

# Code No. 1547

CLASS : 11th (Eleventh)

Series : 11-April/2021

Roll No.

## BANKING & FINANCE SERVICE

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 3

[ हिन्दी एवं अंग्रेजी माध्यम ]

[ Hindi and English Medium ]

(Only for Fresh/School Candidates)

(For the Student of Centre of Excellence)

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 सबसे ऊपर दिये गये कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख्य-पृष्ठ पर लिखें।  
*The Code No. on the top 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 प्रश्न अनिवार्य हैं।

**All questions are compulsory.**

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

*Marks are indicated against each question.*

[ निबन्धात्मक प्रश्न ]

[ Essay Type Questions ]

1. वाणिज्य बैंकों के कार्यों का वर्णन कीजिए। 6  
 Explain the functions of Commercial Banks.  
 अथवा  
 OR  
 बैंकिंग के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए। 6  
 Explain the various types of Banking.
2. बैंक के ग्राहकों के कितने प्रकार हैं ? 6  
 How many types of bank customer are ?  
 अथवा  
 OR  
 निम्नलिखित पर संक्षिप्त नोट लिखिए : 2, 2, 2  
 Write short notes on the following :  
 (i) डोर टू डोर कॉल।  
 Door-to-Door Calls.

- (ii) सामुदायिक सभा।  
Community Gathering.
- (iii) अभियान के माध्यम से संभावित ग्राहक को सूचित करें।  
Inform Potential Customer through campaign.

## [ लघु उत्तरात्मक प्रश्न ]

## [ Short Answer Type Questions ]

3. गैर-अनुसूची बैंकों पर एक संक्षिप्त नोट लिखिए। 3  
Write a note on non-scheduled Banks.
4. रेफरल पूछताछ के लाभों का वर्णन कीजिए। 3  
Explain the advantages of Referral Enquiries.
5. KYC से आप क्या समझते हैं ? 3  
What do you mean by KYC ?
6. अनकहा (अशाब्दिक) संचार (Non-verbal communication) का वर्णन कीजिए। 3  
Explain Non-Verbal Communication.

## [ अति लघु उत्तरात्मक प्रश्न ]

## [ Very Short Answer Type Questions ]

7. ग्राहक सूचना प्रणाली क्या है ? 2  
What is Customer Information System ?
8. प्राथमिक सूचना क्या है ? 2  
What is Preliminary Information ?
9. भुगतान सूची की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए। 2  
Explain the procedure for payment schedule.

10. खाता खोलने के बाद ग्राहक को सूचित करें, वर्णन कीजिए। 2  
Inform customer about successful account opening. Explain.
11. शाब्दिक संचार (verbal communication) के कोई **दो** प्रकार लिखिए। 2  
Write any **two** type of Verbal Communication.
12. सन्देशवाहन से आप क्या समझते हैं ? 2  
What do you mean by communication ?

## [ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

## [ Objective Type Questions ]

13. जिस बैंक का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम की 2nd सूची में नहीं है, उन बैंकों को कहा जाता है ..... । (रिक्त स्थान भरें) 1  
The banks are not included in list of 2nd scheduled of the RBI Act, 1934 are called ..... . (Fill in the blank)
14. निम्न में अनुसूची बैंक कौन-से हैं ? 1  
(A) स्टेट बैंक समूह  
(B) सेन्ट्रल सहकारी बैंक  
(C) सहकारी बैंक  
(D) उपरोक्त सभी
- Which is a Scheduled Bank ?  
(A) State Bank Group  
(B) Central Co-operative Banks  
(C) Co-operative Banks  
(D) All of the above

15. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक वह बैंक होते हैं जिनमें ..... से अधिक सरकार का स्वामित्व होता है।  
(रिक्त स्थान भरें) 1  
Public Sector Banks are the banks in which the Government holds more than ..... .  
(Fill in the blank)
16. जिन बैंकों का मुख्य कार्यालय भारत में स्थित है तथा उनका स्वामित्व, प्रबन्ध व नियंत्रण भारतीय रिज़र्व बैंक के द्वारा होता है, उन बैंकों को जाना जाता है ..... ।  
(रिक्त स्थान भरें) 1  
The banks which have head office in India and which are owned, controlled and managed by RBI are known as ..... .  
(Fill in the blank)
17. BC को बेसिक कम्प्यूटर का ज्ञान और सन्देशवाहन में कुशल होना चाहिए।  
(सही या गलत) 1  
BC Should posses basic computer knowledge and good communication skill.  
(True or False)
18. अनपढ़ व्यक्ति वह होता है जो अपने हस्ताक्षर नहीं कर सकता।  
(सही या गलत) 1  
Illiterate persons are those persons who cannot sign.  
(True or False)
19. संभावित ग्राहक बन सकता है : 1  
(A) एक व्यक्ति  
(B) संगठन  
(C) व्यवसायिक फर्म  
(D) उपरोक्त सभी  
Potential customers of Banks May be :  
(A) an individual  
(B) organization  
(C) business firm  
(D) all of the above

20. एक अन्धा व्यक्ति : 1
- (A) बैंक खाता नहीं खोल सकता  
 (B) बैंक खाता खोल सकता है  
 (C) केवल बचत खाता खोल सकता है  
 (D) केवल स्थायी जमा खाता खोल सकता है
- A blind person :
- (A) can not open Bank Account  
 (B) can open Bank Account  
 (C) can open only Saving Account  
 (D) can open only Fixed Deposit Account
21. दूरस्थ क्षेत्र वह क्षेत्र हो जो शहरी क्षेत्र से बहुत ..... हैं। (रिक्त स्थान भरें) 1
- Remote area's are those which are very ..... from urban area's ?  
**(Fill in the blank)**
22. जब ग्राहक बैंक से मुद्रा की निकासी करना चाहता है तो किस फार्म की आवश्यकता होगी। 1
- When customer needs to withdraw money, which type of form is required ?
23. किसी भारतीय बैंक में, बचत खाता खोलने के लिए ग्राहक में निम्न में से कौन-सी योग्यता होनी चाहिए ? 1
- (A) भारतीय नागरिक हो  
 (B) 18 वर्ष या अधिक आयु का हो  
 (C) (A) और (B) दोनों  
 (D) उपरोक्त में से कोई नहीं
- To be eligible to open a Saving Account in any Indian Bank, Customers need to meet certain criteria :
- (A) Should be a citizen of India  
 (B) Should be 18 years and above  
 (C) Both (A) and (B)  
 (D) None of the above

24. यदि EMI की राशि ₹ ..... से कम है तो, ग्राहक बैंक को सीधे भुगतान कर सकता है।  
(रिक्त स्थान भरें) 1  
If the EMI amount is less than ₹ ..... month, customer can pay directly to the bank.  
(Fill in the blank)
25. बैंक ऋण का भुगतान करने का दूसरा तरीका auto reduction option है। (सही या गलत) 1  
The another way to reply the bank loan is auto reduction option.  
(True or False)
26. रेफरल पूछताछ चूक ग्राहक के अवसर को कम करता है। (सही या गलत) 1  
Referral enquiries reduce the chance of default customers.  
(True or False)
27. KYC का संक्षिप्त रूप है ..... । (रिक्त स्थान भरें) 1  
KYC is the abbreviation for ..... .  
(Fill in the blank)
28. आधार कार्ड ..... के द्वारा निर्गमित किया जाता है। (रिक्त स्थान भरें) 1  
Aadhar Card issued by ..... .  
(Fill in the blank)
29. OVD किसका संक्षिप्त रूप है ..... । 1  
OVD is the abbreviation for ..... .
30. निम्न में से कौन-सा पहचान का प्रमाण **नहीं** है ? 1  
(A) पासपोर्ट  
(B) पैन कार्ड  
(C) सम्पत्ति या नगरपालिका कर भुगतान रशीद  
(D) उपरोक्त में कोई नहीं  
Which is **not** for proof of identity ?  
(A) Pass Port  
(B) PAN Card  
(C) Property or Municipal Tax Receipt  
(D) None of the above

31. गलत सूचनाएँ/दस्तावेज लागू करने के लिए सक्षम करने की आवश्यकता है। (सही या गलत) 1  
Wrong information/documents need from to enable to apply. (True or False)
32. बैंक कभी भी विभिन्न सुविधाओं के लिए ग्राहक को सूचित नहीं करता है। (सही या गलत) 1  
Bank never inform to the customer about to avail the numerous available facilities. (True or False)
33. आवेदन रद्द करने पर बैंक आवेदन रद्द करने का कारण देगा। (सही या गलत) 1  
In the case of rejection of Application bank will give the reasons of rejection : (True or False)
34. सन्देश वाहन two-way नहीं है। (सही या गलत) 1  
Communication is not a two-way process. (True or False)
35. .... में बिना शब्दों के सूचनाओं का आदान-प्रदान होता है। (रिक्त स्थान भरें) 1  
..... exchanging information without words. (Fill in the blank)
36. जिस इमेज (Image) से सूचनाएँ दी जाती हैं, उस सन्देशवाहन का नाम लिखिए। 1  
Exchanging information through Images, write name that communication.

