

**Model Question Paper: Year 2023-24**

**CLASS: 12<sup>th</sup> (Senior Secondary)**

**Code: A**

Roll No.

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

**Banking, Financial Services & Insurance**  
National Skills Qualification Framework (NSQF)  
[Hindi and English Medium]

**ACADEMIC**

समय: 2.30 घण्टे]

[ पूर्णांक: 60

Time allowed: 2.30 hours]

[ Maximum Marks:60

- कृपया जांच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 5 तथा प्रश्न 30 हैं।  
Please make sure that the printed pages in this question paper are 5 in number and it contains 30 questions.
- 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 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 लगाएं।  
Candidate 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 answer of objective type questions.
- कृपया प्रश्नों के उत्तर देने से पूर्व यह सुनिश्चित कर लें कि प्रश्न-पत्र पूर्ण व सही है, परीक्षा 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.

Instructions (निर्देश): -

1. All questions are compulsory. (सभी प्रश्न अनिवार्य हैं)
2. Question no. **1 to 15** are MCQ/ One Word/ Fill in the Blank type's questions carrying **one marks** each. (प्रश्न 1 से 15 तक एक नंबर के हैं)
3. Question no **16 to 21** are very short answer type question carrying **two marks**. (प्रश्न 16 से 21 दो नंबर के हैं)
4. Question no **22 to 27** are short answer type question carrying **three marks**. (प्रश्न 22 से 27 तीन नंबर के हैं)
5. Question no **28 and 30** are long answer type questions carrying **five marks**. (प्रश्न 28 से 30 पांच नंबर के हैं)

[ खण्ड—अ]

[Section-A]

Q.1. Which loans up to ₹ 50,000 for start-ups?

- a) Shishu Loans
- b) Kishor loans
- c) Tarun loans
- d) None of the above

Q.1. स्टार्ट-अप के लिए ₹ 50,000 तक का कौन सा ऋण?

क) शिशु ऋण

ख) किशोर ऋण

ग) तरुण ऋण

घ) उपरोक्त में से कोई नहीं

Q.2. Loan agreements remain valid and enforceable for a period of how many years from the date of their signing?

- a) Three years
- b) Five years
- c) Ten years
- d) Fifteen years

प्रश्न 2. ऋण समझौते कितने अवधि के लिए वैध और लागू करने योग्य रहते हैं?

ए) तीन साल

ख) पांच साल

ग) दस साल

डी) पंद्रह साल

Q.3. What are the ethical practices needed in banking organisation?

- a) Integrity
- b) Mutual Respect
- c) Resolving Conflict
- d) All above

प्रश्न 3. बैंकिंग संगठन में आवश्यक नैतिक अभ्यास क्या हैं?

ए) अखंडता

ख) आपसी सम्मान

ग) संघर्ष का समाधान

डी) उपरोक्त सभी

Q.4 Which of the following sources of energy is from a renewable source?

- (a) Solar energy
- (b) Wood
- (c) Coals
- (d) Petrol

Q.4 निम्न में से ऊर्जा का कौन सा नवीनीकरण स्रोत है ?

(ए) सौर ऊर्जा (ख) लकड़ी (सी) कोयले (डी) पेट्रोल

Q.5 Which of the following is a valid file extension for Notepad ?  
file?

- (a) .jpg
- (b) .doc
- (c) .text
- (d) .txt

Q.5 निम्नलिखित में से कौन सा नोटपैड के लिए एक वैध फ़ाइल एक्सटेंशन फ़ाइल है?

(ए) .jpg (ख) .doc

(सी) .text (डी) .txt

Q.6 The language professional use should be -

- a) Their mother tongues
- b) Of their choice
- c) Easily understood by customer
- d) Corporate jargons

Q.6 भाषा का व्यावसायिक उपयोग होना चाहिए -

क) उनकी मातृभाषाएँ ख) उनकी पसंद का  
सी) ग्राहक द्वारा आसानी से समझा जा सकता है घ) कॉर्पोरेट शब्दजाल

Q.7. Ravi works hard to get the best student award at the end of year. What type of motivation is this?

प्रश्न 7. रवि वर्ष की समाप्त सर्वश्रेष्ठ छात्र का पुरस्कार पाने के लिए कड़ी मेहनत करता है। यह किस प्रकार की प्रेरणा है?

Q.8 Which points includes of differences in culture ?

Q.8 किन बिंदुओं में संस्कृति में अंतर शामिल है ?

Q.9 \_\_\_\_\_ are two major aspects of any business including the banking business

Q.9 बैंकिंग व्यवसाय किसी भी व्यवसाय के दो प्रमुख पहलू हैं जिनमें शामिल हैं -----

Q.10 The BC/BF should not use coercion, threats or any other unlawful methods of \_\_\_\_\_.

Q.10 बीसी/बीएफ को \_\_\_\_\_ में जबरदस्ती, धमकी या किसी अन्य गैरकानूनी तरीकों का उपयोग नहीं करना चाहिए।

Q.11 Who is the link between the bank and customer?

Q.11 बैंक और ग्राहक के बीच की कड़ी कौन है?

Q.12 What keys do you use to copy something?

Q.12 आप किसी चीज़ को कॉपी करने के लिए किस कुंजी का उपयोग करते हैं?

Q.13 Write one example of strength.

प्र.13 शक्ति का एक उदाहरण लिखिए।

Q.14 Coordination means organizing the activities of two or more groups. (True/False)

Q.14 समन्वय का अर्थ है दो या दो से अधिक समूहों की गतिविधियों का आयोजन करना। (सही गलत)

Q.15 What is the full form of OTP ?

Q.15 OTP का पूर्ण रूप क्या है?

[ खण्ड—ब ]  
[Section-B]

Very Short Answer Types Questions

2x 6 = 12Marks

Q.16 Write a short note on Standard Operating Procedure

Q.16 मानक संचालन प्रक्रिया पर एक संक्षिप्त नोट लिखें

Q.17 Which customer information important for the bank?

Q.17 बैंक के लिए कौन सी ग्राहक जानकारी महत्वपूर्ण है?

Q.18 Write three important elements of a team

Q.18 एक टीम के तीन महत्वपूर्ण तत्व लिखें

or

what is banking integrity?

बैंकिंग अखंडता क्या है?

Q.19 Write short notes on "Defaulter of Bank Loans".

Q.19 "बैंक ऋणों के चूककर्ता" पर संक्षिप्त नोट लिखें।

or

What is the meaning of Trademarks?

ट्रेडमार्क का क्या अर्थ है?

Q.20 Write the types of Barriers to Effective Communication?

Q.20 प्रभावी संचार में बाधाओं के प्रकार लिखिए?

Q.21 Write qualities of an entrepreneur.

Q.21 एक उद्यमी के गुण लिखिए।

[ खण्ड—स ]  
[Section-C]

Short Answer types Questions

3 x 6= 18 M

Q.22 Describe what the main problems that customers face.

22 वर्णन करें कि ग्राहकों को किन मुख्य समस्याओं का सामना करना पड़ता है।

Q.23 Explain what are loan repayments and its types?

Q.23 ऋण अदायगी क्या हैं और इसके प्रकार स्पष्ट करें?

Q.24 Why is post-sale service important?

Q.24 बिक्री के बाद की सेवा क्यों महत्वपूर्ण है?

Q.25 How should the customer accounts be managed?

Q.25 ग्राहक खातों का प्रबंधन कैसे किया जाना चाहिए?

OR

Write three features of feedback?

फीडबैक की तीन विशेषताएं लिखें?

Q.26 What are the types of communication at work place?

प्र.26 कार्य स्थल पर संचार के प्रकार क्या हैं?

Q..27 Describe the various types of unfair practices in banks.

प्रश्न..27 बैंकों में विभिन्न प्रकार के अनुचित व्यवहारों का वर्णन करें।

or

Write a detailed note on RBI rules for protection of customer information .

ग्राहक सूचना की सुरक्षा के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों पर एक विस्तृत नोट लिखें।

[ खण्ड—द ]  
[Section-D]

Long Answer Types of Questions

5 x 3= 15 Marks

Q.28. Write a note on Remittance facilities and its type?

Q.28 प्रेषण सुविधाओं और इसके प्रकार पर एक नोट लिखें?

OR

Q.28 Describe role of customer service point?

ग्राहक सेवा बिंदु की भूमिका का वर्णन करें?

Q.29. What are the activities undertaken by a BC/BF while scheduling to visit a customer.

Q.29 किसी ग्राहक से मिलने के लिए शेड्यूल करते समय बीसी/बीएफ द्वारा की जाने वाली गतिविधियां क्या हैं।

OR

Q.29 Elaborate upon the types of post-sale services

Q.29 बिक्री के बाद की सेवाओं के प्रकारों का विस्तार से वर्णन करें।

Q.30. Explain types of communication skills?

Q.30 संचार कौशल के प्रकारों को समझाइए?

OR

Q.30 What is the meaning of sensitivity? Explain different types of sensitivity.

Q.30 संवेदनशीलता का अर्थ क्या है? संवेदनशीलता के विभिन्न प्रकारों को समझाइए।