

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 246

Series : SS/Annual-2023

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

BANKING & FINANCE SERVICE

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

Time allowed : **2½ hours**]

[Maximum Marks : **60**

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **8** तथा प्रश्न **36** हैं।

*Please make sure that the printed pages in this question paper are **8** in number and it contains **36** questions.*

- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये **कोड नम्बर** को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।
*The **Code No.** on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.*
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।
Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.
- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़ें।
Don't leave blank page/pages in your answer-book.
- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।
Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.
- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएँ।
Candidates must write their Roll No. on the question paper. Except Roll No. do not write anything on question paper and don't make any mark on answers of objective type questions.

- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।

*Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.***

नोट : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिये गये हैं।

Marks are indicated against each question.

(iii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to marks.

[निबन्धात्मक प्रश्न]

[Essay Type Questions]

1. बैंकिंग कार्यपालक द्वारा ऋण आवेदक की वित्तीय आवश्यकताओं का विश्लेषण कैसे किया जाता है ? 6

How are financial requirements of a loan applicant assessed by a Banking executive ?

अथवा

OR

बैंकिंग में विक्रयोपरान्त सेवाओं का क्या महत्व है ?

Why is post sale service important in Banking ?

2. सम्प्रेषण कौशल के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए। 6

Explain the different types of communication skills.

अथवा

OR

किओस्क बैंकिंग की विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

Explain the characteristics of Kiosk Banking.

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

3. सक्रिय श्रवण को प्रभावित करने वाले किन्हीं *तीन* कारकों का वर्णन कीजिए। 3
Explain any **three** factors affecting active listening.
4. 'सूक्ष्मवित्त के बारे में उपभोक्ता सलाह' पर नोट लिखिए। 3
Write a note on 'Advising Customers about microfinance'.
5. ऋण खातों के वर्गीकरण को समझाइए। 3
Discuss the classification of Loan Accounts.
6. गलत विक्रय से होने वाली समस्याओं का उल्लेख कीजिए। 3
Explain the problems caused by miss-selling.

[अति लघु उत्तरात्मक प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. सकारात्मक दृष्टिकोण के कोई *दो* उपाय बताइए। 2
State any **two** measures of positive outlook.
8. कार्यस्थल पर सन्देशवाहन के कोई *दो* लाभ बताइए। 2
State any **two** benefits of communication at workplace.
9. सहयोग से क्या अभिप्राय है ? 2
What is meant by Collaboration ?

10. उद्यमी के कोई **दो** कार्य बताइए।

2

State any **two** functions of Entrepreneur.

11. तनाव प्रबन्धन क्या है ?

2

What is stress management ?

12. व्यक्तित्व के कोई **दो** गुणों का उल्लेख कीजिए।

2

Discuss any **two** traits of personality.

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

13. समझौतावादी व्यक्तित्व में शामिल है :

1

(A) सहयोगी

(B) दयालु

(C) सहानुभूतिशील

(D) उपरोक्त सभी

Agreeableness personality includes :

(A) Co-operative

(B) Kind

(C) Sympathetic

(D) All of the above

14. अनुकूल का अर्थ है

(रिक्त स्थान भरें) 1

Customization means

(Fill in the blank)

15. आँख मिलाना, सक्रिय श्रवण का महत्वपूर्ण तत्व है।

(सही/गलत) 1

Eye contact is an important element of active listening.

(True/False)

16. उद्यमी जोखिम नहीं उठा सकता।

(सही/गलत) 1

Entrepreneur can not take risk.

(True/False)

17. अन्य लोगों के साथ काम करने की योग्यता कहलाती है :

1

- (A) संगठनात्मक कौशल (B) पारस्परिक कौशल
(C) पहल (D) उपरोक्त सभी

The ability to work with others is called :

- (A) Organizational skill (B) Interpersonal skill
(C) Initiative (D) All of the above

18. जलवायु परिवर्तन पर राष्ट्रीय कार्य योजना कब लागू हुई ?

1

National Action plan on climate change was launched in which year ?

19. अपशिष्ट प्रबन्धन के क्षेत्र में हरित जॉब किस क्षेत्र में हैं ?

1

- (A) अपशिष्ट नियन्त्रण (B) अपशिष्ट अंकेक्षण
(C) अपशिष्ट कम करना (D) उपरोक्त सभी

Green jobs related to waste management are in areas :

- (A) Waste control (B) Waste auditing
(C) Waste reduction (D) All of the above

20. CNG संकेताक्षर का पूर्ण रूप बताइए।

1

State the full form of abbreviation CNG.

21. भारत सरकार के किस विभाग ने 'बिजली वाहन कार्यक्रम' लागू किया ?

1

Which department of Govt. of India has launched 'electric vehicle programme' ?

22. समय, ऊर्जा एवं साधनों के अनुकूलतम उपयोग को कहते हैं। (रिक्त स्थान भरें) 1

Optimum use of time, energy and resources are called

(Fill in the blank)

23. स्टार्ट अप नवाचार विचारों से उत्पन्न होते हैं। (सही/गलत) 1

Start ups come up with an innovative idea.

(True/False)

24. नूतन को कुकिंग का शौक था, उसने 'टिफिन सेवा' शुरू की, वह कहलाएगी (रिक्त स्थान भरें) 1

Nutan had a passion for cooking, she started 'tiffin service' – she will be called

(Fill in the blank)

25. सक्रिय श्रवण में अवरोध है : 1

(A) नेत्र सम्पर्क

(B) शोरगुल

(C) प्रतिक्रिया

(D) उपरोक्त सभी

Barrier to active listening is :

(A) Eye contact

(B) Noise

(C) Reaction

(D) All of the above

26. कॉल (बातचीत) रोकने का अर्थ है : 1

(A) बातचीत बन्द करना

(B) फोन रखना

(C) बिक्री ऑफर देना

(D) उपरोक्त में से कोई नहीं

To 'close a call' means :

(A) To end conversation

(B) To put down phone

(C) To clinch the sale

(D) None of the above

27. निम्न में से कौन-सी बैंक की महत्वपूर्ण सम्पत्ति, उपभोक्ताओं को समझने में मदद करती है ? 1

- (A) उपभोक्ता सम्बन्ध (B) एम० आई० एस०
(C) अभिप्रेरणा (D) उपरोक्त सभी

Which of the bank's finest asset in understanding their customers ?

- (A) Customers Relationship (B) MIS
(C) Motivation (D) All of the above

28. प्रभावशाली कौशल CRM पहल की सफलता सुनिश्चित करता है। 1

- (A) एम० आई० एस० (B) नेतृत्व
(C) अभिप्रेरणा (D) इनमें से कोई नहीं

..... effective skills result in the success of CRM initiative.

- (A) MIS (B) Leadership
(C) Motivation (D) None of these

29. अधिकांश उपभोक्ता किस उद्देश्य के लिए अपना खाता प्रयोग करते हैं ? 1

- (A) जमा (B) ऋण
(C) आहरण (D) इनमें से कोई नहीं

Most of the customers use their Account for what ?

- (A) Deposits (B) Loans
(C) Withdrawals (D) None of these

30. प्रणाली कम्पनी के कार्यों पर नियन्त्रण रखने का महत्वपूर्ण उपकरण है। (रिक्त स्थान भरें) 1

..... systems are very useful tool to control the company's operations.

(Fill in the blank)

31. संगठन के नैतिक मूल्य, जनता की नज़रों में संगठन की उत्पन्न करते हैं। (रिक्त स्थान भरें) 1
Ethical values of an organisation create in the public eyes.
(Fill in the blank)
32. NEFT संकेताक्षर का पूर्ण रूप लिखिए। 1
Write full form of abbreviation NEFT.
33. भारत सरकार ने नई बायोफ्यूल नीति कब लागू की ? 1
When was the new bio-fuel policy implemented by Govt. of India ?
34. सकारात्मक दृष्टिकोण व्यक्ति को प्रसन्न रखता है। (सही/गलत) 1
A positive attitude makes a person happier. (True/False)
35. भारत के केन्द्रीय बैंक का नाम बताइए। 1
State the name of Central Bank of India.
36. किओस्क बैंकिंग किसके द्वारा शुरू की गई ? 1
Who introduce Kiosk Banking ?



CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 247

Series : SS/Annual-2023

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

BANKING & INSURANCE SERVICE

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

Time allowed : **2½ hours**]

[Maximum Marks : **60**

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **8** तथा प्रश्न **13** हैं।

Please make sure that the printed pages in this question paper are **8** in number and it contains **13** questions.

- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिये गये कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।

The **Code No.** on the right side of the question paper should be written by the candidate on the front page of the answer-book.

- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें।

Before beginning to answer a question, its Serial Number must be written.

- उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना/पन्ने न छोड़ें।

Don't leave blank page/pages in your answer-book.

- उत्तर-पुस्तिका के अतिरिक्त कोई अन्य शीट नहीं मिलेगी। अतः आवश्यकतानुसार ही लिखें और लिखा उत्तर न काटें।

Except answer-book, no extra sheet will be given. Write to the point and do not strike the written answer.

- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें। रोल नं० के अतिरिक्त प्रश्न-पत्र पर अन्य कुछ भी न लिखें और वैकल्पिक प्रश्नों के उत्तरों पर किसी प्रकार का निशान न लगाएँ।

Candidates must write their Roll No. on the question paper. Except Roll No. do not write anything on question paper and don't make any mark on answers of objective type questions.

- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा के उपरान्त इस सम्बन्ध में कोई भी दावा स्वीकार नहीं किया जायेगा।

Before answering the questions, ensure that you have been supplied the correct and complete question paper, **no claim in this regard, will be entertained after examination.**

सामान्य निर्देश :

General Instructions :

- (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

- (ii) प्रश्न संख्या 1 व 2 तक निबन्धात्मक प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न 6 अंक का है।

Question No. 1 & 2 are essay type questions. Each question carries 6 marks.

- (iii) प्रश्न संख्या 3 से 6 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न 4 अंकों का है।

Question No. 3 to 6 are short answer type questions. Each question carries 4 marks.

- (iv) प्रश्न संख्या 7 से 12 तक अतिलघु उत्तरीय प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न 2 अंकों का है।

Question No. 7 to 12 are very short answer type questions. Each question carries 2 marks.

- (v) प्रश्न संख्या 13 में बीस (i-xx) वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं। प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है।

Question No. 13 has **twenty** (i-xx) objective type questions. Each question carries **one** mark.

- (vi) प्रश्न-पत्र में समग्ररूप से कोई विकल्प नहीं है। तथापि 6 अंकों वाले दो निबन्धात्मक प्रश्नों 1 व 2 में आन्तरिक चयन प्रदान किया गया है। ऐसे प्रश्नों में से आपको दिये गये चयन में से केवल एक ही प्रश्न करना है।

There is no overall choice. However an internal choice has been provided in two essay type questions 1 & 2 of 6 marks each. You have to attempt only **one** of the given choice in such questions.

- (vii) आपके उत्तर अंकानुसार संक्षिप्त एवं सटीक होने चाहिए।

Your answer should be precise and to the point according to the marks.

[निबन्धात्मक प्रश्न]

[Essay Type Questions]

1. कियोस्क सेंटर सेवा और उसके लाभ के बारे में बताएँ। 6

Explain about KIOSK Centre Service and its benefits.

अथवा

OR

खाता बन्द करने का अनुरोध कैसे किया जा सकता है ?

How an account closure request is done ?

2. 'संस्कृति' के प्रति संवेदनशीलता पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए। 6

Write a detail note on sensitivity towards 'culture'.

अथवा

OR

बेहतर ग्राहक सेवा के माध्यम से ब्राण्ड-मूल्य बढ़ाने पर एक नोट लिखें।

Write a note on enhancing brand value through superior customer service.

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

3. पे-रोल लेन-देन से आप क्या समझते हैं ? 4

What do you understand by pay-roll transactions ?

4. दोषी प्रबन्धन प्रक्रिया की व्याख्या करें। 4

Explain the defaulter management process.

5. टिकाऊ एकत्रण क्या है ? 4

What is collect durable ?

6. मनोदृष्टि से आप क्या समझते हैं ?

4

What do you understand by attitude ?

[अतिलघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. बैंकिंग लेन-देन क्या है ?

2

What is banking transactions ?

8. बिक्री के बाद की उत्कृष्ट सेवाएँ किसी कम्पनी की प्रतिष्ठा कैसे बढ़ाती हैं ?

2

How do excellent post sale services enhance the reputation of a company ?

9. आत्मविश्वास क्या है ?

2

What is confidence ?

10. नकद से आप क्या समझते हैं ?

2

What do you understand by cash ?

11. निर्माण क्षेत्र में किन्हीं दो हरित कार्यों के नाम लिखिए।

2

Name any **two** green jobs in the construction sectors.

12. MIS के बारे में आप क्या जानते हैं ?

2

What do you know about MIS ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

13. (i) संकेताक्षर CSP का पूर्ण रूप लिखिए।

1

Write full form of abbreviation of CSP.

- (ii) पूर्ण पूर्वभुगतान ऋण तब होता है जब आप ऋण अवधि से पहले अपने ऋण का भुगतान कर देते हैं।

1

Full pre-payment loan is when you payoff your loan before the loan tenure.

- (iii) आक्रामक शिकायतकर्ता बहिर्मुखी नहीं है। (सत्य/असत्य) 1
 Aggressive complainer is not an extrovert. (True/False)
- (iv) प्रतिस्पर्धा बाजार में बने रहने के लिए हर व्यवसाय को तेज करना होगा। 1
 Every business has to be to sustain in the competitive market.
- (v) RTGS का पूर्ण रूप लिखिए। 1
 Write full form of RTGS.
- (vi) ऋण चुकौती ऋणदाता को लिया गया ऋण वापिस करने का कार्य है। 1
 Loan repayment is the act of paying back the money to the lender.
- (vii) एक बैंकिंग कम्पनी की वित्तीय सुदृढ़ता का मूल्यांकन पर निरंतर आधार पर किया जाता है। 1
 Financial soundness of a banking company is assessed on ongoing basis.
- (viii) समग्र ऋण एक माइक्रोफाइनांस उधारकर्ता को उसकी जरूरतों को पूरा करने के लिए स्वीकृत किया जाता है : 1
 (A) दीर्घकालिक वित्तीय आवश्यकताएँ
 (B) अल्पकालिक वित्तीय आवश्यकताएँ
 (C) उपरोक्त दोनों
 (D) उपरोक्त में से केवल (A)
- A composite loan is sanctioned to a microfinance borrower for meeting his :
 (A) Long term financial requirements
 (B) Short term financial requirements
 (C) Both of the above
 (D) Only (A) of the above

- (ix) निम्नलिखित में से कौन-सा अनियमित ऋण खातों को संदर्भित करता है ? 1
- (A) उपमानक सम्पत्ति (B) संदिग्ध सम्पत्ति
- (C) उपरोक्त में से केवल (B) (D) उपरोक्त में से (A) और (B) दोनों
- Which of the following refers to irregular loan accounts ?
- (A) Substandard Assets (B) Doubtful Assets
- (C) Only (B) of the above (D) Both (A) and (B) of the above
- (x) मिलनसार सामाजिक शैली ग्राहकों के पास है : 1
- (A) असहयोगी रवैया (B) अप्रिय लक्षण
- (C) प्रिय लक्षण (D) भ्रमित सोच
- Amicable social style customers process :
- (A) Non-comparative attitude (B) Unpleasant traits
- (C) Pleasant traits (D) Confused thinking
- (xi) माइक्रोफाइनांस एक्जीक्यूटिव को बोलने का कौशल विकसित करना महत्वपूर्ण नहीं है। (सत्य/असत्य) 1
- Developing the speaking skill is not important for microfinance executives.
- (True/False)
- (xii) ग्राहक सेवा उत्कृष्टता संतुष्ट और वफादार ग्राहक रखने की कुँजी है। (सत्य/असत्य) 1
- Customer service excellence is the key to have satisfied and legal customers.
- (True/False)
- (xiii) ब्राण्ड के बारे में ग्राहकों की राय और भावनाओं के बारे में जाना जाता है : 1
- (A) ब्राण्ड मूल्य (B) ब्राण्ड एम्बेसडर
- (C) ब्राण्ड समता (D) इनमें से कोई नहीं
- Customer's opinion and feeling about the brand is known as :
- (A) Brand value (B) Brand ambassador
- (C) Brand equity (D) None of these
- (xiv) अधिकांश ग्राहक अपने खाते का उपयोग उद्देश्य के लिए करते हैं : 1
- (A) नियमित भुगतान शेष राशि को प्रभावित करना
- (B) जमा
- (C) विकास
- (D) (B) और (C) दोनों

Most of the customers use their account for purpose :

- (A) Routine payment affecting the balance
- (B) Deposit
- (C) Withdrawl
- (D) Both (B) and (C)

(xv) बैंक की सबसे अच्छी सम्पत्ति में से एक उनकी समझ में है :

1

- (A) ग्राहक सम्बन्ध
- (B) एम आई एस
- (C) व्यक्तिगत सम्बन्ध
- (D) अभिप्रेरणा

One of the bank's finest asset is understanding of their :

- (A) Customer relationship
- (B) MIS
- (C) Personal relation
- (D) Motivation

(xvi) दूसरों के साथ काम करने की क्षमता कहलाती है :

1

- (A) संगठनात्मक कौशल
- (B) पारस्परिक कौशल
- (C) पहल
- (D) इनमें से सभी

The ability to work with others is known as :

- (A) Organisation skills
- (B) Interpersonal skills
- (C) Initiative
- (D) All of these

(xvii) निम्नलिखित में से कौन-सा पर्यावरणीय बाधा **नहीं** है ?

1

- (A) कुशल श्रम की अनुपलब्धता
- (B) पर्याप्त साधनों अथवा कच्चे माल की कमी
- (C) श्रमिक के विश्वास की कमी
- (D) अपेक्षित मशीनरी की कमी

Which of the following is **not** an environmental barrier ?

- (A) Non-availability of skilled labour
- (B) Lack of adequate resources or raw material
- (C) Lack of worker's confidence
- (D) Lack of requisite machinery

(xviii) प्रशांत एक व्यवसायी महिला सुरभि के लिए काम करता है, प्रशान्त है एक :

1

- | | |
|-----------------|-----------------------|
| (A) उद्यमी | (B) वेतन भोगी व्यक्ति |
| (C) कुशल श्रमिक | (D) व्यवसायी |

Prashant works for Surbhi, who is a business woman, Prashant is an :

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| (A) Entrepreneur | (B) Wage employed person |
| (C) Skilled worker | (D) Businessman |

(xix) निम्नलिखित में से कौन-सा कारक सक्रिय श्रवण को प्रभावित करता है ?

1

- | | |
|----------------------|------------------|
| (A) नेत्र सम्पर्क | (B) इशारे |
| (C) प्रतिक्रिया देना | (D) इनमें से सभी |

Which of the following factors affect the active listening ?

- | | |
|---------------------|------------------|
| (A) Eye contact | (B) Gestures |
| (C) Giving feedback | (D) All of these |

(xx) बैंकिंग नैतिकता की प्रणाली और व्यवसाय पर लागू आचरण के नियमों को संदर्भित करती है।

1

Banking ethics to the system of and rules of the conduct applied to business.

