



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI II : 2025/2026

DPF20033: BANK PRODUCTS AND SERVICES

TARIKH : 29 APRIL 2026

MASA : 2.30 PETANG – 4.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **LIMA (5)** halaman bercetak.

Struktur (4 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)



INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer **ALL** questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan berstruktur. Jawab **SEMUA** soalan.*

QUESTION 1**SOALAN 1**

- | | |
|------|--|
| CLO1 | <p>(a) List FIVE (5) types of Financial Technology (FinTech) in Malaysia.
 <i>Senaraikan LIMA (5) jenis Teknologi Kewangan (FinTech) di Malaysia.</i></p> <p style="text-align: right;">[5 marks]
[5 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(b) Explain TWO (2) types of bankers and customer relationships.
 <i>Terangkan DUA (2) jenis hubungan di antara jurubank dan pelanggan.</i></p> <p style="text-align: right;">[10 marks]
[10 markah]</p> |
| CLO1 | <p>(c) A customer visits a bank to enquire about saving for education expenses.
 Apply EIGHT (8) sales processes involved to handle this customer effectively.
 <i>Seorang pelanggan melawat bank untuk bertanya tentang simpanan untuk perbelanjaan pendidikan.</i>
 <i>Gunakan LAPAN (8) proses jualan yang terlibat untuk mengendalikan pelanggan ini dengan berkesan.</i></p> <p style="text-align: right;">[10 marks]
[10 markah]</p> |

QUESTION 2**SOALAN 2**

- | | |
|------|--|
| CLO1 | <p>(a) State FIVE (5) methods of communication skills.
 <i>Senaraikan LIMA (5) kaedah kemahiran komunikasi.</i></p> <p style="text-align: right;">[5 marks]
[5 markah]</p> |
|------|--|

- CLO1 (b) A bank introduces an Artificial Intelligence (AI) chatbot to handle customer enquiries. Explain **TWO (2)** benefits and **TWO (2)** challenges of AI in customer services.
Bank memperkenalkan Chatbot AI untuk mengendalikan pertanyaan pelanggan.
*Terangkann **DUA (2)** faedah dan **DUA (2)** cabaran AI dalam perkhidmatan pelanggan.*

[10 marks]

[10 markah]

- CLO1 (c) A bank offers various financing facilities to meet the different financial needs of individuals and businesses. Each type of financing alternative is designed to serve a specific purpose and customer requirement.
 Write **FOUR (4)** types of financing alternatives.
Sebuah bank menawarkan pelbagai kemudahan pembiayaan untuk memenuhi keperluan kewangan individu dan perniagaan yang berbeza. Setiap jenis alternatif pembiayaan direka untuk memenuhi tujuan tertentu dan keperluan pelanggan.
*Tuliskan **EMPAT (4)** jenis alternatif pembiayaan.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Define Bancassurance.
Definisikan Bankasurans.

[5 marks]

[5 markah]

- (b) A customer living overseas wants to send money to a family member in Malaysia securely and quickly.

Implement **FOUR (4)** types of remittance service that are suitable for this situation.

Pelanggan yang tinggal di luar negara ingin menghantar wang kepada ahli keluarga di Malaysia dengan Selamat dan cepat.

*Laksanakan **EMPAT (4)** jenis perkhidmatan kiriman wang yang sesuai untuk situasi ini.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) A customer presents a cheque at the bank counter for deposit.

Write **FOUR (4)** cheque clearing processes that will follow until the amount is credited to the account.

Pelanggan mengemukakan cek di kaunter bank untuk deposit.

*Tulis **EMPAT (4)** proses penjelasan cek yang akan menyusul sehingga jumlah dikreditkan ke akaun.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO1

- (a) List **FIVE (5)** types of electronic banking services commonly used in Malaysia.

*Senaraikan **LIMA (5)** jenis perbankan elektronik yang biasa digunakan di Malaysia.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

- (b) Explain **TWO (2)** advantages and **TWO (2)** disadvantages of electronic banking.

*Terangkan **DUA (2)** kebaikan dan **DUA (2)** keburukan perbankan elektronik.*

[10 marks]

[10 markah]

- (c) A customer wants to pay for groceries and also check their balance without going to the bank.

Apply **FOUR (4)** electronic banking services suitable for this scenario.

Seorang pelanggan ingin membayar barangan runcit dan juga menyemak baki mereka tanpa pergi ke bank.

*Gunakan **EMPAT (4)** perkhidmatan perbankan elektronik yang sesuai untuk senario ini.*

[10 marks]

[10 markah]

SOALAN TAMAT