

CLASS : 10th (Secondary)

Code No. 131

Series : Sec.-April/2021

Roll No.

BANKING & FINANCIAL 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 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।

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**]

2 × 6 = 12

1. सम्प्रेषण कौशल के आवश्यक तत्वों का वर्णन करें। 6

Explain essential elements of communication skill.

अथवा

OR

उपभोक्ता व्यक्तित्व के विभिन्न आयामों का वर्णन करें।

Discuss different aspects of personality of the customers.

2. कार्यस्थल पर सन्देशवाहन के लाभों का वर्णन करें।

6

Describe the advantages of communication at workplace.

अथवा

OR

सूक्ष्म-वित्त क्या है ? इसके क्या लाभ हैं ?

What is Microfinance ? What are its benefits ?

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

4 × 3 = 12

3. शाब्दिक सन्देशवाहन के प्रकार बताइए।

3

State the types of Verbal Communication.

4. बैंक उपभोक्ता सेवा का क्या महत्त्व है ?

3

What is the importance of Customer Service in Banks ?

5. बायोमैट्रिक जाँच के *तीन* लाभ बताइए।

3

State **three** benefits of Biometric verification.

6. सूक्ष्म-वित्त संग्रहण प्रक्रिया के *तीन* चरणों का उल्लेख करें।

3

Explain **three** steps in the microfinance collection process.

[अति लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

2 × 6 = 12

7. प्रभावशाली सन्देशवाहन क्या है ?

2

What is Effective Communication ?

8. समन्वय क्या है ?

2

What is Communication ?

9. विश्लेषक उपभोक्ता कौन है ?

2

Who is Analytical Customer ?

10. सक्रिय-श्रवण क्यों जरूरी है ?

2

Why active listening is necessary ?

11. भाषा संवेदनशीलता क्या है ?

2

What is Language Sensitivity ?

12. उपभोक्ता के साथ नैतिक व्यवहार के आचरण से क्या अभिप्राय है ?

2

What is meant by practices of Ethical behaviour with customers ?

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

(Objective Type Questions)

1 × 24 = 24

13. संदिग्ध ऋण क्या है ? 1
What is Doubtful overdue ?
14. DBT का पूर्ण रूप लिखें। 1
Write full form of DBT.
15. आत्मनिर्भर-भारत सोच कब लागू हुई ? 1
On which date and year, vision of Aatmnirbhar Bharat implemented ?
16. पहल योजना का सम्बन्ध किससे है ? 1
Pahal Yojna is related to which Plan ?
17. सूक्ष्म-वित्त का उद्गम किस देश से हुआ ? 1
(A) भारत (B) यू. एस. ए.
(C) बांग्लादेश (D) ब्रिटेन
Origin of microfinance is from which country ?
(A) India (B) U. S. A.
(C) Bangladesh (D) Britain
18. नकदी संग्रहण कितने बजे से पहले जमा करना होता है ? 1
(A) 5 AM (B) 5 PM
(C) 4 PM (D) 6 PM
The collected cash must be deposited before ?
(A) 5 AM (B) 5 PM
(C) 4 PM (D) 6 PM

- 19.** दोषी ग्राहक की प्रविष्टि किस रजिस्टर में होती है ? 1
- (A) जमा रजिस्टर (B) ग्राहक रजिस्टर
(C) दोषी रजिस्टर (D) उपरोक्त में से कोई नहीं
- Name of delinquency client must be entered into ?
- (A) Deposit Register (B) Client Register
(C) Delinquency Register (D) None of the above
- 20.** अपलिखित करना एक है। 1
- (A) लेखांकन शब्दावली (B) अर्थशास्त्र शब्दावली
(C) बैंकिंग शब्दावली (D) उपरोक्त में से कोई नहीं
- Basically write off is an :
- (A) Accounting term (B) Economics term
(C) Banking term (D) None of the above
- 21.** बैंक समझौते की आज्ञा साल के बाद देता है। 1
- Bank may allow the settlement only after a certain period, say year.
- 22.** जीवन बीमा में किसी व्यक्ति का से सम्बन्धित बीमा वहन होता है। 1
- Life Insurance covers the risk of losing of a person.
- 23.** उपभोक्ता अनुसूची यात्रा क्या है ? 1
- What is Scheduling a customer visit ?
- 24.** MFI का पूर्ण रूप लिखिए। 1
- Write full form of MFI.
- 25.** सूक्ष्म-वित्त कम्पनी के द्वारा दी गई सेवाओं को कहा जाता है। 1
- The services offered by a microfinance company are called

26. किसी सवाल का बार-बार आना किस ओर इंगित करता है ? 1
- (A) सूक्ष्म-वित्त कार्यकारी के स्तर पर ज्ञान का अन्तर
 (B) प्रभावशाली सम्प्रेषण का अभाव
 (C) (A) तथा (B) दोनों
 (D) उपरोक्त में से कोई नहीं
- A query being received repeatedly from a customer indicates :
- (A) Knowledge gap on the part of microfinance executive
 (B) Absence of effective communication
 (C) Both (A) & (B)
 (D) None of the above
27. आन्तरिक प्रेरणा का **एक** उदाहरण दीजिए। 1
 Give **one** example of Internal Motivation.
28. अपनी शक्ति का **एक** उदाहरण दीजिए। 1
 Give **one** example of your strength.
29. तनाव प्रबन्धन का उदाहरण दीजिए। 1
 Give example of stress management.
30. आत्मप्रबन्धन को भी कहा जाता है। 1
 Self management also referred to as
31. निम्न वाक्य में कर्ता को पहचानिए : 1
 "Radha is reading a book."
 Identify the subject in the following sentence :
 "Radha is reading a book."

32. निम्न वाक्य में क्रिया को पहचानिए : 1
 "She bought a bicycle for her son."
 Identify the verb in the following sentence :
 "She bought a bicycle for her son."
33. 'हाव-भाव को अच्छी प्रकार से ना देख पाना' किस प्रकार का सन्देशवाहन रुकावट है ? 1
 "Not being able to see gestures' is what type of communication barrier ?
34. ख्याति किस प्रकार की सम्पत्ति है ? 1
 (A) स्थायी सम्पत्ति (B) चालू सम्पत्ति
 (C) अदृश्य स्थायी सम्पत्ति (D) अदृश्य सम्पत्ति
 Goodwill is which kind of Asset ?
 (A) Fixed asset (B) Current asset
 (C) Intangible fixed asset (D) Intangible asset
35. निम्न में से कौन-सा बायोमेट्रिक जाँच का लाभ है ? 1
 (A) पारदर्शिता (B) समय की बचत
 (C) तीव्रता (D) उपरोक्त सभी
 Which of the following is a benefit of Biometric verification ?
 (A) Transparency (B) Time saving
 (C) Fast working (D) All of the above
36. गैर-शाब्दिक सन्देशवाहन का **एक** उदाहरण दीजिए। 1
 Give **one** example of Non-Verbal Communication.

