

**CLASS : 12th (Sr. Secondary)**

**Code No. 3646**

**Series : SS/Annual Exam.-2026**

Roll No. 

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

**BANKING FINANCIAL SERVICES AND INSURANCE**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**Level – 4**

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

*Time allowed : 2 : 30 hours ]*

*[ Maximum Marks : 60*

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 30 हैं।  
*Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 30 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) 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 their marks.*

**खण्ड - अ**

**SECTION - A**

**[ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]**

**[ Objective Type Questions ]**

1. DICGC द्वारा एक बैंक में प्रति जमाकर्ता प्रदान की जाने वाली बीमा कवरेज सीमा क्या है ? 1

- (A) ₹ 1 लाख (B) ₹ 5 लाख (C) ₹ 10 लाख (D) ₹ 2 लाख

What is the coverage limit provided by DICGC per depositor in a bank ?

- (A) ₹ 1 Lakh (B) ₹ 5 Lakh (C) ₹ 10 Lakh (D) ₹ 2 Lakh

2. एक उधारकर्ता की व्यक्तिगत वित्तीय आवश्यकताओं को किस ऋण के अनुमोदन के माध्यम से पूरा किया जाता है ? 1

- (A) कार्यशील पूँजी ऋण (B) अवधि ऋण  
(C) व्यक्तिगत ऋण (D) उपरोक्त में से कोई नहीं

Personal financial requirements of a borrower are fulfilled through the sanction of a :

- (A) Working capital loan (B) Term loan  
(C) Personal loan (D) None of the above

3. संचार की प्रक्रिया में शामिल है : 1

- (A) प्रेषक (B) प्राप्तकर्ता (C) माध्यम/चैनल (D) उपरोक्त सभी

The flow of communication includes :

- (A) Sender (B) Receiver (C) Channel (D) All of the above

4. ग्राहक पहचान के लिए किस प्रकार के दस्तावेज़ आवश्यक होते हैं ? 1

- (A) स्थायी खाता संख्या विवरण (B) उपयोगिता बिल  
(C) पासपोर्ट और ड्राइविंग लाइसेंस (D) उपरोक्त सभी

What type of documents are required for customer identification ?

- (A) Permanent account number details  
(B) Utility bills  
(C) Passport and driving licences  
(D) All of the above

5. निम्नलिखित में से कौन-सा किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व को वर्णित करने का एक पैरामीटर **नहीं** है ? 1

- (A) आत्म-विश्वास (B) खुलापन  
(C) न्यूरोटिसिज़्म (D) मिलनसारिता

Which of the following is **not** a parameter to describe an individual's personality ?

- (A) Self-confidence (B) Openness  
(C) Neuroticism (D) Agreeableness

6. एक ..... सेलों की क्षैतिज पंक्ति में व्यवस्था होती है। 1  
 (A) कॉलम (B) पंक्ति (C) सेल (D) वर्कशीट  
 A ..... is an arrangement of cells in a horizontal manner.  
 (A) Column (B) Row (C) Cell (D) Worksheet
7. DICGC देश के ....., केन्द्रीय बैंक की एक सहायक कंपनी के रूप में कार्य करती है। 1  
 DICGC operates as a subsidiary of the ....., the country's Central Bank.
8. किसी भी कंपनी, जिनमें बैंक भी शामिल हैं, द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ उनकी ..... कहलाती हैं। 1  
 The services offered by any company, including banks, are called their .....
9. 'Communication' शब्द ..... शब्द से निकला है। 1  
 The word communication is derived from the word .....
10. कैश क्रेडिट से आप क्या समझते हैं ? 1  
 What do you mean by Cash Credit ?
11. RTGS का पूर्ण रूप क्या है ? 1  
 What is the full form of RTGS ?
12. वर्बल कम्युनिकेशन से आप क्या समझते हैं ? 1  
 What do you mean by verbal communication ?
13. व्यक्तिगत उद्देश्य के लिए बैंकिंग कंपनी के धन का दुरुपयोग करना अवैध है। (सही/गलत) 1  
 Mis-use of banking company funds for personal purpose is illegal. (True/False)
14. 'डिफॉल्ट' रूप से, सेल में लिखा गया टेक्स्ट बाएँ तरफ समायोजित होता है। (सही/गलत) 1  
 By 'default', the text in a cell is left aligned. (True/False)
15. ऋण खाते के प्रबंधक का कार्य, ऋण वितरित होने के बाद शुरू होता है। (सही/गलत) 1  
 The work of a loan account manager begins after a loan is disbursed. (True/False)

( 5 )

3646

खण्ड - ब

SECTION - B

[ अतिलघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Very Short Answer Type Questions ]

16. ऑनलाइन बैंकिंग से आप क्या समझते हैं ? 2

What do you understand by Online Banking ?

अथवा

OR

पीयर-टू-पीयर (P2P) पेमेंट ऐप्स पर संक्षेप में नोट लिखिए।

Write a short note on Peer-to-Peer (P2P) Payment Apps.

17. किसी भी **दो** प्रकार के असुरक्षित ऋणों की व्याख्या कीजिए। 2

Explain any **two** types of unsecured loans.

अथवा

OR

बंधक की **दो** विशेषताएँ लिखिए।

Mention any **two** features of a mortgage.

18. लिंग के प्रति संवेदनशीलता का क्या महत्त्व है ? 2

What is the importance of sensitivity towards Gender ?

अथवा

OR

ग्राहक प्रतिक्रिया से आप क्या समझते हैं ?

What do you mean by customer feedback ?

3646

P. T. O.

( 6 )

3646

19. टीम को परिभाषित कीजिए। टीम के **तीन** तत्वों का उल्लेख कीजिए।  
Define team. Mention **three** elements of the team. 2
20. एक सफल उद्यमी के **दो** गुणों को समझाइए।  
Explain **two** qualities of a successful entrepreneur. 2
21. वर्कशीट की व्याख्या कीजिए।  
Explain the worksheet. 2

खण्ड – स

SECTION – C

[ लघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Short Answer Type Questions ]

22. भारत में गैर-डिजिटल भुगतान तरीकों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।  
Briefly explain non-digital payment modes in India. 3
23. निम्नलिखित पर संक्षिप्त नोट लिखिए : 3  
Write short notes on :  
(a) एन० ई० एफ० टी०  
NEFT  
(b) आर० टी० जी० एस०  
RTGS  
(c) आई० एम० पी० एस०  
IMPS
24. पोस्ट सेल सेवा क्यों महत्वपूर्ण है ? 3  
Why is Post Sale Service important ?

3646

( 7 )

3646

अथवा

OR

ओवरड्राफ्ट सेवा की विशेषताओं की व्याख्या कीजिए।

Explain the features of overdraft services.

25. एक BC/BF द्वारा फॉलो-अप विज़िट के निर्धारण के चरणों की व्याख्या कीजिए। 3  
Explain the steps of scheduling follow-up visits by a BC/BF.

अथवा

OR

ग्राहकों के लिए बैंकों की वेल्थ मैनेजमेंट सेवाओं के लाभों को समझाइए।

Explain the benefits of wealth management of Banks to Customers.

26. उत्तम कम्युनिकेशन स्किल्स के साथ ग्राहकों को कैसे संभालें, समझाइए ? 3  
Explain, how to handle customers with Good Communication Skills ?

अथवा

OR

साझा लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु प्रशिक्षण क्यों आवश्यक है ?

Why training is required to achieve Shared Goals ?

27. बौद्धिक संपदा अधिकार के मुख्य प्रकारों की व्याख्या कीजिए। 3  
Explain the major types of Intellectual Property Right.

खण्ड – द

SECTION – D

[ दीर्घ उत्तरीय प्रश्न ]

[ Long Answer Type Questions ]

28. नकद लेन-देन से आप क्या समझते हैं ? नकद लेन-देन के प्रकारों की व्याख्या कीजिए। 5  
What do you mean by Cash Transactions ? Explain the types of Cash Transactions.

3646

P. T. O.

( 8 )

3646

अथवा

OR

एक बैंक खाते से दूसरे बैंक खाते में धनांतरण आरंभ करने में शामिल चरणों को समझाइए।

Explain the steps involved in initiating a Bank Account Transfer.

29. पोस्ट-सेल सेवाओं के प्रकारों पर विस्तार से लिखिए।

5

Elaborate upon the types of Post-Sale Services.

अथवा

OR

BC/BF द्वारा ग्राहक को सेवाएँ देते समय किए जाने वाले कार्यों की व्याख्या कीजिए।

What are the activities undertaken by a BC/BF while executing a visit to a customer ?

30. उन चरणों की व्याख्या कीजिए जिनसे बैंक सूचना के गलत प्रस्तुतीकरण को रोका जा सकता है।

5

Explain the steps that avoid misrepresentation of information of Banks.

अथवा

OR

प्रत्येक बैंकिंग संस्था में अपनाई जाने वाली नैतिक प्रथाओं की व्याख्या कीजिए।

Explain the ethical practices followed in every Banking Organization.

