

CLASS : 10th (Secondary)

Code No. 5532

Series : Sec. April/2021

Roll No.

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

BANKING & INSURANCE SERVICES

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level - 2

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear 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 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.

[निबन्धात्मक प्रश्न]

[Essay Type Questions]

1. माइक्रोफाइनेंस एक्जीक्यूटिव द्वारा बिक्री के बाद सेवाओं का विस्तृत वर्णन करें। 6

Explain in detail post sale service by Microfinance Executive.

अथवा

OR

बकाएदार प्रबन्ध प्रक्रिया का वर्णन करें। 6

Explain the defaulter management process.

2. 'सामाजिक भेदभाव के प्रति संवेदनशीलता' पर एक लेख लिखें। 6

Write a note on 'sensitivity towards social differences'.

अथवा

OR

समन्वय की प्रक्रिया और इसके महत्त्व का वर्णन करें। 6

Explain the process of coordination and its importance.

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

3. माइक्रोफाइनेंस एक्जीक्यूटिव द्वारा संग्रह प्रक्रिया के चरणों का संक्षिप्त वर्णन करें। 4
Describe steps of collection process done by Microfinance Executive in brief.
4. व्यक्तिगत प्रस्तुति कौशल का संक्षिप्त वर्णन करें। 4
Explain briefly the personal presentation skill.
5. बैंकिंग नैतिकता के कोई **चार** लाभ लिखें। 4
Write any **four** importance of Banking Ethics.
6. प्रतिपुष्टि के किन्हीं **चार** महत्त्वों का वर्णन करें। 4
Explain any **four** importance of Feedback.

[अति लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. कैश कलेक्टेड के लिए लेखांकन औपचारिकताएँ क्या हैं ? 2
What are the accounting formalities for cash collected ?
8. सहकार्यता (कोलेबोरेशन) क्या है ? 2
What is Collaboration ?
9. बार-बार आने वाले प्रश्न क्या संकेत देते हैं ? 2
What do the repetitive queries indicate ?

10. नैतिकता को परिभाषित कीजिए। 2
Define Ethic.
11. प्रतिस्पर्धा में कम्पनियों के उत्पादों और सेवाओं को बदनाम करने से क्यों बचना चाहिए ? समझाइए। 2
State, why should avoid defaming products and services of companies in competition ?
12. शाब्दिक संचार के किन्हीं **दो** प्रकारों का वर्णन करें। 2
Explain any **two** types of verbal communication.

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

13. आत्मनिर्भर भारत अभियान कब आरम्भ किया गया ? 1
When Atmanirbhar Bharat Campaign was launched ?
14. MFIs का पूर्ण रूप लिखें। 1
Write full form of MFIs.
15. पूरी प्रक्रिया मिनट में होती है। (खाली स्थान भरें) 1
The overall procedure is of minutes. (Fill in the blank)
16. मूलरूप से write off बैंकिंग टर्म है। (सही या गलत) 1
Basically write off is a Banking term. (True or False)

17. वसूली नकदी निम्न समय से पहले जमा हो जानी चाहिए : 1
 (A) 4 PM (B) 5 PM
 (C) 5 AM (D) 6 PM
 The collected cash must be deposited before :
 (A) 4 PM (B) 5 PM
 (C) 5 AM (D) 6 PM
18. निम्न में से कौन-सा बैंक मोहम्मद यूनुस ने स्थापित किया ? 1
 (A) मोहम्मद यूनुस बैंक (B) ग्रामीण विकास बैंक
 (C) गाँव विकास बैंक (D) ग्रामीण बैंक
 Which Bank was established by Muhd. Yunus ?
 (A) Muhd. Yunus Bank (B) Grameen Vikas Bank
 (C) Village Development Bank (D) Grameen Bank
19. 'संचार' शब्द मूल रूप से दो लैटिन शब्दों से बना है। उन दो शब्दों के नाम लिखें। 1
 The roots of the word 'communication' can be traced in the two latin words.
 Write the names of these two words.
20. ड्राइवर अप्रोच है : 1
 (A) भ्रमित (B) धीरे निर्णय लेना
 (C) फोकस्ड एण्ड डाइरेक्ट (D) कार्रवाई उन्मुख नहीं
 Driver's approach is :
 (A) Confused (B) Slowing decision making
 (C) Focused and direct (D) Not action oriented
21. सहकर्मियों को चुना **नहीं** जा सकता। (सही या गलत) 1
 Colleagues can**not** be chosen. (True or False)

22. एक व्यवसाय के अस्तित्व के साथ कल्पना **नहीं** की जा सकती : 1

- (A) बिना दलालों के (B) बिना दोस्तों के
(C) बिना ग्राहकों के (D) उपरोक्त में से कोई नहीं

Survival of a business cannot be imagined with :

- (A) No brokers (B) No friends
(C) No customers (D) None of the above

23. ग्राहक के को व्यक्तिगत रूप से लेने की आवश्यकता **नहीं** है। (खाली स्थान भरें) 1

There is **no** need to take customers personally. (**Fill in the blank**)

24. ग्राहक निष्ठा प्राप्त करने के लिए अल्प विचलन स्वीकार करने के लिए तैयार रहना चाहिए। 1

(सही या गलत)

Be ready to accept minor deviations in order gain customer loyalty.

(**True or False**)

25. एक collaborative team में लक्ष्य और स्रोत होते हैं : 1

- (A) साझा नहीं होते
(B) साझा होते हैं
(C) लक्ष्य व उपलब्धता के स्रोत में कोई सम्बन्ध नहीं
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं

In a collaborative team, goals and resources are :

- (A) Are not shared
(B) Are shared
(C) No connection between goals and availability of resources
(D) None of the above

26. कौन-से मेन्युअल की रूपरेखा तैयार करने और सही मायने में सेट होने की भविष्यवाणी की गई है जिसे लागू व्यवहार माना जायेगा : 1

- (A) अखंडता मेन्युअल (B) नैतिक मेन्युअल
(C) एकाउण्ट मेन्युअल (D) उपरोक्त सभी

Which manual is predicted to outline and truly set out what will be deemed to be applicable behaviour ?

- (A) Integrity manual (B) Ethics manual
(C) Account manual (D) All of the above

27. बैंक का चिह्न और लाभ-हानि खाते के साथ अन्य वैधानिक दस्तावेज बैंक की सही आर्थिक स्थिति प्रस्तुत करते हैं। (सही या गलत) 1

Bank's balance sheet and profit and loss accounts along with other statutory disclosures must reflect the true scenario of banks. (True or False)

28. के मूल सिद्धांत से हटकर सफलता उनके कर्मचारियों और ग्राहकों में कोई भेदभाव नहीं करती है। (खाली स्थान भरें) 1

Departing from the basic principle of the success do not over discriminate among their employees and customers. (Fill in the blanks)

29. निम्न में कौन-सा नवीनीकरण ऊर्जा का स्रोत है ? 1

- (A) लकड़ी (B) पेट्रोल
(C) कोयला (D) सौर ऊर्जा

Which of the following sources of energy is from a renewable source ?

- (A) Wood (B) Petrol
(C) Coals (D) Solar energy

30. विभिन्न स्थानों में एक या कई व्यक्तियों के साथ शीघ्रता से संचार करने के लिए आप कौन-सी संचार विधि का प्रयोग करेंगे ? 1

Communicate quickly with one or many individuals in various location, which method of communication will you use ?

31. निम्नलिखित में मौखिक संचार का उदाहरण है :

1

(A) समाचार-पत्र

(B) फोन कॉल

(C) ई-मेल

(D) पत्र

Which of the following is an example of oral communication ?

(A) News-papers

(B) Phone Call

(C) E-mail

(D) Letters

32. 7% संचार शब्दों के प्रयोग से होता है।

(सही या गलत)

1

7% communication is done using words.

(True or False)

