

**CLASS : 10th (Secondary)**

**Code No. 1132**

**Series : Sec/Annual Exam.-2024**

Roll No. 

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

**BANKING, FINANCIAL SERVICES & INSURANCE**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**Level – 2**

[ Hindi and English Medium ]

(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.***

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.*

### खण्ड – अ

### SECTION – A

### [ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

### [ Objective Type Questions ]

1. निम्न में से कौन-सा बायोमेट्रिक सत्यापन का लाभ है :

1

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| (a) पारदर्शिता       | (b) समय की बचत  |
| (c) तेजी से काम करना | (d) उपरोक्त सभी |

Benefits of Bio-metric verification are :

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| (a) Transparency | (b) Time saving      |
| (c) Fast working | (d) All of the above |

2. सूक्ष्मवित्त का उद्गम किस देश से है ?

1

- (a) भारत (b) बांग्लादेश  
(c) यू० एस० ए० (d) ब्रिटेन

Origin of microfinance is from which country ?

- (a) India (b) Bangladesh  
(c) USA (d) Britain

3. 'POS' का पूर्ण रूप लिखिए।

1

Write full form of 'POS'.

4. ग्राहक के साथ अच्छा सम्बन्ध होना, व्यवसाय के लिए बहुत महत्त्वपूर्ण होता है।

(सही/गलत) 1

Relationship with client is very important for the business.

(True/False)

5. क्षेत्रीय अधिकारी जमा रसीद का अद्यतन करते हैं।

(सही/गलत) 1

Field officers update the deposit receipt.

(True/False)

6. दौरा अनुसूची बनाने का अर्थ है, किसी ग्राहक से मिलने के लिए ..... तय करना। (खाली स्थान भरें) 1

Scheduling a visit means fixing the ..... for visiting a customer.

(Fill in the blank)

7. 'विलफुल डिफॉल्टर' वह उधारकर्ता होता है, जो कुछ दिनों के पश्चात् डिफॉल्ट राशि का भुगतान करना चाहता है।

(सही/गलत) 1

A 'willful defaulter' is a borrower who is willing to pay the default amount after a few days.

(True/False)

8. संचार की प्रक्रिया में भाषा एक ..... कारक है। (खाली स्थान भरें) 1  
The language is a ..... factor in the process of communication.  
(Fill in the blank)
9. क्या पुरुषों व महिलाओं में तुलना करना सही है ? (हाँ/ना) 1  
Is it correct to compare men and women ? (Yes/No)
10. अधिकांश ग्राहक अपने खाते का उपयोग किसलिए करते हैं ? 1  
(a) जमा (b) निकास  
(c) (a) तथा (b) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं  
Most of the customers use their Account for what ?  
(a) Deposit (b) Withdrawl  
(c) Both (a) & (b) (d) None of these
11. MIS का पूर्ण रूप लिखिए। 1  
Write full form of MIS.
12. 'SMART Goals' में 'M' का क्या अर्थ है ? 1  
In 'SMART Goals' what does 'M' stands for ?
13. संचार की किसी एक बाधा का नाम लिखिए। 1  
Write any **one** communication barrier.
14. उद्यमी का कोई एक कार्य बताएँ। 1  
Write any **one** function of an Entrepreneur.
15. समय प्रबन्ध का कोई एक लाभ लिखिए। 1  
Write **one** benefit of Time Management.

( 5 )

1132

खण्ड – ब

SECTION – B

[ अतिलघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Very Short Answer Type Questions ]

16. 'अपलिखित' क्या है ? 2  
What is 'write-off' ?

अथवा

OR

जालसाजी/धोखा की अपने शब्दों में व्याख्या करें।

Define fraud in your own words.

17. वित्तीय समावेशन क्या है ? 2  
What is financial inclusion ?

18. कम्पनी का सच्चा ग्राहक कौन है ? 2  
Who is loyal customer of a company ?

19. भाषा के प्रति संवेदनशीलता क्या है ? 2  
What is sensitivity towards language ?

20. 'भ्रष्टाचार' शब्द की चर्चा करें। 2  
Discuss the term 'Corruption'.

1132

P. T. O.

( 6 )

1132

अथवा

OR

अनुचित व्यापार व्यवहार से आप क्या समझते हैं ?  
What do you mean by Unfair Trade Practices ?

21. अशाब्दिक संचार क्या है ? 2  
What is Non-verbal Communication ?

खण्ड – स

SECTION – C

[ लघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Short Answer Type Questions ]

22. संदिग्ध अतिदेय के क्या कारण हैं ? 3  
What are the reasons for doubtful overdue case ?

23. चूककर्ता प्रबन्धन अवधारणा का उल्लेख करें। 3  
Explain the concept of defaulter management.

24. लिंग के प्रति संवेदनशीलता क्या है ? 3  
What is sensitivity towards gender ?

25. उद्यमी के किन्हीं **तीन** कार्यों का वर्णन कीजिए। 3  
Discuss any **three** functions of Entrepreneur.

अथवा

OR

तनाव प्रबन्धन क्या है ?  
What is Stress Management ?

1132

( 7 )

1132

26. सूक्ष्मवित्त कार्यकारी के लिए संचार कौशल कैसे सहायक है ? 3  
How communication skills are helpful to microfinance executives ?
27. उपभोक्ता सम्बन्ध प्रबन्ध से आप क्या समझते हैं ? 3  
What do you understand by Customer Relationship Management ?

अथवा

OR

उपभोक्ता सूचना की सुरक्षा हेतु RBI के नियमों की चर्चा करें।

Discuss the RBI rules for protection of customer information.

खण्ड – द

SECTION – D

[ निबन्धात्मक प्रश्न ]

[ Essay Type Questions ]

28. बैंक द्वारा निपटान अद्यतन करने की आवश्यकता के कारणों का वर्णन करें। 5

Explain the reasons, when bank need to update the settlement.

अथवा

OR

जमा नकद संग्रह की प्रक्रिया का वर्णन करें।

Discuss the deposited cash collection process.

29. बिक्री के बाद की सेवाओं के महत्त्व का वर्णन करें। 5  
Explain the importance of post sale services.

अथवा

OR

उपभोक्ताओं को दी जाने वाली विक्रयोपरान्त सेवाओं का वर्णन करें।

Discuss the types of post sale services to customers.

1132

P. T. O.

( 8 )

1132

30. समन्वय की प्रक्रिया तथा इसके महत्त्व का वर्णन कीजिए।

5

Explain the process of co-ordination and its importance.

अथवा

OR

उपभोक्ता प्रतिपुष्टि की मुख्य विशेषताओं की सूची बनाइए।

List out the key features of customer feedback.

