

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 : 2024/2025

DPF20023 : BANK PRODUCT AND SERVICES

TARIKH : 19 MEI 2025

MASA : 11.30 PAGI - 1.30 PETANG (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** 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 of **FOUR (4)** questions. Answers **ALL** questions.

ARAHAN:

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

QUESTION 1**SOALAN 1**

CLO1

- (a) Financial technology has brought a huge different way to operate finance businesses. It means that fintech gives customers an alternative to choose according to their convenience.

Teknologi kewangan telah membawa cara yang berbeza untuk mengendalikan perniagaan kewangan. Ini bermakna teknologi kewangan memberi pelanggan alternatif untuk memilih mengikut keselesaan mereka.

- i. Define financial technology (Fintech).

Takrifkan teknologi kewangan (Fintech).

[2 marks]

[2 markah]

- ii. Identify **THREE (3)** types of fintech.

*Kenal pasti **TIGA (3)** jenis fintech.*

[3 marks]

[3 markah]

CLO1

- (b) The banker-customer relationship refers to the legal and financial relationship between a bank and its customers. It varies depending on the type of services provided by the bank. Explain **TWO (2)** types of banker-customer relationship.

*Hubungan bank-pelanggan merujuk kepada perhubungan undang-undang dan kewangan antara bank dan pelanggannya. Ia berbeza bergantung kepada jenis perkhidmatan yang disediakan oleh bank. Terangkan **DUA (2)** jenis hubungan bank-pelanggan.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) A banker is a person who is doing banking activities or business. To continue providing the best banking services to the customers, the banker has some rights and obligations that must be implemented and followed. Write **TWO (2)** banker's right and **TWO (2)** banker's duties.

*Jurubank ialah orang yang menjalankan aktiviti atau perniagaan perbankan. Untuk terus memberikan perkhidmatan perbankan yang terbaik kepada pelanggan, jurubank mempunyai beberapa hak dan kewajipan yang mesti dilaksanakan dan dipatuhi. Tulis **DUA (2)** hak jurubank dan **DUA (2)** tugas jurubank.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO1

- (a) Good customer service is critical to business success, ensuring brand loyalty to one customer at a time. A satisfied customer will come again to the bank.

Perkhidmatan pelanggan yang baik adalah penting untuk kejayaan perniagaan, memastikan kesetiaan jenama satu pelanggan pada satu masa. Pelanggan yang berpuas hati akan datang semula ke bank.

- i. Define customer service.

Takrifkan khidmat pelanggan.

[2 marks]

[2 markah]

- ii. Define customer satisfaction.

Takrifkan kepuasan pelanggan.

[3 marks]

[3 markah]

CLO1

- (b) Explain **TWO (2)** factors that lead to good customer service.

*Jelaskan **DUA (2)** faktor yang membawa kepada perkhidmatan pelanggan yang baik.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (c) Bank deposits consist of money placed into banking institutions for safekeeping. These deposits are made to deposit accounts such as savings accounts, current accounts, fixed deposit and negotiable certificate of deposit. The account holder has the right to withdraw deposited funds, as set forth in the terms and conditions governing the account agreement. Provide information about the followings deposit account:

- i. Savings account
- ii. Negotiable certificate of deposit

Deposit bank terdiri daripada wang yang dimasukkan ke dalam institusi perbankan untuk disimpan. Deposit ini dibuat ke akaun deposit seperti akaun simpanan, akaun semasa, deposit tetap dan sijil deposit boleh niaga. Pemegang akaun mempunyai hak untuk mengeluarkan dana yang didepositkan, seperti yang dinyatakan dalam terma dan syarat yang mengawal perjanjian akaun. Berikan maklumat tentang akaun deposit berikut:

- i. *Akaun simpanan*
- ii. *Sijil deposit boleh niaga*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO1

- (a) Explain about partnership.
Terangkan tentang perkongsian.

[5 marks]

[5 markah]

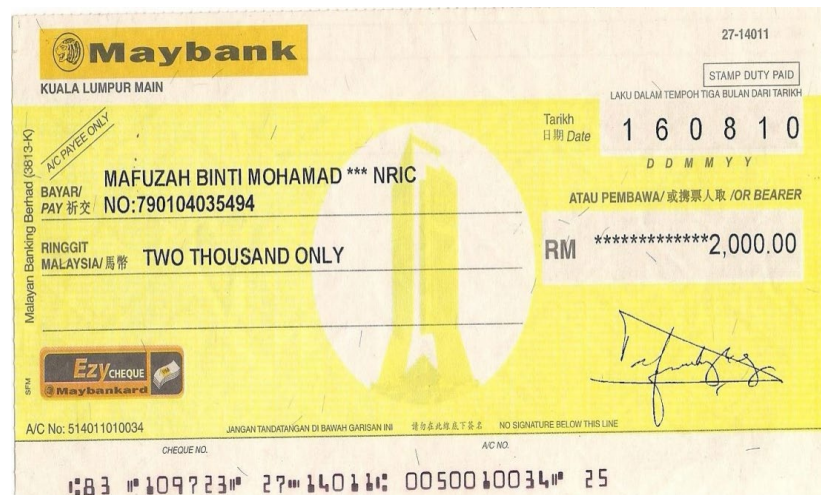
CLO1

- (b) A loan account is a type of bank account that records the details of a loan taken by a borrower from a financial institution. It tracks the principal amount borrowed, interest charged, repayments made, and any outstanding balance. Write **TWO (2)** types of loan account.

*Akaun pinjaman ialah sejenis akaun bank yang merekodkan butiran pinjaman yang diambil oleh peminjam daripada institusi kewangan. Ia menjejaki jumlah pokok yang dipinjam, faedah yang dikenakan, pembayaran balik yang dibuat dan sebarang baki tertunggak. Tulis **DUA (2)** jenis akaun pinjaman.*

[10 marks]

[10 markah]



CLO1

- (c) A cheque is a written, dated, and signed document that instructs a bank to pay a specific amount of money from the issuer's account to a person or organization (the payee). It is a secure and convenient method of making

payments without using cash. Provide information about **FIVE (5)** components of cheque base on the sample of cheque at the above.

*Cek ialah dokumen bertulis, bertarikh dan bertandatangan yang mengarahkan bank membayar sejumlah wang tertentu daripada akaun pengeluaran kepada seseorang atau organisasi (penerima). Ia adalah kaedah yang selamat dan mudah untuk membuat pembayaran tanpa menggunakan wang tunai. Berikan maklumat tentang **LIMA (5)** komponen cek berdasarkan sampel cek di atas.*

[10 marks]

[10 markah]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO1

- (a) Elaborate **FOUR (4)** types of electronic banking.
*Huraikan **EMPAT (4)** jenis perbankan elektronik.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1

- (b) Electronic banking (e-banking) has revolutionized the way people manage their finances, but it also comes with challenges. Write **THREE (3)** advantages and **TWO (2)** disadvantages of electronic banking.
*Perbankan elektronik (e-perbankan) telah merevolusikan cara orang ramai mengurus kewangan mereka, tetapi ia juga datang dengan pelbagai cabaran. Tulis **TIGA (3)** kelebihan dan **DUA (2)** keburukan perbankan elektronik*

[15 marks]

[15 markah]

SOALAN TAMAT