

SULIT



**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 : 2023/2024

DPF20023 : BANK PRODUCT AND SERVICES

TARIKH : 25 MEI 2024

MASA : 8.30 PAGI - 10.30 PAGI (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)

SULIT

INSTRUCTION:

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

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

- CLO1 (a) Identify **TWO (2)** roles of financial system in Malaysia.
*Kenal pasti **TWO (2)** peranan sistem kewangan di Malaysia.*
[5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) Explain **FOUR (4)** customer's duties.
*Terangkan **EMPAT (4)** tugas pelanggan.*
[10 marks]
[10 markah]
- CLO1 (c) The relationship between a banker and customer is multifaceted and dynamic.
Write **TWO (2)** customer's and banker's rights respectively.
*Hubungan antara jurubank dan pelanggan adalah pelbagai rupa dan dinamik.
Tuliskan **LIMA (5)** hak pelanggan dan jurubank masing-masing.*
[10 marks]
[10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

- CLO1 (a) Identify **TWO (2)** types of communication.
*Kenal pasti **DUA (2)** jenis komunikasi.*
[5 marks]
[5 markah]

- CLO1 (b) Explain **FOUR (4)** rules of handling customer complaint.
Terangkan EMPAT (4) peraturan pengendalian aduan pelanggan.
- [10 marks]
[10 markah]

- CLO1 (c) Bank have a very important role in an economy as the provide both individuals and companies with a range of financial services.
Write **FOUR (4)** types of deposits.
Bank mempunyai peranan yang sangat penting dalam ekonomi kerana menyediakan pelbagai perkhidmatan kewangan kepada individu dan syarikat.
Tulis EMPAT (4) jenis deposit.
- [10 marks]
[10 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**

- CLO1 (a) Explain Company Account.
Terangkan Akaun Syarikat.
- [5 marks]
[5 markah]
- CLO1 (b) A bank account is a financial account maintained by a bank or other financial institutions in which the financial transactions is been made.
Write **TWO (2)** differences between Personal Account and Joint Account.
Akaun bank ialah akaun kewangan yang diselenggara oleh bank atau institusi kewangan lain dimana transaksi kewangan dibuat.
Tulis DUA (2) perbezaan di antara Akaun Individu dan Akaun Bersama.
- [10 marks]
[10 markah]

CLO1 (c) Crossing of cheque means drawing two parallel lines on the face of the cheque.

Write **FOUR (4)** objectives of crossed cheque.

Silang cek bermaksud melukis dua garisan selari pada muka cek.

*Tulis **EMPAT (4)** objektif cek berpalang.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO1 (a) Explain **FOUR (4)** advantages of Electronic Banking.

*Terangkan **EMPAT (4)** kebaikan Perbankan Elektronik.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1 (b) Electronic banking is a form of banking in which funds are transferred through an exchange of electronic signals.

Write the characteristics of the following electronic banking:

Perbankan elektronik ialah satu bentuk perbankan dimana dana dipindahkan melalui pertukaran isyarat elektronik.

Tuliskan ciri-ciri perbankan elektronik berikut:

i. Automated Teller Machine (ATM)

Mesin Juruwang Automatik

ii. Telephone Banking / Perbankan Telefon

iii. Fully Automated System for Tendering

Sistem Automatik Sepenuhnya untuk Tender

iv. Internet Banking

Perbankan Internet

- v. Multipurpose card or Smart Card (MPC)

Kad Pelbagai Guna atau Kad Pintar

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT