



دفترچه سؤالات اولین آزمون علمی کارکنان بانکها
جمعه مورخ ۱۳۹۵/۸/۱۴ از ساعت ۹:۰۰ الی ۱۱:۱۰ (۱۳۰ دقیقه)

ردیف	عنوان	تعداد سؤال	شماره سؤال
۶	حقوق بانکی	۲۰	۹۶-۱۱۵
۷	مفاهیم بانکداری الکترونیکی	۲۰	۱۱۶-۱۳۵
۸	بازاریابی	۱۵	۱۳۶-۱۵۰
۹	نظرخواهی	۱۰	۱۵۱-۱۶۰

ردیف	عنوان	تعداد سؤال	شماره سؤال
۱	حسابداری بانکی	۲۰	۱-۲۰
۲	مبارزه با پولشویی	۱۵	۲۱-۳۵
۳	بانکداری داخلی (تجهیز منابع)	۲۰	۳۶-۵۵
۴	عقود اسلامی (تخصیص منابع)	۲۰	۵۶-۷۵
۵	کلیات بانکداری بین‌الملل	۲۰	۷۶-۹۵

جمع کل سؤالات آزمون	۱۶۰ سؤال	۱۳۰ دقیقه
---------------------	----------	-----------

توجه: لطفاً قبل از پاسخ‌گویی به سؤالات، مشخصات خود را مرقوم و به نکات ذیل توجه فرمایید:

نام و نام خانوادگی:	شماره صندلی:
نام بانک:	شماره استخدامی:

- همراه داشتن تلفن همراه و هرگونه وسایل الکترونیکی، تحت هیچ شرایطی مجاز نمی‌باشد.
- استفاده از ماشین حساب ساده‌ای که غیرقابل برنامه‌ریزی بوده و فقط چهار عمل اصلی را انجام دهد بلامانع است.
- خانه‌های مورد نظر در پاسخ‌نامه را با مداد مشکی یا خودکار مشکی یا آبی به صورت () و پررنگ علامت‌گذاری نمایید. توجه داشته باشید پاسخ‌نامه‌هایی که با غیر از موارد ذکر شده علامت‌گذاری شده باشند تصحیح نخواهند شد.
- در این آزمون برای هر پاسخ صحیح یک نمره مثبت و برای هر پاسخ غلط یک چهارم نمره منفی منظور خواهد شد. ضمناً چنانچه به سؤالی بیش از یک پاسخ داده شود به آن سؤال یک چهارم نمره منفی تعلق خواهد گرفت.
- خروج از جلسه آزمون تا ساعت ۹:۴۵ به هیچ وجه مجاز نیست.
- لطفاً قبل از ترک جلسه پاسخ‌نامه و دفترچه سؤالات را به ناظر جلسه تحویل نمایید.

با آرزوی موفقیت

کمیسیون امور آموزشی بانکها

سوالات آزمون علمی کارکنان بانکها

۱

حسابداری بانکی

- ۱- حداقل نرخ کفایت سرمایه (CAR) در ایران درصد و طبق استاندارد جهانی درصد است.
- (۱) ۱۲-۸ (۲) ۱۵-۸ (۳) ۱۵-۱۲ (۴) ۲۰-۱۲
- ۲- مانده حساب پیش‌پرداخت بیمه بابت بیمه یک‌ساله ساختمان شرکتی مبلغ ۳۶۰ میلیون ریال است. طبق قرارداد بیمه، ساختمان شرکت از تاریخ ۱/۱۰/۸۱ لغایت ۳۰/۹/۸۲ بیمه خواهد بود. در پایان سال ۸۱ حساب هزینه بیمه مبلغ میلیون ریال، و پیش‌پرداخت بیمه مبلغ میلیون ریال، می‌شود.
- (۱) ۹- بدهکار، ۹۰- بستانکار (۲) ۲۷۰- بدهکار، ۲۷۰- بستانکار (۳) ۹۰- بدهکار، ۲۷۰- بستانکار (۴) ۲۷۰- بدهکار، ۹۰- بستانکار
- ۳- هر چه سرمایه یک بانک بیشتر باشد ریسک آن بانک و سودآوری آن می‌شود.
- (۱) کمتر- کمتر (۲) کمتر- بیشتر (۳) بیشتر- بیشتر (۴) بیشتر- کمتر
- ۴- چنانچه تراز کل بانک مثبت باشد و شعبه A این بانک نیز منابع مازاد داشته باشد، نتیجه عملکرد شعبه چیست؟
- (۱) نامطلوب می‌باشد زیرا موجب ایجاد هزینه سود پرداختی برای بانک می‌گردد.
 (۲) نامطلوب می‌باشد زیرا موجب تحمیل جریمه ۳۴٪ تأمین مالی از بانک مرکزی می‌گردد.
 (۳) مطلوب می‌باشد زیرا موجب دریافت سود ۳۴٪ تأمین مالی از بانک مرکزی می‌گردد.
 (۴) مطلوب می‌باشد زیرا موجب درآمدزایی برای بانک می‌گردد.
- ۵- اتومبیلی به مبلغ ۲۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال در اول خردادماه سال جاری خریداری شده است. در صورتی که روش محاسبه استهلاک، نزولی و نرخ ۲۰٪ باشد، مبلغ استهلاک در پایان سال چقدر است؟
- (۱) ۴۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال (۲) ۳۳/۳۳۳/۳۳۳ ریال (۳) ۶۶/۶۶۶/۶۶۶ ریال (۴) ۲۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
- ۶- با کاهش نرخ سپرده قانونی، قیمت تمام شده پول در بانک چه تغییری می‌یابد؟
- (۱) کاهش می‌یابد. (۲) افزایش می‌یابد. (۳) تغییر نمی‌یابد. (۴) در زمان تورم باعث افزایش می‌شود.
- ۷- چنانچه سپرده‌ای با نرخ ۲۰٪ جذب گردد، نرخ سود مصارف چند درصد باید باشد؟
- (۱) ۲۰ (۲) ۲۵ (۳) حداقل ۲۵ (۴) حداکثر ۲۵
- ۸- اطلاعات زیر از شعبه‌ای فرضی در دسترس است. (ارقام به میلیارد ریال)
- | | |
|------------------------|---------------------------------------|
| صندوق ۵ | حساب‌های دولتی ۵۰۰ |
| تسهیلات مبادلاتی ۲۵۰ | مطالبات معوق ۵۰ |
| تسهیلات مشارکتی ۱۰۰ | بدهکاران بابت ضمانت‌نامه‌های صادره ۵۰ |
| سپرده سرمایه‌گذاری ۱۵۰ | سود پرداختی ۳۰ |
| حساب‌های جاری ۲۵۰ | سود سال‌های آتی ۵۰ |
- چنانچه حد مجاز مصرف شعبه حداکثر ۱۲۵٪ باشد، میزان انحراف از حد مجاز این شعبه چند درصد است؟
- (۱) ۱۰ درصد (۲) ۱۵ درصد (۳) ۲۰ درصد (۴) ۲۵ درصد
- ۹- حساب‌های ساختمان، بدهکاران بابت پرداخت ضمانت‌نامه‌های صادره، سپرده نقدی ضمانت‌نامه و حساب انتظامی وثائق به ترتیب جزء کدام گروه از حساب‌ها می‌باشند؟
- (۱) دارایی، زیرخطی، بدهی، انتظامی (۲) دارایی، دارایی، بدهی، انتظامی
 (۳) انتظامی، انتظامی، بدهی، زیرخطی (۴) دارایی، زیرخطی، بدهی، زیرخطی
- ۱۰- سود ناخالص شرکت زاگرس ۳۰٪ فروش است. اطلاعات مربوط به فعالیت شش‌ماهه آخر سال مالی منتهی به ۳۱ شهریور ۱۳۸۳ به شرح زیر است.
- | | | |
|-------------------|-----------------------------|------------------------|
| فروش ۲۰۰،۰۰۰ ریال | موجودی اول دوره ۵۰،۰۰۰ ریال | خرید کالا ۱۳۰،۰۰۰ ریال |
|-------------------|-----------------------------|------------------------|
- در تاریخ ۱۳۸۳/۶/۳۱ کل موجودی کالا در اثر آتش‌سوزی از بین رفت. زیان برآورده کالای سوخت شده چند ریال است؟
- (۱) ۱۲۰/۰۰۰ ریال (۲) ۷۰/۰۰۰ ریال (۳) ۴۰/۰۰۰ ریال (۴) ۲۰/۰۰۰ ریال

سوالات آزمون علمی کارکنان بانکها

۲

۱۱- اگر جمع ستون تراز آزمایشی قبل از اصلاحات ۵,۱۸۵,۹۰۰ ریال و اصلاحات شامل منقضى شدن ۲۵۰,۰۰۰ ریال پیش‌پرداخت بیمه، هزینه استهلاک به میزان ۴۸۰,۰۰۰ ریال و تحقق ۸۰۰,۰۰۰ ریال درآمد که وجوه آن قبلاً دریافت شده باشد، جمع ستون‌های تراز آزمایشی بعد از اصلاحات چند ریال است؟
 (۱) ۵/۱۸۵/۹۰۰ ریال (۲) ۵/۲۳۳/۹۰۰ ریال (۳) ۵/۲۵۸/۹۰۰ ریال (۴) ۶/۰۵۸/۹۰۰ ریال

۱۲- کدام عبارت صحیح نیست؟

- (۱) میزان ذخیره مطالبات سررسید گذشته ۱۰٪، معوق ۲۰٪، مشکوک بین ۵۰ تا ۱۰۰٪
 (۲) میزان ذخیره تسهیلات جاری ۱/۵٪، مشکوک بین ۵۰ تا ۱۰۰٪، معوق ۲۰٪ و سررسید گذشته ۱۰٪
 (۳) میزان ذخیره مطالبات سررسید گذشته ۱۰٪، معوق ۲۰٪، تسهیلات جاری ۲٪ و مشکوک بین ۵۰ تا ۱۰۰٪
 (۴) هیچکدام

۱۳- کدام عبارت صحیح نیست؟

- (۱) تسهیلات اعطایی به اشخاص جزء دارایی‌های بانک می‌باشد.
 (۲) منابع گران‌قیمت و ارزان‌قیمت جزء دارایی‌های بانک محسوب می‌شود.
 (۳) مطالبات سررسید گذشته و مشکوک‌الوصول در سمت راست ترازنامه بانک قرار می‌گیرد.
 (۴) مبلغ درآمدهای مشاع و غیرمشاع به سال مالی بعد انتقال نمی‌یابد.

۱۴- کدام گزینه نادرست است؟

- (۱) جایزه سپرده قانونی، جزء درآمد مشاع است.
 (۲) درآمد حاصل از سرمایه‌گذاری‌ها، جزء درآمد مشاع است.
 (۳) کارمزد اعتبارات اسنادی داخلی، جزء درآمد غیر مشاع است.
 (۴) سود حاصل از اوراق مشارکت بازرگانی، جزء درآمد غیر مشاع است.

۱۵- سرمایه مؤسسه‌ای ۶۰ درصد جمع بدهی‌های آن است. در صورتی که جمع مبلغ دارایی مؤسسه ۲۴ میلیون ریال باشد، جمع بدهی آن مؤسسه کدامیک از گزینه‌های زیر می‌باشد؟

- (۱) ۹ میلیون ریال (۲) ۱۵ میلیون ریال (۳) ۳۷/۵ میلیون ریال (۴) ۶۰ میلیون ریال

۱۶- کدامیک، جزء میثاق‌های تعدیل‌کننده حسابداری نمی‌باشد؟

- (۱) فزونی منافع بر مخارج (۲) اهمیت (۳) اصل محافظه‌کاری (۴) اصل افشاء

۱۷- سپرده نقدی از مشتریان بابت ضمانت‌نامه‌های صادره چه تأثیری در ترازنامه بانک دارد؟

- (۱) دارایی و درآمد افزایش یابد.
 (۲) منابع و مصارف افزایش یابد.
 (۳) موجب افزایش مصارف و درآمد بانک می‌شود.
 (۴) موجب افزایش دارایی‌های بانک و بدهی‌های بانک می‌شود.

۱۸- هرگونه زبان احتمالی بانکها، توسط کدام سرفصل جذب می‌شود؟

- (۱) مشترکاً بین سپرده‌گذاران و بانک
 (۲) توسط سپرده‌گذاران
 (۳) توسط تسهیلات‌گیرندگان
 (۴) توسط سرمایه‌سپامداران

با توجه به اطلاعات دفتر کل بانک فرضی A به سوالات ۱۹ تا ۲۰ پاسخ دهید. (ارقام به میلیارد ریال)

سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت	۱۸۰	تسهیلات	۲۰۰
حساب جاری اشخاص	۵۰	صندوق	۲
سود سال‌های آینده	۲۲	مطالبات معوق	۳۰
سود دریافتنی	۱۵	ذخیره م.م.و	۵
بدهکاران - ضمانت‌نامه‌های صادره	۹	دارائی ثابت	۳۰
سپرده قانونی	۲۵	درآمد معاملات	۱۲
طرف حساب تعهدات بابت ضمانت‌نامه	۶۶	وجه التزام دریافتنی	۲
هزینه مطالبات مشکوک‌الوصول	۲	کارمزد دریافتی	۱
قرض الحسنه پس‌انداز	۸	وام قرض‌الحسنه	۶
حساب‌های جاری دولتی	۴۰	هزینه‌ها	۳
حساب تعهدات بابت ضمانت‌نامه	۶۶	سود پرداختی	۸

۱۹- سرمایه این بانک چه میزان است؟

- (۱) ۱۴ بدهکار (۲) ۱۴ بستانکار (۳) ۱۰ بدهکار (۴) ۱۰ بستانکار

۲۰- جمع اقلام بالای خط دارای چه میزان مانده بدهکار می باشد؟

- (۱) ۳۳۲ (۲) ۳۳۰ (۳) ۳۵۰ (۴) ۴۰۰

مبارزه با پول شویی

۲۱- از منظر مقررات شناسایی مشتریان، حدود مقرر سهامداران عمده (حقیقی و حقوقی) در یک شخص حقوقی، چه میزان است؟

- (۱) شخص حقیقی ۵ درصد- شخص حقوقی ۱۰ درصد (۲) شخص حقیقی ۱۰ درصد- شخص حقوقی ۵ درصد
(۳) شخص حقیقی ۱۰ درصد- شخص حقوقی ۲۰ درصد (۴) شخص حقیقی ۲۰ درصد- شخص حقوقی ۱۰ درصد

۲۲- مؤسسه اعتباری موظف است اطلاعاتی را که قبلاً با پایگاه‌های ذی ربط تطبیق داده است هر سه ماه یک بار به روز نماید. در صورتی که محرر شود شخص حقیقی طی این مدت فوت شده، لازم است مؤسسه اعتباری
(۱) حساب وی را بلافاصله مسدود نموده و در صورتی که پس از فوت وی، تراکنش یا معامله بالاتر از سقف مقرر انجام شده باشد، مراتب را به بانک مرکزی و واحد اطلاعات مالی گزارش نماید.
(۲) حساب وی را بلافاصله مسدود نموده و در هر شرایطی، مراتب را به بانک مرکزی و واحد اطلاعات مالی گزارش دهد.
(۳) حساب وی را بلافاصله مسدود نموده و در صورتی که پس از فوت وی، تراکنش یا معامله بالاتر از سقف مقرر انجام شده باشد، مراتب را به بانک مرکزی گزارش نماید.
(۴) حساب وی را بلافاصله مسدود نموده و در صورتی که پس از فوت وی، تراکنش یا معامله بالاتر از سقف مقرر انجام شده باشد، مراتب را به واحد اطلاعات مالی گزارش نماید.

۲۳- خدماتی را که طبق مقررات، پیش‌نیاز و لازمه ارائه سایر خدمات بانکی توسط مؤسسه اعتباری می‌باشد و ارائه آن به ارباب رجوع منجر به اخذ خدمات مکرر و متمادی می‌گردد، چه می‌گویند؟

- (۱) خدمات اعتباری (۲) خدمات پایه (۳) خدمات مالی (۴) خدمات دایمی

۲۴- به موجب قانون مبارزه با پول شویی، کلیه آیین‌نامه‌های اجرایی شورای عالی مبارزه با پول شویی پس از تصویب هیئت وزیران برای تمامی اشخاص ذی ربط لازم‌الاجرا خواهد بود و متخلف از این امر به تشخیص مراجع اداری و قضایی حسب مورد به محکوم خواهد شد.

- (۱) شش ماه تا پنج سال حبس تعزیری (۲) دو تا پنج سال انفسال از خدمت مربوط
(۳) اخراج (۴) ممنوعیت ارتقای شغلی

۲۵- مجازات مرتکبین جرم پول شویی کدام است؟

- (۱) استرداد درآمد- جزای نقدی به میزان ۱/۳ عواید حاصل از جرم (۲) ضبط اموال - جزای نقدی به میزان ۱/۴ عواید حاصل از جرم- حبس تعزیری (۳) استرداد درآمد- حبس تعزیری- ضبط اموال (۴) استرداد درآمد و عواید حاصل از جرم- جزای نقدی به میزان ۱/۴ حاصل از جرم

۲۶- طبق قانون مبارزه با پول شویی، کدامیک از اشخاص زیر جزء اشخاص مشمول نمی‌باشند؟

- (۱) مؤسسات مالی و اعتباری- وکلای دادگستری- حسابرسان (۲) مؤسسات خیریه- شهرداری‌ها - صندوق‌های قرض‌الحسنه
(۳) سازمان بورس اوراق بهادار- بیمه‌ها- بیمه مرکزی (۴) پیش‌فروشندگان مسکن یا خودرو- صندوق‌های قرض‌الحسنه- حسابداران

۲۷- چنانچه مشتری در هنگام واریز وجه نقد بیش از سقف مقرر از تکمیل فرم گزارش واریز وجه نقد خودداری نماید، انجام کدامیک از موارد زیر لازم است؟

- (۱) پذیرش وجه- گزارش موضوع به واحد اطلاعات مالی- توقف خدمت تا زمان رفع ابهام
(۲) عدم پذیرش وجه- گزارش به واحد اطلاعات مالی
(۳) پذیرش وجه- گزارش موضوع به واحد اطلاعات مالی در صورت ظن به رفتار مشکوک مشتری- عدم توقف خدمت به مشتری
(۴) عدم پذیرش وجه- گزارش موضوع به بانک مرکزی- توقف هر نوع خدمت تا زمان رفع ابهام

- ۲۸- در تهیه و ارسال گزارش معاملات مشکوک توسط شعب، چه ویژگی باید رعایت گردد؟
 (۱) ارسال گزارش با تأیید رئیس شعبه
 (۲) ارسال گزارش به صورت محرمانه
 (۳) ارسال گزارش پس از اطمینان از وقوع جرم پولشویی
 (۴) ارسال گزارش با تأیید واحد بازرسی و حسابرسی
- ۲۹- اخذ کدامیک از اطلاعات زیر در هنگام نصب هرگونه «ابزار پذیرش فیزیکی» برای پذیرنده کارت، ضروری است؟
 (۱) تصویر جواز کسب با مدارک ثبتی
 (۲) نشانی کامل پستی مطابق با جواز کسب مدارک ثبتی حقوقی که باید با محل نصب ابزار پذیرش یکسان باشد.
 (۳) مشخصات و نشانی دقیق پذیرنده و مشخصات هویتی و محل میزبان وب سایت
 (۴) موارد ۱ و ۲
- ۳۰- در صورتی که تراکنش حساب یک مشتری، متناسب با سطح فعالیت او نبود، مؤسسه اعتباری باید
 (۱) مراتب را به مشتری اعلام نموده تا سطح فعالیت جدید خود را اعلام نماید.
 (۲) سطح فعالیت مشتری را بر اساس تراکنش‌های جدید تنظیم نماید.
 (۳) مراتب را به واحد اطلاعات مالی گزارش دهد.
 (۴) گزینه‌های ۱ و ۳ را به طور همزمان دنبال نماید.
- ۳۱- چنانچه کشور موطن اصلی شخص سیاسی خارجی، جزء کشورهایی باشد که جرم‌های سازمان‌یافته و مرتبط با پولشویی در آن زیاد است، افتتاح حساب جاری برای این افراد
 (۱) با اخذ مجوز هیئت مدیره مؤسسه اعتباری بلامانع است.
 (۲) پس از اخذ تأیید از واحد اطلاعات مالی بلامانع است.
 (۳) ممنوع به اخذ اجازه از بانک مرکزی است.
 (۴) ممنوع است.
- ۳۲- چنانچه پس از برقراری روابط کارگزاری با یک بانک خارجی، مشخص گردد که محل استقرار این بانک جزء مناطق پرخطر از نظر پولشویی می‌باشد، بانک باید
 (۱) پس از طی مراحل قانونی اقدام به قطع رابطه با بانک مزبور نماید.
 (۲) مراتب را به بانک مرکزی و مرکز اطلاعات مالی اعلام نموده و بر اساس دستورات دریافتی اقدام نماید.
 (۳) مراتب را به بانک مرکزی اعلام نموده و در انجام تراکنش‌های مالی با آن بانک دقت و مراقبت نماید.
 (۴) مراتب را به مرکز اطلاعات مالی اعلام نموده و در انجام تراکنش‌های مالی با آن بانک دقت و مراقبت نماید.
- ۳۳- مسئولیت تدوین و اجرای سیاست‌ها و رویه‌های شناسایی مشتریان مؤسسه اعتباری در چارچوب قوانین و مقررات موضوعه به ترتیب با کدام اشخاص است؟
 (۱) شورای عالی مبارزه با پولشویی - واحد بازرسی و حسابرسی مؤسسه اعتباری
 (۲) واحد اطلاعات مالی - واحد مبارزه با پولشویی
 (۳) بانک مرکزی - هیئت مدیره مؤسسه اعتباری
 (۴) هیئت مدیره مؤسسه اعتباری - واحد مبارزه با پولشویی
- ۳۴- احتمال شمول جریمه، مجازات‌های قانونی، تنبیهات نظارتی، مواجهه با زیان‌های حائز اهمیت و یا آسیب وارد شدن به حسن شهرت مؤسسات اعتباری به دلیل عدم رعایت قوانین و استانداردها را گویند.
 (۱) ریسک شهرت (۲) ریسک قانونی (۳) ریسک عملیاتی (۴) ریسک تطبیق
- ۳۵- ارائه کارت الکترونیکی به کدامیک از اشخاص خارجی مجاز می‌باشد؟
 (۱) دارندگان کارت ویژه اتباع خارجی
 (۲) دارندگان کارت آمایش
 (۳) دارندگان دفترچه پناهندگی
 (۴) دارندگان گذرنامه و پروانه اقامت معتبر

بانکداری داخلی ۱

۳۶- منظور از حجم پول در گردش چیست؟

- (۱) مجموع پول تحریری در دست اشخاص
 (۲) مجموع پول تحریری + اسکناس و مسکوک در دست اشخاص
 (۳) مجموع اسکناس و مسکوکات در دست اشخاص
 (۴) مجموع سپرده‌های دیداری و غیر دیداری در دست مردم

۳۷- کدامیک از موارد زیر جزء وظایف بانک مرکزی نمی‌باشد؟

- (۱) حفظ ارزش پول
 (۲) تنزیل اوراق تجاری و عملیات بورس
 (۳) اعمال سیاست‌های مالی دولت
 (۴) تدوین سیاست‌های مالی

۳۸- اداره امور بانکها توسط کدامیک از موارد زیر نمی‌باشد؟

- (۱) مجمع عمومی بانکها (۲) شورای پول و اعتبار (۳) شورای عالی بانکها (۴) بازرسان قانونی بانک

۳۹- بانکها طبق ماده ۱۴ قانون صدور چک مکلفند بنا به درخواست صاحب حساب با تصریح به اینکه چک مفقود یا سرقت یا جعل یا کلاهبرداری و خیانت در امانت یا جرایم دیگر گردیده، نسبت به مسدود نمودن چک مذکور اقدام، در صورت عدم وصول دستور قضایی نسبت به رفع انسداد و پرداخت وجه چک اقدام نمایند.

- (۱) به مدت یک هفته - و پس از یک هفته
 (۲) به مدت ۱۰ روز - و پس از ۱۰ روز
 (۳) به مدت ۵ روز - و پس از ۵ روز
 (۴) به مدت یک ماه - و پس از یک ماه

۴۰- مسئولیت اصالت چک‌های واگذار شده در سیستم چکاوک با کدام بانک می‌باشد؟

- (۱) بانک واگذارنده
 (۲) بانک عهده
 (۳) بانک عهده و واگذارنده به طور مساوی
 (۴) هیچکدام

۴۱- به سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه‌مدت ویژه سه ماهه‌ای که بعد از گذشت یک ماه و قبل از سررسید ابطال گردد و نیز سپرده ویژه سه ماهه که قبل از یک ماه ابطال گردد، به ترتیب چه سودی تعلق می‌گیرد؟

- (۱) نیم درصد کمتر از سود سپرده سرمایه‌گذاری ویژه سه ماهه - هیچ سودی تعلق نخواهد گرفت.
 (۲) نیم درصد کمتر از سود سپرده سرمایه‌گذاری کوتاه مدت - هیچ سودی تعلق نخواهد گرفت.
 (۳) هیچ سودی تعلق نخواهد گرفت - نیم درصد کمتر از سود سپرده‌گذاری کوتاه‌مدت
 (۴) هیچکدام

۴۲- کدامیک از موارد زیر جزء شرایط صحت چک می‌باشد؟

- (۱) تاریخ صدور چک (۲) امضا و محل صدور چک (۳) مبلغ چک حرفی و عددی (۴) همه گزینه‌ها

۴۳- کدامیک از موارد زیر از شرایط صحت سفته نیست؟

- (۱) امضا یا مهر گیرنده وجه (۲) تاریخ صدور و تاریخ پرداخت (۳) مبلغ اسمی سفته (۴) مبلغی که باید تأدیه شود با تمام حروف

۴۴- مهلت مطالبه وجه چک‌هایی که می‌باشد.

- (۱) در همان مکان صادر شده، ۱۵ روز
 (۲) از نقطه‌ای برای نقطه دیگر صادر شده باشد، ۴۵ روز
 (۳) در خارج کشور صادر ولی در ایران پرداخت شود، ۴ ماه
 (۴) همه گزینه‌ها صحیح می‌باشد.

۴۵- کدامیک، از موارد لغو وکالت نمی‌باشد؟

- (۱) استغفای وکیل (۲) جنون وکیل یا موکل (۳) فوت وکیل یا موکل (۴) درخواست مراجع ثبتی

۴۶- کدام گزینه در خصوص حذف شکایت کیفری علیه صادرکننده چک بی‌محل صحیح نمی‌باشد؟

- (۱) چنانچه دارنده چک ظرف یک ماه از تاریخ صدور گواهینامه عدم پرداخت شکایت ننماید.
 (۲) کسی که چک پس از برگشت از بانک به وی منتقل گردیده باشد.
 (۳) هرگاه بعد از شکایت کیفری، شاکي چک را به دیگری انتقال دهد.
 (۴) هرگاه در متن چک، وصول وجه آن منوط به تحقق شرطی شده باشد.

سوالات آزمون علمی کارکنان بانکها

۶

۴۷- کدامیک از اقلام زیر جزء شبه پول نمی‌باشند؟

- (۱) سپرده کوتاه‌مدت (۲) حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز (۳) اوراق قرض و اسناد خزانه (۴) سپرده بلندمدت

۴۸- در ارتباط با افتتاح حساب برای شرکت‌های در شرف تأسیس، کدام گزینه صحیح می‌باشد؟

- (۱) شرکت‌های سهامی، شرکت‌هایی هستند که ۳۵ درصد مبلغ تعهد شده را به حساب شرکت در شرف تأسیس نزد بانک واریز می‌نمایند.
(۲) برای تشکیل مجمع عمومی مؤسسين حداقل ۲۰ درصد مبلغ سرمایه توسط آنها تعهد می‌شود.
(۳) حساب شرکت در شرف تأسیس فاقد دسته چک می‌باشد و مؤسسين اجازه انجام عملیات بانکی و برداشت را ندارند.
(۴) همه موارد

۴۹- بانک‌ها مکلف به توقیف موجودی اشخاص طبق دستور احکام کدامیک از مقامات زیر می‌باشند؟

- (۱) اجرای احکام دادگستری، اجرای ثبت، سازمان تأمین اجتماعی، سازمان امور مالیاتی، رأی هیئت حل اختلاف وزارت کار
(۲) دادرها و دادگاه‌های کیفری، بازرسی کل کشور و دیوان عدالت اداری
(۳) بانک مرکزی، دیوان محاسبات، وزارت دارائی
(۴) وزارت اطلاعات، دیوان محاسبات، دیوان عدالت اداری

۵۰- در چه مواردی صادرکننده چک، قابل تعقیب کیفری نیست؟

- (۱) در صورتی که چک بابت تضمین یا تعهد انجام معامله یا شروط صادر شده باشد.
(۲) در صورتی که چک، سفید امضاء داده شده باشد.
(۳) در صورتی که چک بدون تاریخ صادر شده باشد یا تاریخ واقعی صدور آن مقدم بر تاریخ مندرج در متن چک باشد.
(۴) همه موارد

۵۱- مراحل رفع سوء اثر از چک برگشتی در حساب‌های جاری، کدامیک از موارد زیر است؟

- (۱) پرداخت وجه چک از حساب قبل از ده روز، ارائه رضایت‌نامه ذینفع به بانک، ارائه لاشه چک، تأمین وجه به مدت ۲۴ ماه
(۲) ارائه نامه قضایی، پرداخت چک بعد از ده روز، مراجعه ذینفع به بانک، تأمین وجه چک به مدت ۱۲ ماه
(۳) ارائه لاشه چک، تأمین وجه به مدت ۶ ماه، پاس شدن چک بعد از ده روز، نامه مراجع قضایی
(۴) پرداخت وجه چک به ذینفع، تعهدنامه بانکی، ارائه لاشه چک به بانک، درخواست از بانک جهت رفع سوء اثر

۵۲- افتتاح حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز توسط مادران برای فرزندان صغیر، است.

- (۱) در صورت موافقت ولی قهری (پدر یا جد پدری) امکان‌پذیر است.
(۲) به هیچ عنوان امکان‌پذیر نیست.
(۳) امکان‌پذیر است و حق برداشت از حساب مذکور تا رسیدن طفل به سن ۱۸ سال منحصراً با بازکننده حساب (مادر) خواهد بود.
(۴) امکان‌پذیر است لیکن مادران حق برداشت از حساب مذکور را نخواهد داشت.

۵۳- بر اساس ماده ۱۱ قانون چک در صورتی که دارنده چک تا از تاریخ صدور چک برای وصول مراجعه نکند، حق شکایت کیفری نخواهد داشت؟

- (۱) یک ماه (۲) شش ماه (۳) یک سال (۴) دو سال

۵۴- در صورتی که موجودی حساب صادرکننده چک نزد بانک کمتر از چک باشد، بانک است.

- (۱) مکلف است مبلغ موجود در حساب را بنا به تقاضای دارنده چک به وی بپردازد.
(۲) مجاز به پرداخت مبلغ موجودی در حساب به دارنده چک نمی‌باشد.
(۳) مخیر است مبلغ موجودی حساب را به دارنده چک بپردازد و یا نپردازد.
(۴) در صورت موافقت صاحب حساب، مبلغ موجود در حساب را به دارنده چک می‌پردازد.

۵۵- کدام گزینه در ارتباط با صندوق‌های اجاره صحیح نمی‌باشد؟

- (۱) هزینه‌های مربوطه شامل تخریب، نصب قفل، نگهداری اموال و به عهده مشتری خواهد بود.
(۲) هزینه‌های مربوط به تعویض قفل صندوق‌ها که به صلاح دید و با نظر بانک صورت می‌پذیرد، به عهده بانک است.
(۳) در صورت درخواست تسویه حساب قبل از سررسید یکساله، کارمزد دریافتی بابت اجاره متناسب با زمان باقی‌مانده به مشتری عودت می‌شود.
(۴) صندوق‌های اجاره دارای سه کلید ۱- کلید اصلی محوطه صندوق ۲- کلید قفل اول ۳- کلید قفل دوم می‌باشند.

بانکداری داخلی ۲

۵۶- تعریف ربای قرضی چیست؟

- ۱) دریافت هرگونه اضافه بر اصل در یک رابطه قرضی را ربا می‌گویند.
- ۲) دریافت هرگونه اضافه بر اصل در یک رابطه قرضی بدون رضایت مدیون را ربا می‌گویند.
- ۳) دریافت هرگونه اضافه بر اصل، بدون رضایت مدیون با تعیین میزان اضافه پرداختی را ربا می‌گویند.
- ۴) تعیین اضافه بر اصل بدهی بدون رضایت مدیون و قبل از پرداخت بدهی می‌باشد.

۵۷- بررسی توانایی و استقامت در مقابل تنگناها و فشارهای اقتصادی ناشی از اعمال سیاست‌های خاص دولت، رکود اقتصادی، ازدست دادن موقت بازار، فشار رقبا و ... مربوط به کدامیک از ضوابط و معیارهای اساسی اعطای تسهیلات می‌باشد؟

- ۱) قابلیت اعتماد و اطمینان
- ۲) قابلیت و صلاحیت فنی
- ۳) وثیقه و تأمین اعتباری
- ۴) ظرفیت مالی و کشش اعتباری

۵۸- کدامیک از موارد زیر از مصادیق ذینفع واحد نمی‌باشد؟

- ۱) شخص حقیقی به اتفاق همسر و افراد تحت تکفل وی با واحدهای تابعه و وابسته آنها
- ۲) شخص حقوقی با شخص حقوقی دیگری که حداقل دو سوم اعضای هیئت مدیره آنها مشترک باشند.
- ۳) اعضای مشترک چند شرکت با سهام بیش از ۲۰ درصد
- ۴) شخص حقیقی با شخص حقوقی دیگری که به هر نحوی دارای حق رأی بیش از ۲۰ درصد آراء آن باشد.

۵۹- از لحاظ حقوقی، کدام گزینه به ترتیب رابطه دائن و مدیون، رابطه مبتنی بر شرکت و رابطه خریدار - فروشنده مابین بانک و مشتری را نشان می‌دهد؟

- ۱) قرض الحسنه - مزارعه - خرید دین
- ۲) قرض الحسنه - مضاربه - سرمایه‌گذاری مستقیم
- ۳) قرض الحسنه - سلف - اجاره به شرط تملیک
- ۴) جماله - مساقات - فروش اقساطی

۶۰- تسهیلات قرض الحسنه‌ای بابت تهیه جهیزیه به مبلغ ۱۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال با نرخ کارمزد ۴٪ و به مدت ۴۸ ماه و در تاریخ ۱۳۹۴/۰۵/۱۷ اعطا گردیده است. کارمزد سال ۱۳۹۴ چقدر است؟

- ۱) ۴/۰۰۰/۰۰۰
- ۲) ۲/۴۵۴/۷۹۵
- ۳) ۲/۴۶۵/۷۵۳
- ۴) ۲/۳۳۳/۳۳۳

۶۱- قراردادی است که به موجب آن عرضه‌کننده، بهای تمام شده اموال و خدمات را به اطلاع متقاضی می‌رساند و سپس با افزودن مبلغ یا درصدی اضافی به عنوان سود آن را به صورت نقدی و یا نسیه دفعی و یا اقساطی به متقاضی واگذار می‌نماید.

- ۱) فروش اقساطی
- ۲) استصناع
- ۳) اجاره به شرط تملیک
- ۴) مباحه

۶۲- مراحل اساسی تحقق تسهیلات اجاره به شرط تملیک به ترتیب کدام گزینه است؟

- ۱) شراکت - اجاره - هبه
- ۲) خرید - واگذاری - اجاره
- ۳) خرید - اجاره - فروش
- ۴) اجاره - واگذاری - شراکت

۶۳- عمر مفید اموال منقول و غیر منقول در تسهیلات اجاره به شرط تملیک، نباید کمتر از باشد.

- ۱) دو سال
- ۲) پنج سال
- ۳) یک سال
- ۴) اموال منقول مشمول تسهیلات اجاره به شرط تملیک نمی‌باشد.

۶۴- بانکی با در خواست شرکت تولیدی آلفا مینی بر پرداخت تسهیلات سلف جهت تولید ۱۰۰ دستگاه جارو برقی با شرایط زیر موافقت نمود.

- نرخ سود مورد نظر بانک در لحظه انعقاد قرارداد: ۲۰ درصد

- تاریخ پرداخت تسهیلات: ۱۳۹۵/۰۳/۱۷

- مدت زمان جهت تولید و تحویل ۱۰۰ دستگاه: ۶ ماه

- مبلغ فروش نقدی کالای تولیدی آماده تحویل در ۶ ماه آینده: معادل ۲۰۰/۰۰۰ ریال به ازای هر دستگاه

- مبلغ پیش خرید کالای موصوف به ازای هر واحد کالا چند ریال است؟ (محاسبات بدون لحاظ اعشار و روزهای سال، واقعی است.)

- ۱) ۲۱۲/۱۳۲ ریال
- ۲) ۱۷۱/۹۱۸ ریال
- ۳) ۱۸۱/۸۱۸ ریال
- ۴) ۲۰۲/۳۲۶ ریال

۶۵- تسهیلات خرید دین در چه بخش‌های اقتصادی و حداکثر به چه مدتی قابل اعطا می‌باشد؟

- ۱) تولیدی - مسکن - بازرگانی و حداکثر شش ماه
- ۲) تولیدی - مسکن - بازرگانی و حداکثر یک سال
- ۳) تولیدی - خدمات - بازرگانی و حداکثر شش ماه
- ۴) تولیدی - خدمات - بازرگانی و حداکثر یک سال

سوالات آزمون علمی کارکنان بانکها

۸

۶۶- خرید دین عقدی است که به موجب آن شخص دین مدت دار را به مبلغی کمتر از مبلغ اسمی آن به صورت نقدی از خریداری می کند.

- (۱) ثالثی - بدهکار - داین (۲) مدیون - داین - فروشنده (۳) بدهکار - داین - فروشنده (۴) داین - فروشنده - مدیون

۶۷- تسهیلات مشارکت مدنی در تاریخ ۹۴/۰۳/۱۷ جمعاً به مبلغ ۴۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال (چهارصد میلیون ریال) و به مدت یک سال تصویب و طبق شرایط زیر در ۲ مرحله و با نرخ ۲۲٪ پرداخت گردید. حداقل سود مورد انتظار تسهیلات موصوف چند ریال است؟

- پرداخت مبلغ ۲۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال (دویست میلیون ریال) در مورخ ۹۴/۰۳/۱۷
 - پرداخت مبلغ ۲۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال (دویست میلیون ریال) در مورخ ۹۴/۰۷/۲۲
 (۱) ۷۲/۵۶۹/۸۶۳ ریال (۲) ۷۲/۴۴۹/۳۱۵ ریال (۳) ۷۲/۳۲۸/۷۶۷ ریال (۴) ۸۸/۰۰۰/۰۰۰ ریال

۶۸- کدامیک از گزینه های مشروحه زیر، از هزینه های قابل قبول در عقد مضاربه نمی باشد؟

- (۱) هزینه بیمه و حق ثبت سفارش
 (۲) حقوق و عوارض گمرکی
 (۳) هزینه بازاریابی و تبلیغات
 (۴) مالیات بر ارزش افزوده

۶۹- آجرپزی، پل سازی، رستوران، عکاسی و صیادی به ترتیب در کدام مجموعه بخش / زیربخش اقتصادی طبقه بندی می گردند؟

- (۱) تولید - ساختمان - خدمات - خدمات - کشاورزی
 (۲) مسکن - تولید - خدمات - تولید - کشاورزی
 (۳) تولید - تولید - خدمات - خدمات - تولید
 (۴) تولید - ساختمان - خدمات - خدمات - بازرگانی

۷۰- در یک معامله مضاربه با سرمایه ۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال که طبق بررسی های به عمل آمده، پیش بینی می شود کالای موضوع مضاربه با سود ۲۴٪ ظرف مدت ۶ ماه به فروش برسد و پیش بینی حداقل سود مورد انتظار بانک ۲۰ درصد در سال باشد، در صورت اعطای تسهیلات در تاریخ ۱۳۹۴/۵/۲۰، نسبت تقسیم سود بین بانک و عامل به ترتیب کدام گزینه است؟

- (۱) ۴۱٪ - ۵۹٪ (۲) ۵۱٪ - ۴۹٪ (۳) ۴۵٪ - ۵۵٪ (۴) ۴۰٪ - ۶۰٪

۷۱- کدامیک از عبارات زیر، صحیح است؟

- (۱) سرمایه گذاری مستقیم یکی از ابزارهای اعتباری جهت تأمین منابع طرح های غیر انتفاعی است.
 (۲) سرمایه گذاری مستقیم صرفاً در قالب شرکت های سهامی خاص، مجاز است.
 (۳) در مشارکت حقوقی بانک مجاز است بعد از شروع بهره برداری تجاری، موضوع مشارکت خود را بفروشد.
 (۴) مشارکت حقوقی صرفاً در بخش تولید کاربرد دارد.

۷۲- عقدی است که ثمره آن، تحصیل منفعت در مقابل انجام عملی که مورد تعهد قرار می گیرد، می باشد.

- (۱) مرابحه (۲) جعاله (۳) مشارکت حقوقی (۴) مزارعه

۷۳- کالای یک شرکت بازرگانی، به منظور صادرات به علت صدور بخشنامه ای جدید، در انبار گمرک به مدت ۳ ماه نگهداری شده است. شرکت موصوف پس از رفع مشکل جهت ترخیص و صدور کالا به کشور مقصد می بایستی مبلغ ۱/۰۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال بابت هزینه نگهداری کالا در انبار گمرک پرداخت نماید. در صورتی که شرکت فاقد توان پرداخت در حال حاضر باشد و گمرک با ارائه ضمانت نامه ای شش ماهه موافقت نموده باشد، پیشنهاد شما صدور چه نوع ضمانت نامه ای است؟

- (۱) حسن انجام تعهد (۲) گمرکی (۳) تعهد پرداخت (۴) صادراتی

۷۴- فرمول جریمه تأخیر ضمانت نامه ضبط شده کدامیک از گزینه های زیر می باشد؟

- (۱) بالاترین نرخ عقود مشارکتی در زمان ضبط ضمانت نامه + ۸٪ (۲) بالاترین نرخ عقود غیرمشارکتی در زمان ضبط ضمانت نامه + ۸٪
 (۳) بالاترین نرخ عقود مشارکتی در زمان صدور ضمانت نامه + ۸٪ (۴) بالاترین نرخ عقود غیرمشارکتی در زمان صدور ضمانت نامه + ۸٪

۷۵- استصناع اول عقدی است که بین منعقد می شود و استصناع دوم عقدی است که پس از درخواست مشتری، بین منعقد می گردد.

- (۱) مشتری و بانک / بانک و سازنده
 (۲) بانک و سازنده / مشتری و بانک
 (۳) مشتری و سازنده / مشتری و بانک
 (۴) بانک و سازنده / مشتری و سازنده

بانکداری بین الملل

۷۶- نرخ بهره لایبور چیست؟

- (۱) نرخ سپرده‌دهی بانک‌های طراز اول در بازار یورو در ساعت ۱۱
 (۲) نرخ سپرده‌دهی ساعت ۱۱ بازار لندن
 (۳) نرخ سپرده‌گیری بانک‌های طراز اول در بازار لندن در ساعت ۱۱
 (۴) میانگین نرخ سپرده‌گیری و سپرده‌دهی بانک‌های طراز اول در بازار لندن در ساعت ۱۱

۷۷- اگر تراز بازرگانی یک کشور دارای کسری ولی تراز حساب جاری آن کشور دارای مازاد باشد، این بدان معنی است که

- (۱) واردات خدمات آن کشور بیش از صادرات خدمات آن کشور است.
 (۲) قدر مطلق رقم صادرات و واردات کالای آن کشور کمتر از قدر مطلق رقم صادرات و واردات خدمات آن کشور است.
 (۳) تراز سرمایه آن کشور نیز قطعاً دارای مازاد خواهد بود.
 (۴) تراز اساسی آن کشور نیز قطعاً دارای مازاد خواهد بود.

۷۸- به کدامیک از نظام‌های ارزی، نظام ارشادی نیز می‌گویند؟

- (۱) نظام نرخ ثابت (۲) نظام نرخ‌های متعدد (۳) نظام نرخ شناور (۴) نظام نرخ‌های شناور کنترل شده

۷۹- کدامیک از نهادهای زیر وابسته به بانک جهانی نمی‌باشند؟

- (۱) مؤسسه بین‌المللی توسعه IDA (۲) شرکت مالی بین‌المللی IFC
 (۳) بانک توسعه اسلامی IDB (۴) مؤسسه تضمین سرمایه‌گذاری چندجانبه MIGA

۸۰- منظور از طلای کاغذی چیست؟

- (۱) حق برداشت مخصوص SDR (۲) ین ژاپن
 (۳) یورو (۴) دلار آمریکا

۸۱- ایجاد یک وضعیت کسری یا فزونی در بازارهای پولی یا مالی بین‌المللی توسط شرکت‌کنندگان بازار به امید همسان نمودن آن در آینده و کسب سود را چه می‌نامند؟

- Bullish (۱) Hedging (۲) Bearish (۳) Speculation (۴)

۸۲- کدامیک از موارد زیر جزء روش‌های پرداخت در معاملات بین‌المللی به حساب نمی‌آید؟

- (۱) سوئیفت (۲) اعتبار اسنادی (۳) حساب باز (۴) وصولی

۸۳- در انواع روش‌های پرداخت، در کدامیک از گزینه‌های زیر، ریسک فروشنده به ترتیب از بیشترین به کمترین کاهش می‌یابد؟

- (۱) حساب باز، بروات وصولی اسنادی، اعتبار اسنادی، پیش‌پرداخت
 (۲) پیش‌پرداخت، بروات وصولی اسنادی، اعتبار اسنادی، حساب باز
 (۳) پیش‌پرداخت، اعتبار اسنادی، بروات وصولی اسنادی، حساب باز
 (۴) حساب باز، اعتبار اسنادی، بروات وصولی اسنادی، پیش‌پرداخت

۸۴- کد سوئیفتی بانک‌ها با چند کاراکتر اصلی نمایش داده می‌شود؟

- (۱) ۶ کاراکتر اصلی (۲) ۸ کاراکتر اصلی (۳) ۱۱ کاراکتر اصلی (۴) ۱۳ کاراکتر اصلی

۸۵- حسابی که یک بانک خارجی به ارز نزد ما (بانک داخلی) افتتاح می‌نماید، چه نام دارد؟

- (۱) Nostro Account (۲) Nested Account (۳) Open Account (۴) Vostro Account

۸۶- در کدام گروه از شرایط اینکوترمز ۲۰۱۰، وظایف بیشتری بر عهده فروشنده گذاشته شده است؟

- (۱) گروه E (۲) گروه F (۳) گروه C (۴) گروه D

سوالات آزمون علمی کارکنان بانکها

۱۰

۸۷- در مقایسه بین «رسید عاملین حمل و نقل فیاتا» و «گواهی عاملین حمل و نقل فیاتا» کدام گزینه صحیح نیست؟

- ۱) هر دو فقط توسط فورواردهای عضو سازمان فیاتا صادر می‌شوند.
- ۲) هر دو سند مالکیت کالا و قابل معامله هستند.
- ۳) هر دو را می‌توان پس از آنکه فورواردر کالا را تحویل گرفت، در اختیار ارسال کننده (Consignor) قرار داد.
- ۴) در هر دو، فروشنده به هیچ وجه حق دخل و تصرف بعدی در کالایی را که تحویل فورواردر شده و در قبال آن رسید یا گواهی حمل را دریافت کرده است، ندارد، مگر اینکه کلیه نسخ اصل دریافت شده را به فورواردر مسترد نماید.

۸۸- بیمه عقدی است که متعهد می‌شود در مقابل دریافت در صورت وقوع حادثه برای خسارت وارده را جبران و یا مبلغی را به بپردازد.

- ۱) بیمه‌گذار، حق بیمه، موضوع بیمه، بیمه‌گر
- ۲) بیمه‌گر، حق بیمه، موضوع بیمه، بیمه‌گذار
- ۳) بیمه‌گر، موضوع بیمه، حق بیمه، بیمه‌گذار
- ۴) بیمه‌گذار، موضوع بیمه، حق بیمه، بیمه‌گر

۸۹- کدامیک از موارد زیر در خصوص اعتبار اسنادی غیر قابل برگشت (Irrevocable LC) صحیح می‌باشد؟

- ۱) بانک گشایش‌کننده اعتبار نمی‌تواند از طرف خود یا خریدار بدون اجازه فروشنده آن را ابطال نماید.
- ۲) بانک گشایش‌کننده اعتبار، می‌تواند عبارت «غیر قابل برگشت بودن» را در اعتبار درج کرده و یا نکند.
- ۳) سکوت فروشنده مبنی بر قبول یا رد اصلاحیه به معنی قبول اصلاحیه توسط وی نمی‌باشد.
- ۴) هر سه مورد صحیح می‌باشد.

۹۰- در فرآیند اعتبار اسنادی، حضور کدام بانک کاملاً ضروری می‌باشد؟

- ۱) بانک تأییدکننده
- ۲) بانک ابلاغ‌کننده
- ۳) بانک گشایش‌کننده
- ۴) بانک معامله‌کننده

۹۱- عملی که در آن بانکی به نمایندگی از طرف فروشنده اسناد حمل را به شرط پرداخت و یا قبولی برات در اختیار خریدار قرار دهد، چه نام دارد؟

- ۱) وصولی اسنادی
- ۲) ضمانت پرداخت
- ۳) اعتبار اسنادی
- ۴) هیچکدام

۹۲- کدام جمله در ارتباط با ضمانت‌نامه صحیح نیست؟

- ۱) باید غیر قابل برگشت باشد.
- ۲) باید حتی‌المقدور، غیر مشروط باشد.
- ۳) باید با اولین درخواست کتبی ذی‌نفع، قابل وصول باشد.
- ۴) باید فقط به درخواست متقاضی، ضمانت‌نامه قابل تمدید باشد.

۹۳- کدامیک از عبارات زیر تعریف ضمانت‌نامه بانکی می‌باشد؟

- ۱) تعهد غیر قابل برگشت یک بانک به پرداخت وجه مورد ضمانت در صورت عدم ایفای قرارداد توسط یک شخص ثالث
- ۲) تعهد قابل برگشت و تبعی بانک ضامن به پرداخت وجه مورد ضمانت به ذی‌نفع
- ۳) تعهد غیر قابل برگشت بانک گشایش‌کننده به فروشنده به پرداخت وجه، در صورت ارائه اسناد مطابق با متن
- ۴) تعهد بانک به جبران خسارت مضمون‌له در صورت اثبات تخلف مضمون‌عنه در قرارداد مربوطه

۹۴- کدامیک از ترم‌های تجاری زیر، صرفاً قابل استفاده برای حمل دریایی و آبراه داخلی می‌باشد؟

- ۱) DAP, CPT, FCA
- ۲) FOB, CFR, FAS
- ۳) CPT, FOB, FCA
- ۴) CIP, CFR, FAS

۹۵- ویژگی‌های راه‌نامه کدام موارد می‌باشد؟

- ۱) سند مالکیت کالا است و قابلیت ظهرنویسی و انتقال ندارد.
- ۲) رسید کالا و قرارداد حمل است و قابلیت ظهرنویسی و انتقال ندارد.
- ۳) رسید کالا و قرارداد حمل است و قابلیت ظهرنویسی و انتقال دارد.
- ۴) رسید کالا و قرارداد حمل است و حاکی از مالکیت کالا بوده و قابلیت ظهرنویسی و انتقال دارد.

حقوق بانکی

۹۶- پرداخت وجه چک‌هایی که صادرکننده آن فوت نموده باشد،

- ۱) پرداخت وجه چک‌هایی که تاریخ مندرج در آن، قبل از تاریخ فوت باشد و موجودی کافی باشد، امکان‌پذیر است.
- ۲) پرداخت وجه چک‌هایی که تاریخ صدور آن قبل از تاریخ فوت باشد، امکان‌پذیر است.
- ۳) پرداخت وجه چنین چک‌هایی، فقط با اجازه وراث ممکن است.
- ۴) پرداخت وجه چنین چک‌هایی کلاً امکان‌پذیر نیست و دارنده فقط از طریق دادگاه می‌تواند وجه آنها را مطالبه نماید.

۹۷- تغییر در مواد اساسنامه از اختیارات کدام مجمع می‌باشد؟

- ۱) مجمع عمومی عادی
- ۲) مجمع عمومی مؤسس
- ۳) مجمع عمومی عادی سالانه
- ۴) مجمع عمومی فوق‌العاده

۹۸- سند حاکی از انتقال مالی است که بعد از مزایده به برنده مزایده یا بستانکار منتقل می‌شود.

- ۱) انتقال قطعی
- ۲) انتقال اجرایی
- ۳) رسمی‌ذمه‌ای
- ۴) تجاری

۹۹- کدام گزینه در مورد مفاهیم فسخ، تفاسخ، انفساخ صحیح است؟

- ۱) فسخ نیاز به اراده طرفین قرارداد دارد درحالی که تفاسخ صرفاً نیاز به یک اراده داشته و در واقع نوعی ایقاع محسوب می‌شود.
- ۲) انفساخ، انحلال قهری بوده که صرفاً نیاز به اراده یکی از طرفین می‌باشد در حالی که تفاسخ که همان اقاله است با موافقت هر دو طرف ایجاد می‌شود.
- ۳) انحلال عقد یا ایقاع فسخ به دست یکی از متعاقدین در عقود یا انحلال ایقاع توسط ایقاع کننده است. تفاسخ که همان اقاله است و با موافقت دو اراده به وجود می‌آید. انفساخ انحلال قهری و به حکم قانون که خارج از اراده طرفین است را انفساخ می‌گویند.
- ۴) فسخ با اراده یکی از طرفین صورت پذیرفته و در واقع همان ایقاع است در حالی که انفساخ نیاز به اراده طرفین قرارداد دارد.

۱۰۰- کدامیک از موارد زیر از مصادیق ماده ۱۴ قانون صدور چک درخصوص انسداد چک نمی‌باشد؟

- ۱) جعل
- ۲) کلاهبرداری
- ۳) اختلاف حساب
- ۴) فقدان

۱۰۱- کدامیک از موارد زیر در مورد شرکت‌های سهامی صحیح نیست؟

- ۱) شخص حقوقی می‌تواند سهامدار و عضو هیئت مدیره شرکت سهامی باشد.
- ۲) شخص حقوقی نمی‌تواند مدیرعامل شرکت تعیین شود.
- ۳) شخص حقوقی، حقوق و تکالیف خود به عنوان سهامدار و عضو هیئت مدیره را از طریق نماینده اعمال می‌کند.
- ۴) مدیرعامل باید سهام وثیقه در صندوق شرکت بسپارد.

۱۰۲- رشوه از کدام نوع از انواع تخلفات است؟

- ۱) جزایی
- ۲) جزایی و انضباطی
- ۳) سیاسی و جزایی
- ۴) سیاسی و امنیتی

۱۰۳- شکایت از بایستی به رئیس ثبت تسلیم شده و سپس قابل طرح در هیات نظارت است ولی شکایت از بایستی در دادگاه صالح طرح و اقامه شود.

- ۱) عملیات اجرایی - دستور اجرا
- ۲) دستور اجرایی - عملیات اجرایی
- ۳) مقامات ثبتی - عملیات اجرایی
- ۴) مقامات ثبتی - دستور اجرا

۱۰۴- در شرکت‌های، طلبکاران شرکت برای مطالبه طلب خود، حق مراجعه به سهامداران شرکت را

- ۱) سهامی عام - دارند
- ۲) سهامی خاص - ندارند
- ۳) سهامی عام و خاص - ندارند
- ۴) سهامی عام و خاص - به ترتیب ندارند و دارند

۱۰۵- چنانچه سررسید سفته در ظهر آن تمدید و به امضای متعهد رسیده باشد، ملاک عمل برای واخواست سفته کدام گزینه زیر است؟

- ۱) تاریخ مندرج در ظهر سفته
- ۲) تاریخ مندرج در متن سفته
- ۳) هردو تاریخ می‌تواند ملاک عمل واقع شود.
- ۴) تنها در صورتی تاریخ مندرج در ظهر سفته ملاک عمل برای واخواست می‌باشد که تاریخ مزبور، مقدم بر تاریخ مندرج در متن سفته باشد.

۱۰۶- در تعریف قاعده حقوقی، کدام گزینه صحیح‌تر می‌باشد؟

- ۱) قاعده‌ای است کلی و الزام‌آور که جهت ایجاد نظم و استقرار عدالت بر زندگی اجتماعی انسان حکومت کرده و اجرای آن از طرف دولت تضمین می‌شود.
- ۲) قاعده است بر اساس الزامات قانونی و حقوقی و اجرای آن از طرف نهادهای قانونی، تضمین می‌شود.
- ۳) الزامات قانونی و حقوقی و بخشنامه‌ای و مصوبه‌ای که در روابط اشخاص حاکم باشد.
- ۴) مجموعه مقررات قانونی که بر روابط بین اشخاص حقیقی و حقوقی حکومت دارد.

۱۰۷- انواع تهاتر کدام است؟

- ۱) تهاتر قانونی، تهاتر قراردادی، تهاتر قضایی
- ۲) تهاتر قهری، تهاتر قراردادی، تهاتر قضایی
- ۳) تهاتر ارادی، تهاتر قهری، تهاتر قانونی
- ۴) تهاتر بانکی، تهاتر قهری، تهاتر قانونی

۱۰۸- در شرکت با مسئولیت محدود،

- ۱) مسئولیت شرکا نسبت به بدهی شرکت به نسبت سهم‌الشرکه آنها در شرکت است.
- ۲) مسئولیت شرکا به میزان سهم‌الشرکه آنها در شرکت است.
- ۳) مسئولیت شرکا تا سقف بدهی شرکت است.
- ۴) مسئولیت شرکا هر کدام به میزان سهم‌الشرکه شرکت است.

۱۰۹- در اجرائیه صادره، مهلت قانونی برای تأدیه دیون ناشی از اوراق لازم‌الاجرا پس از ابلاغ اجرائیه، است.

- ۱) یک هفته
- ۲) هشت ماه
- ۳) ۵ روز
- ۴) ده روز

۱۱۰- کدامیک، جزء سقوط تعهدات نمی‌باشد؟

- ۱) ابرا
- ۲) اعراض
- ۳) تهاتر
- ۴) مالکیت ما فی‌الذمه

۱۱۱- کدامیک ایقاع است؟

- ۱) اعراض از وثیقه
- ۲) تهاتر
- ۳) وکالت شخصی که خارج از کشور است.
- ۴) تملیک وثیقه

۱۱۲- در مشارکت مدنی، شرکت

- ۱) مستقل از شخصیت شرکا است.
- ۲) مستقل از شخصیت شرکا نیست.
- ۳) می‌تواند مستقل و غیر مستقل باشد.
- ۴) بستگی به نظر طرفین دارد.

۱۱۳- این اصل که «سند تجاری در ید هر کسی باشد نشانگر طلب و ذی‌نفع بودن مشارالیه می‌باشد» یعنی

- ۱) وصف تجردی
- ۲) اصل استقلال امضاء
- ۳) رسیدگی اختصاری
- ۴) مسئولیت تضامنی

۱۱۴- کدامیک از موارد زیر در تبدیل تعهد صحیح نیست؟

- ۱) در نتیجه تبدیل تعهد، تعهد اصلی ساقط و ذمه متعهد نسبت به آن بری میشود.
- ۲) در نتیجه تبدیل تعهد، تضمینات و متفرعات تعهد اولیه از بین خواهد رفت.
- ۳) در تبدیل تعهد، توافق طرفین برای بقای تضمینات سابق مؤثر نیست.
- ۴) تبدیل تعهد به اعتبار تبدیل دین، تبدیل مدیون و یا تبدیل دائن امکان‌پذیر است.

۱۱۵- کدامیک از موارد زیر بیان‌کننده اصل آزادی اراده‌ها در معاملات است؟

- ۱) قراردادهای خصوصی که بر طبق قانون منعقد شده باشد نسبت به طرفین قرارداد، نافذند.
- ۲) قراردادهای خصوصی نسبت به کسانی که آن را منعقد نموده‌اند در صورتی که مخالف قانون نباشد، نافذند.
- ۳) قراردادهای خصوصی نسبت به کسانی که آن را منعقد نموده‌اند در صورتی که مخالف صریح قانون نباشد، نافذند.
- ۴) بنا بر اصل حاکمیت اراده، قراردادها در همه حال نسبت به کسانی که آن را منعقد نموده‌اند، نافذند.

بانکداری الکترونیک

۱۱۶- «کارت هدیه» از چه نوع کارت‌هایی می‌باشد؟

- (۱) Credit card (کارت اعتباری)
 (۲) Debit card (کارت‌های بدهکار)
 (۳) Prepaid (کارت‌های از پیش پرداخت شده)
 (۴) بین کارت

۱۱۷- دستگاه تولید رمز (Token) در کدام درگاه کاربرد دارد؟

- (۱) Pinpad
 (۲) همراه‌بانک
 (۳) تلفن‌بانک
 (۴) موارد ۲ و ۳

۱۱۸- کدام خدمت از طریق پایانه‌های شعب (Pinpad) انجام نمی‌شود؟

- (۱) خرید
 (۲) برداشت
 (۳) مانده‌گیری
 (۴) انتقال

۱۱۹- سیستم سحاب بر بستر کدام سامانه انجام می‌پذیرد؟

- (۱) ساتنا و پایا
 (۲) تابا
 (۳) شهاب
 (۴) شتاب

۱۲۰- اوراق مشارکت دولت را کدام نهاد بایستی تضمین نماید؟

- (۱) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی
 (۲) وزارت امور اقتصادی و دارایی
 (۳) وزارت صنعت، معدن و تجارت
 (۴) بانک مرکزی ج.ا.ی.

۱۲۱- برای انتقال شتابی از طریق اینترنت، کدام مشخصه مورد نیاز است؟

- (۱) رمز تأیید
 (۲) کد اعتبارسنجی CVV۲
 (۳) تاریخ انقضا
 (۴) هر سه

۱۲۲- کدام نوع کارت، تفاوت اساسی با بقیه دارد؟

- (۱) Debit Card
 (۲) Credit Card
 (۳) Prepaid Card
 (۴) Gift Card

۱۲۳- چند رقم اول شماره کارت بانکی، مشخص‌کننده بانک می‌باشد؟

- (۱) ۶ رقم
 (۲) ۴ رقم
 (۳) ۸ رقم
 (۴) ۵ رقم

۱۲۴- اگر یک مشتری به بانک اجازه داده است ماهانه مبلغ مشخصی از حساب او برداشت و قسط تسهیلات او در بانک دیگری را پرداخت نماید،

- (۱) این مشتری باید شماره کارت تسهیلات در بانک مقصد را به بانک مبدأ ارائه دهد.
 (۲) این مشتری از خدمت برداشت مستقیم پایا استفاده نموده است.
 (۳) این مشتری از خدمت واریز مستقیم پایا استفاده نموده است.
 (۴) این سرویس از خدمات مد نظر بانک مرکزی برای آینده است و فعلاً امکان ندارد.

۱۲۵- کدام گزینه جزء قابلیت‌های انتقال وجه از طریق پایا نمی‌باشد؟

- (۱) پرداخت حقوق مستمری
 (۲) پرداخت مبالغ کلان به صورت آنی
 (۳) پرداخت سود سهام و اوراق بهادار
 (۴) پرداخت الکترونیک اقساط

۱۲۶- شبای بین‌المللی ایران چند کاراکتر می‌باشد؟

- (۱) ۲۲
 (۲) ۲۴
 (۳) ۲۶
 (۴) ۲۸

۱۲۷- کدام مورد در خصوص «تابا» صحیح نمی‌باشد؟

- (۱) سامانه تسویه اوراق بهادار الکترونیکی است.
 (۲) شامل اوراق دارای ریسک و بدون ریسک می‌باشد.
 (۳) این سامانه عملیاتی نیست.
 (۴) تسویه ریالی معاملات از طریق ساتنا صورت می‌گیرد.

۱۲۸- وظیفه تسویه حساب اقلام مربوط به تراکنش‌های موفق با پذیرندگان، با است

- (۱) شاپرک
 (۲) شتاب
 (۳) ساتنا
 (۴) PSPها

۱۲۹- دیمتریالیز نمودن اوراق بهادار فیزیکی به چه مفهوم است؟

- (۱) انتقال آنها به خزانه (۲) ثبت اقلام اطلاعاتی اوراق (۳) بازخرید کردن اوراق (۴) انتشار اوراق

۱۳۰- واریز و پرداخت اینترنتی اقساط، جزء کدامیک از سرویس‌ها می‌باشد؟

- (۱) سرویس پایه، سرویس ارزش افزوده (۲) سرویس ارزش افزوده، سرویس پایه
(۳) سرویس پایه، سرویس پایه (۴) سرویس ارزش افزوده، سرویس ارزش افزوده

۱۳۱- کدامیک از اوراق بهادار ذیل، اوراق بدون ریسک شناسایی می‌شوند؟

- (۱) صکوک (۲) سهام (۳) اوراق بهادار درآمد ثابت (۴) هیچکدام

۱۳۲- سیستم جهت انتقال وجوه آنلاین بین حساب‌های متصل به یک کارت به حساب پیش‌فرض متصل به کارت دیگر، بر بستر شبکه شتاب شکل گرفته است.

- (۱) سحاب (۲) شاپرک (۳) شهاب (۴) هیچکدام

۱۳۳- کدام گزینه از زیرساخت‌های بانکداری الکترونیک نمی‌باشد؟

- (۱) منابع انسانی و مسائل فرهنگی (۲) امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری
(۳) خدمات پول الکترونیکی (۴) زیرساخت‌های حقوقی

۱۳۴- کدام گزینه تقسیم‌بندی بر اساس دامنه و فضای اصلی انتقال الکترونیکی وجوه و فناوری اطلاعات و ارتباطات در بانکداری اشاره دارد؟

- (۱) بانکداری مجازی- اینترنت بانک- استفاده از دستگاه خودپرداز (ATM) و وب‌کیوسک
(۲) بانکداری الکترونیکی بین بانکی- کارت‌های پلاستیکی (بانکی) - بانکداری مجازی
(۳) بانکداری الکترونیکی مصرف‌کننده - بانکداری الکترونیکی بین بانکی- کارت‌های پلاستیکی (بانکی)
(۴) بانکداری مجازی- استفاده از دستگاه خود پرداز (ATM) و وب‌کیوسک (USSD) هم‌بانک

۱۳۵- کارت وسیله ای برای اعتبار و مجوز مصرف آن در مواقع مورد نیاز می‌باشد.

- (۱) اثبات- صدور (۲) اثبات- درخواست (۳) صدور- اثبات (۴) درخواست- صدور

بازاریابی بانکی

۱۳۶- در رویکردهای نوین بازاریابی، فعالیت‌های بازاریابی از بازار و قبل از طراحی خدمت آغاز می‌شود. به این ترتیب اولین اقدام بازاریابی و حرکت بعدی است که نهایتاً این دو اقدام موجب رضایت مشتری و بانک خواهد شد.

- (۱) تبلیغات- فروش خدمت (۲) شناسایی مشتریان و رقبا- شناساندن خدمات به مشتریان
(۳) تحقیقات بازار- ارائه خدمت به بازار (۴) شناخت رقبا- ارائه خدمت به مشتریان

۱۳۷- در فلسفه بازاریابی اجتماعی، بانک می‌باید علاوه بر توجه به نیازها و خواسته‌های مشتریان در کوتاه‌مدت بر اقداماتی متمرکز گردد که منجر به در بلندمدت گردد.

- (۱) افزایش رفاه مشتری و جامعه (۲) سودآوری بانک (۳) افزایش سود مشتریان (۴) تحول در بانک

۱۳۸- در بازاریابی رابطه‌مند با سودآوری بانک افزایش یابد. در این نظام کلیه ذی‌نفعان بانک (مشتریان، کارمندان، صاحبان سهام، تأمین کنندگان و) منتفع خواهند شد.

- (۱) ارتباط عمیق و بلندمدت با مشتریان (۲) تبلیغات گسترده و اقدامات پیش‌برد فروش
(۳) ایجاد پایگاه اطلاعاتی از مشتریان (۴) ارائه خدمات جدید و متنوع

۱۳۹- بر اساس دیدگاه‌های جدید، بازاریابی داخلی یکی از ابعاد بازاریابی جامع محسوب می‌شود. بر اساس بازاریابی داخلی می‌باید

- (۱) اقدامات بازاریابی در واحدهای مرتبط (بازاریابی، تبلیغات و ...) به انجام برسد.
(۲) عملیات داخلی برای افزایش سودآوری بانک بهبود یابد.
(۳) بازاریابی جزئی از برنامه‌های کلیدی بانک است که باید با سایر برنامه‌ها هماهنگ شود.
(۴) بازاریابی دیگر وظیفه صرفاً یک واحد نیست و تمامی واحدها باید در خدمت مشتری باشند.

۱۴۰- تقسیم‌بندی بازارها یکی از اقدامات کلیدی در انتخاب بازار هدف است. در تقسیم‌بندی بازارها در حوزه بانکداری، خردمشتریان بر اساس نسل‌ها طبقه‌بندی می‌شوند. بر اساس این معیار فرض بر این است که

- ۱) نسل‌های مختلف دارای سلیقه و انتخاب‌های متفاوت هستند.
- ۲) نسل‌ها علیرغم تفاوت‌هایی که دارند اما به لحاظ خدمات بانکی تفاوتی را بین آنها قائل نخواهیم بود.
- ۳) برنامه‌های بازاریابی برای جذب مشتریان باید متمرکز بر نسل خاصی باشد.
- ۴) بانک باید صرفاً بر نسل جدید تمرکز کند چون بازار وسیعی را در بر می‌گیرند.

۱۴۱- در تقسیم‌بندی مشتریان بر اساس الگوی بانکداری جامع، یکی از حوزه‌های تقسیم‌بندی بازار بانکداری خرد است. در این گروه از مشتریان،
 ۱) تعداد مشتری کم و منابع آنها نیز محدود می‌باشد.
 ۲) تعداد مشتریان کم اما اندازه مشتریان بزرگ است.
 ۳) تعداد مشتری زیاد و منابع آنها زیاد می‌باشد.
 ۴) تعداد مشتری زیاد و اندازه مشتری کوچک می‌باشد.

۱۴۲- آمیزه یا آمیخته بازاریابی (Marketing Mix) عبارت است از مجموعه متغیرهای که با استفاده از آنها می‌توان به نحو اثربخش بازارهای هدف را مدیریت نمود.

- ۱) غیر قابل کنترل بازاریابی
- ۲) قابل کنترل بازاریابی
- ۳) داخلی
- ۴) خارجی

۱۴۳- فروش خدمات بانکی بسیار سخت‌تر از فروش کالا است. در بازاریابی خدمات بانکی، یکی از ویژگی‌های خدمات بانکی آنها است که باید در جهت فروش آنها با ارائه توضیحات لازم، خدمات را برای مشتریان تشریح کرد.

- ۱) متغیر بودن
- ۲) غیر قابل ذخیره‌سازی
- ۳) نامحسوس بودن
- ۴) متنوع بودن

۱۴۴- زمانی که بانک، محصول جدیدی را به بازار عرضه می‌کند دوره زندگی محصول آغاز می‌گردد. ترتیب دوران عمر یک محصول جدید بعد از ارائه به بازار به ترتیب کدام است؟

- ۱) معرفی - رشد - بلوغ - نزول
- ۲) ایده - معرفی - رشد - بلوغ
- ۳) معرفی - ایده - رشد - بلوغ
- ۴) ایده - رشد - بلوغ - نزول

۱۴۵- با توسعه و گسترش بانکداری الکترونیکی، مشتریان انتظار دارند که در هر زمان و هر مکان به خدمات بانک‌ها دسترسی پیدا نمایند. بر این اساس مفهوم مکان به عنوان یکی از آمیزه‌های بازاریابی خدمات بانکی به تبدیل شده است.

- ۱) فایده خدمت
- ۲) راحتی مشتری
- ۳) ارتباطات سریع
- ۴) هزینه مشتری

۱۴۶- بانکداران پس از انتخاب بازارهای هدف باید این بازارها را به خوبی مدیریت نمایند. علاوه بر چهار ابزاری که در حوزه کالا و خدمات به صورت مشترک برای مدیریت بازار مورد استفاده قرار می‌گیرند، سه ابزار کلیدی مدیریت بازاریابی خدمات بانکی کدامند؟

- ۱) کارکنان - فرآیند - تجهیزات فیزیکی
- ۲) خدمات پس از فروش - فرآیند - فضای فیزیکی
- ۳) کارکنان - اقدامات پیشبردی - خدمات
- ۴) فرآیند - قیمت - کارکنان

۱۴۷- حرکت به سمت بانکداری جامع موجب گردیده که بانک‌ها بر اساس گروه‌های مختلف مشتریان خدمات خود را ارائه داده و از محل ارائه خدمت به مشتریان درآمدهای افزایش یابد. این درآمدها در بعضی از بانک‌های دنیا بالای ۶۰ درصد از کل درآمدهای آنها را تشکیل می‌دهد.

- ۱) مشاع
- ۲) غیر مشاع
- ۳) حاصل از سرمایه‌گذاری
- ۴) حاصل از اعطای تسهیلات

۱۴۸- در سال‌های اخیر تغییر مهمی که در کانال‌های ارائه خدمات به مشتریان اتفاق افتاده این بوده است که مکان ارائه خدمات از کانال‌های به کانال‌های تبدیل شده اند و مشتریان تمایل دارند که خدمات مورد نیاز را از کانالی که علاقه بیشتری به آن دارند، دریافت نمایند.

- ۱) محدود - متنوع
- ۲) متنوع - محدود
- ۳) عمودی - افقی
- ۴) افقی - عمودی

۱۴۹- در بازاریابی یکپارچه می‌باید یکپارچگی در سه محور به وجود آید. یکی از این محورها، تکمیل زنجیره خدمت است که بر اساس آن بانک باید خدمات را تا آنجا که می‌تواند متنوع کند.

- ۱) خدمات را تا آنجا که می‌تواند متنوع کند.
- ۲) نه تنها خدمات را ارائه دهد بلکه به فکر آموزش آن نیز باشد.
- ۳) خدمات را در کانال‌های مختلف تبلیغ کند.
- ۴) خدمات را متناسب با استراتژی‌های بازاریابی ارائه دهد.

۱۵۰- در فرآیند ارائه خدمات جدید بانکی به اقداماتی که طی آن زمان‌بندی ارائه خدمت، تعریف مکان‌های ارائه خدمت، تعیین مشتریان احتمالی هدف و روش معرفی خدمت به بازار را انجام می‌دهیم، می‌گوییم.

- ۱) توسعه خدمت
- ۲) آزمون بازار
- ۳) ارزیابی بازار
- ۴) تجاری‌سازی خدمت