

CLASS : 10th (Secondary)

Code No. 132

Series : Sec.-April/2021

Roll No.

BANKING & INSURANCE SERVICES

(Academic)

[हिन्दी एवं अंग्रेजी माध्यम]

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/School Candidates)

समय : 2½ घण्टे]

[पूर्णांक : 60

Time allowed : 2½ hours]

[Maximum Marks : 60

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 32 हैं।

Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 32 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।

Candidates must write their Roll Number on the question paper.

- कृपया प्रश्नों का 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 question, 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 प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

*Attempt **all** questions.*

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उनके सामने दर्शाये गए हैं।

Marks of each question are indicated against them.

(iii) प्रश्नों के उत्तर उनके अंकानुसार दीजिए।

Answer the questions according to their marks.

[निबन्धात्मक प्रश्न]

[**Essay Type Questions**]

1. बिक्री के बाद सेवाओं का विस्तृत वर्णन करें।

6

Elaborate upon the types of Post sale services.

अथवा

OR

ग्राहक एकाउन्ट का प्रबन्ध कैसे करना चाहिए ? विस्तृत वर्णन करें।

How should the customers Accounts managed ? Elaborate.

2. व्यक्तिगत प्रस्तुति कौशल का वर्णन करें।

6

Explain the 'Personal Presentation' Skill.

अथवा

OR

निम्न पर संक्षिप्त नोट लिखें :

Write short note on the following :

- (i) भाषा की संवेदनशीलता

Sensitivity towards Language

- (ii) लिंग के प्रति संवेदनशीलता

Sensitivity towards Gender.

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

3. फील्ड ऑफिसर के टीम के साथ बातचीत करते समय कौन-से चरण शामिल होते हैं।

4

Which steps are involved while field officer interacts with team.

4. कार्यस्थान पर संचार के लाभों का वर्णन करें।

4

Describe the advantages of communication at work place.

5. अखंडता, उचित अभ्यास और अनुचित व्यापार को परिभाषित कीजिए। 4

Give the definition of Integrity, Fair Practices and Unfair Trades.

6. प्रभावशाली संचार की किन्हीं चार बाधाओं का वर्णन करें। 4

Explain any **four** Barriers to Effective Communication.

[अति लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. संदिग्ध अतिदेय को परिभाषित करें। 2

Defien Doubtful Overdue.

8. विश्वास क्या है ? 2

What is Confidence ?

9. भ्रष्टाचार क्या है ? 2

What is Corruption ?

10. वफादारी क्या है ? 2

What is Loyalty ?

11. Sub-PLR उधार का वर्णन करें। 2

Explain Sub-PLR Lending.

12. प्रतिपुष्टि के किन्हीं **दो** प्रकार का वर्णन करें। 2

Explain any **two** type of feedback.

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

(Objective Type Questions)

13. आधार कार्ड में कितने नम्बर की संख्या होती है ? 1

How many number of digits contains Aadhar Card.

14. माइक्रोफाइनेंस का उद्गम किस देश से हुआ है ? 1

Origin of Microfinance is from which country ?

15. कम्पनी के लिए ख्याति किस प्रकार की सम्पत्ति है ? 1

Goodwill is which kind of assets for company ?

16. ग्रुप सभा में ऋण कार्ड किसको सुपुर्द किया जाना चाहिए ? 1

During the group meeting the loan card must hand over it to.

17. अपलिखित दशा में हानि को लेखांकन प्रणाली में निम्न में से किस मद में लिखा जाता है ? 1

(A) खर्च

(B) आय

(C) व्यय

(D) उपरोक्त में कोई नहीं

In case of write off, the loss will be entered into the accounting system as an expense :

- (A) Expenditure (B) Income
(C) Expense (D) None of the above

18. विलम्ब ग्राहक को दर्ज किया जाता है : 1

- (A) विलम्ब रजिस्टर (B) जमा रजिस्टर
(C) ग्राहक रजिस्टर (D) उपरोक्त में से कोई नहीं

Name of delinquency client must be enter into :

- (A) Delinquency Register (B) Deposit Register
(C) Client Register (D) None of the above

19. हानि सम्पत्तियों को परिभाषित कीजिए। 1

Define Loss assets.

20. ऋण समझौता उनके हस्ताक्षर की तारीख से कितने साल की अवधि के लिए वैध व प्रभावशाली होता है ? 1

- (A) 5 वर्ष (B) 3 वर्ष
(C) 10 वर्ष (D) 15 वर्ष

Loan agreements remain valid and enforceable for a period of how many years from the date of their signing ?

- (A) Five Years (B) Three Years
(C) Ten Years (D) Fifteen Years

21. ग्राहक निष्ठा प्राप्त करने का आदेश प्राप्त करने के लिए कोई विचलन प्राप्त करने के लिए तैयार नहीं। (सही/गलत) 1

Be ready to accept no deviation inorder gain customer loyalty. (True/False)

- 22.** आपको एक गुस्सा वाली मेल या फोन कॉल या मस्तिष्क पर एक चिल्लाहट प्राप्त हुई है, आप शांत और : 1
 (A) घटनास्थल से दूर जाना चाहेंगे (B) वापस गुस्से से आयेंगे
 (C) पेशेवर रूप में भाग लेंगे (D) दूसरे व्यक्ति को उपस्थित होने के लिए कहेंगे
 You might have received an angry mail or Phone call or a shouting on your head, maintain your cool and :
 (A) Move away from the scene (B) Revert back angrily
 (C) Attend Professionally (D) Ask another person to attend.
- 23.** अभिव्यंजक सामाजिक शैली के साथी हैं : 1
 (A) मुखर (B) विचार उन्मुख
 (C) सक्रिय बात करनी (D) उपरोक्त सभी
 Expressive social style fellow's are :
 (A) Assertive (B) Idea-oriented
 (C) Talkative (D) All of the above
- 24.** समाज में लोगों में भेदभाव के मूल कारण हैं : 1
 (A) सामाजिक बुराइयों और असामनता (B) न्याय
 (C) समानता (D) उपरोक्त सभी
 Discrimination among the people in the society is the root cause of of :
 (A) Many social evils and inequality (B) Justice
 (C) Equality (D) All of the above
- 25.** ड्राइवर अपने निर्धारित तरीके से काम करना पसन्द करते हैं। (सही/गलत) 1
 Drivers do not like to do things in their self determined way. (True/False)
- 26.** शब्द का अर्थ सामान्य या साझा करना है। (खाली स्थान भरें) 1
 The meaning of the word is common or sharing. (Fill in the blank)

27. उनके संचालन के दौरान उनके सभी संबंधों में अखंडता में प्रमुख के लिए छड़ी है। (सही/गलत) 1
Stick to the principle of integrity in all their relations in the course of their operations. (True/False)
28. सदस्यों को एक दिया जाता है जिसमें वे काम करने वाले होते हैं। (खाली स्थान भरें) 1
The members are given a in which they are supposed to operate. (Fill in the blank)
29. संयुक्त राष्ट्र द्वारा कितने Sustainable विकास लक्ष्य दिए गए हैं ? 1
How many sustainable development goals are given by the United Nations ?
30. औपचारिक संचार के दौरान हँसना। (सही/गलत) 1
Laughing during formal communication. (True/False)
31. निम्न में से कौन-सा संचार प्रक्रिया चक्र में संचार का एक तत्व है ? 1
(A) प्रेषक (B) सन्देश
(C) प्रतिपुष्टि (D) उपरोक्त सभी
Which of the following is an element of communication within communication process cycle ?
(A) Sender (B) Message
(C) Feedback (D) All of the above
32. निम्न में से कौन सा सामान्य संचार की बाधा **नहीं** है ? 1
(A) वित्तीय बाधा (B) भाषाई बाधा
(C) पारस्परिक बाधा (D) संगठन बाधा
Which of these is **not** a common communication barrier ?
(A) Financial barrier (B) Linguistic barrier
(C) Interpersonal barrier (D) Organisational barrier

