

2/ من بين طرق تحديد السعر للمنتجات البنكية نجد طريقة نقطة التعادل. اشرح كيف يتم استعمالها لتحديد الأسطر.

نقطة التعادل هي النقطة التي يصل عندها مستوى النشاط البنكي دون أن يحقق خسارة أو ربح. أي نقطة تقاطع الهامش الكلي مع التكاليف المتغيرة و المشابطة

يمكن تحديد هامش الربح كما يلي:

$$SE = \frac{CF \times CA}{M/C.V}$$

الهامش على التكلفة المتغيرة

3/ بعد تجزئة السوق البنكية، يكون أمام البنك عدة خيارات فيما يخص استراتيجيات السوق المستهدف. وضح ذلك.

4- استراتيجيات التسويق المتجانسة (مع الشرح)

2. استراتيجية التسويق المركزي (مع الشرح)

3. استراتيجية التسويق غير المتجانس (مع الشرح)

4/ نجد أن التسويق التأميني يتميز بعدة خصوصيات منها ما هو متعلق بالنشاط التأميني، وما هو متعلق بالمنتج. اشرح هذه الخصوصيات.

1. الخصائص المتعلقة بالنشاط التأميني:

دورة الإنتاج فيه معكوسة

يخضع قطاع التأمين لتنظيم صارم من قبل الدولة والمؤسسات المهنية.

ارتفاع نسبة المخاطر التأمين مرتبطة بأحداث مستقبلية

تتأثر مردودية مؤسسات التأمين بالتطور الاقتصادي والاجتماعي

2. الخصائص المتعلقة بالمنتج التأميني:

الخدمة التأمينية غير ملموسة

تلازم الإنتاج والاستهلاك للخدمة

التيارين في جودة الخدمة التأمينية

لا يمكن تخزينها

5/ بلغ معدل الخسارة بقسم الحريق في شركة تأمين ما خلال السنوات السابقة 0,004، و بلغت المصروفات 8% من القسط الصافي، و أرباح شركة التأمين 200 و.ن.

احسب قيمة القسط التجاري على مصنع قيمته 700000 و.ن تم التأمين عليه من خطر التأمين.

4. القسط التجاري = القسط الصافي + المصروفات + الأرباح

القسط الصافي = مبلغ التأمين × معدل الخسارة

1. = 700,000 × 0,004 = 2800

= 2800 و.ن

المصروفات = 2800 × 0,08 = 224 و.ن

القسط التجاري = 2800 + 224 + 200

= 3224 و.ن

بالتوفيق