

Code No. 1546

CLASS : 11th (Eleventh)

Series : 11-April/2021

Roll No.

BANKING & INSURANCE SERVICES 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 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 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.

(2)

1546

- नोट :** (i) *सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।*
Answer all questions.
- (ii) *प्रत्येक प्रश्न के अंक उनके सामने दिए गए हैं।*
Marks are indicated against each question.

[निबन्धात्मक प्रश्न]

[Essay Type Questions]

1. BF को परिभाषित कीजिए तथा इसके रोल व उत्तरदायित्वों का वर्णन करें। 2, 4

Define Business Faciliater and also explain the role and responsibilities of Business faciliater.

अथवा

OR

निम्न पर नोट लिखिए :

Write short note on the following :

- (i) रिटेल बैंक। 3
Retail Banking.
- (ii) भारतीय रिज़र्व बैंक मुद्रा की पूर्ति व साख पर नियन्त्रण रखता है। 3
RBI is controller of currency supply and credit.
2. संभावित ग्राहक से आप क्या समझते हैं ? ग्राहक के वित्तीय स्टेटस का वर्णन करें। 6

What do you mean by Prospective Customer ? Explain Customer's Financial Status.

अथवा

OR

- (i) विकलांग व्यक्तियों को बैंक की सुविधाएँ। 3
Bank facilitates to persons with disabilities.

1546

- (ii) BC के ग्राहकों के प्रश्नों के सम्बन्ध में उत्तरदायित्व। 3
Responsibility of BC regarding customer's queries.

[लघु उत्तरात्मक प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

3. बैंक ग्राहकों के किन्हीं **चार** खण्डों का वर्णन करें। 4
Explain any **four** segment of Bank Customers.
4. अनुसूची और गैर-अनुसूची बैंकों से आप क्या समझते हैं ? 4
What do you mean by Scheduled and Non-Scheduled Bank.
5. KYC क्या है ? 4
What do you mean by KYC ?
6. शाब्दिक संचार क्या है ? इसके प्रकारों का वर्णन करें। 4
What is Verbal Communication ? Explain type of Verbal Communication.

[अति लघु उत्तरात्मक प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. बचत खाता खोलने की योग्यता का वर्णन करें। 2
Explain the eligibility to open saving account.
8. रेफरल पूछताछ के किन्हीं **दो** स्रोतों का वर्णन करें। 2
Describe any **two** sources of Referral Enquiries.
9. फार्म के प्रकार बताइए। 2
Describe the types of form.

10. आवेदन रद्द करने के कोई **दो** कारण लिखें। 2
Write any **two** reasons of rejection of application.
11. फीस व चार्ज के परिवर्तन के बारे में लिखें। 2
Describe changes in Fees & Charges.
12. सांकेतिक संचार से आप क्या समझते हैं ? 2
What do you mean by Visual Communication ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

13. RBI के **दो** विभाग हैं। (सही/गलत) 1
RBI has **two** departments. (True/False)
14. को सभी बैंकिंग और गैर-बैंकिंग संस्थाओं पर पर्यवेक्षी शक्ति है। (रिक्त स्थान भरें) 1
..... has supervisory power on all types of Banking and Non-banking Financial Institutions. (Fill in the blank)
15. बैंक अपनी जमा भारतीय रिज़र्व बैंक में रखते हैं। (रिक्त स्थान भरें) 1
The bank kept deposits in Reserve Bank of India. (Fill in the blank)
16. भारतीय रिज़र्व बैंक का पहला भारतीय गवर्नर कौन था ? 1
Who was first Indian Governor of Reserve Bank of India ?
17. RTGS का पूर्ण रूप लिखें। 1
Write full form of RTGS.

18. बैंक अपने ग्राहकों को विभिन्न बैंकिंग उत्पाद (Product) प्रस्तुत करता है : 1

- (A) अटल पेन्शन योजना
- (B) बचत खाता
- (C) प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना
- (D) उपरोक्त सभी

Bank offers different-banking products to their customers :

- (A) Atal Pension Yojna
- (B) Saving Account
- (C) Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana
- (D) All of the above

19. पागल व्यक्ति : 1

- (A) बैंक में खाता खोल सकता है
- (B) बैंक में खाता नहीं खोल सकता है
- (C) केवल बचत खाता खोल सकता है
- (D) केवल स्थायी खाता खोल सकता है

A Lunatic Person :

- (A) Can open bank account
- (B) Can not open bank account
- (C) Can open only saving A/c
- (D) Can open only fixed account

20. बैंक अपने उत्पादों को विभिन्न प्रकार के मीडिया के द्वारा बढ़ावा देता है : 1

- (A) प्रिंट
- (B) टेलीविजन
- (C) रेडियो
- (D) उपरोक्त सभी

Banks can promote products through different types of Media :

- (A) Print
- (B) Television
- (C) Radio
- (D) All of the above

21. निम्न में से कौन-सा नाबालिग *नहीं* है ?

1

- (A) 18 वर्ष 4 महीने का राम
- (B) 17 वर्ष 11 महीने का रजत
- (C) 17 वर्ष 6 महीने का रोहन
- (D) 16 वर्ष का मोहन

Which is **not** minor of the following ?

- (A) Ram is 18 yrs. 4 months
- (B) Rajat is 17 yrs. 11 Months
- (C) Rohan is 17 yrs. 6 months
- (D) Mohan is 16 yrs.

22. बैंक खाता खोलने के लिए आवश्यकताएँ तय की जाती हैं, के द्वारा :

1

- (A) RBI की साख नीति
- (B) बैंक नीति
- (C) (A) और (B) दोनों
- (D) उपरोक्त में से कोई नहीं

Requirements for opening Bank Account are dictated by :

- (A) RBI's Credit Policies
- (B) Bank Policy
- (C) Both (A) and (B)
- (D) None of the above

23. यह BC का कर्तव्य है कि सभी की जाँच करें।

(रिक्त स्थान भरें।)

1

It the duty of BC to check all the

(Fill in the blank)

24. सूचना के लिए रेफरल पूछताछ महत्त्वपूर्ण है। (रिक्त स्थान भरें) 1
Referral inquiry is important for information. (Fill in the blank)
25. संयुक्त खाते की स्थिति में की प्रक्रिया सभी संयुक्त खाताधारकों को पूरी करनी होती है। (रिक्त स्थान भरें) 1
In case of joint account, process is completed in respect of all joint account holders. (Fill in the blank)
26. भारतीय रिज़र्व बैंक की सावधानी सूची में वर्णित कोई भी व्यक्ति खाता खोलने में सक्षम नहीं है। (सही/ गलत) 1
No person mentioned in RBI's caution list is able to open the account. (True/False)
27. बैंक सलाह देता है कि प्रासंगिक नियम और शर्तों के लिए व्यक्ति से पूछा है। (सही/गलत) 1
Bank advice, that the relevant terms and conditions for service have asked to provide. (True/False)
28. ग्राहक को आवेदन करने के वैध कारण जानने का अधिकार है। (रिक्त स्थान भरें) 1
Customer's right to know the valid reason of of application. (Fill in the blank)
29. SMS का पूर्ण रूप लिखें। 1
Write full form of SMS.
30. जब हम मौखिक रूप से संवाद करते हैं, हमें प्रयोग करने चाहिये : 1
(A) कठिन शब्द (B) सरल शब्द
(C) भ्रम की स्थिति वाले शब्द (D) संक्षिप्त रूप वाले शब्द

When we communicate verbally, we should use :

- (A) Difficult Words (B) Simple Words
(C) Confusing Words (D) Abbreviations

31. एक ईमानदार शरीर मुद्रा क्या व्यक्त करती है ? 1

- (A) शर्म (B) डर
(C) आत्म-विश्वास (D) बुद्धि

What does an upright (straight) body posture convey/show ?

- (A) Shyness (B) Fear
(C) Confidence (D) Intelligence

32. सकारात्मक चेहरे की अभिव्यक्ति : 1

- (A) सुनते हुए सिर हिलाना (B) घूर रहा है
(C) झुरियों वाला सिर (D) स्पीकर से दूर देखना

Which of these is a positive (good) facial expression ?

- (A) Nodding while listening (B) Staring hard
(C) Wrinkled forehead (D) Looking away from the speaker

