

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 1246

Series : SS/Annual Exam.-2024

Roll No.

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

BANKING FINANCIAL SERVICES AND INSURANCE

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 4

(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.***

सामान्य निर्देश :

General Instructions :

- (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

- (ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिये गये हैं।

Marks are indicated against each question.

- (iii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to their marks.

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

1. एक प्रतिष्ठित कम्पनी ग्राहकों को खुश रखती है।

(सत्य/असत्य) 1

A reputable company keeps its customer happy.

(True/False)

2. 'समग्र ऋण' एक माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ता को उसकी निम्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए स्वीकृत किया जाता है : 1

- (A) लम्बी-अवधि की वित्तीय आवश्यकताएँ
- (B) अल्प-कालीन वित्तीय आवश्यकताएँ
- (C) उपरोक्त दोनों
- (D) उपरोक्त में से कोई नहीं

'Composite loan' is sanctioned to a microfinance borrower for meeting his following requirements :

- (A) Long-term financial requirements
- (B) Short-term financial requirements
- (C) Both of the above
- (D) None of the above

3. एक इच्छित डिफाल्टर एक उधारकर्ता है जो कुछ दिनों के बाद डिफाल्ट राशि का भुगतान करने को तैयार है। 1
(सत्य/असत्य)

A willful defaulter is a borrower who is willing to pay the default amount after a few days. (True/False)

4. सामान्यतः शिकायत निम्न कारणों से उत्पन्न हो सकती है : 1

- (A) अधिकारियों के ज्ञान में कमी
- (B) अधिकारियों का निम्न आत्मविश्वास स्तर
- (C) अधिकारियों का उदासीन रवैया
- (D) उपरोक्त सभी

Normally complaints may arise due to the following :

- (A) Lack of knowledge of the official
- (B) Low confidence level of the official
- (C) Indifferent attitude of the official
- (D) All of the above

5. बैंकिंग नैतिकता व्यवसाय पर लागू होने वाले आचरण के और नियम की प्रणाली को संदर्भित करता है। **(खाली स्थान भरें)** 1

Banking ethics refers to the system of and rules of the conduct applied to business. **(Fill in the blank)**

6. बैंकों की बैलेंस शीट और लाभ-हानि खाते के साथ अन्य वैधानिक खुलासे बैंकों के वास्तविक परिदृश्य को दर्शाते हैं। **(सत्य/असत्य)** 1

The balance sheets and profit and loss accounts of banks along with other statutory disclosures reflect the actual scenario of the banks. **(True/False)**

7. प्रबन्धन के साथ सी० आर० एम० (CRM) टीमों के दृष्टिकोण को साझा करके एक बैंक में नेताओं व प्रबन्धकों की महत्वपूर्ण भूमिका होनी चाहिए। **(सत्य/असत्य)** 1

Leaders/Managers in a bank should have an important role by sharing CRM team's vision with the management. **(True/False)**

8. आत्म जागरूकता किसकी समझ के बारे में है ? 1

- | | |
|------------------|------------------------|
| (A) अपनी जरूरतों | (B) इच्छाएँ |
| (C) आदतें | (D) व्यवहार और भावनाएँ |

Self awareness is about understanding one's :

- | | |
|---------------|----------------------------|
| (A) Own needs | (B) Desires |
| (C) Habits | (D) Behaviour and Feelings |

9. किसी व्यवसाय में गुणवत्ता का प्रबन्धन करने का अर्थ उत्कृष्टता के मानक को बनाए रखना है। (सत्य/असत्य) 1
 Managing quality in a business means to maintain a standard of excellence.
 (True/False)

10. मुश्किल होने पर भी कुछ करने की क्षमता जारी रखने को कहा जाता है : 1
 (A) पहल (B) संगठनात्मक कौशल
 (C) दृढ़ता (D) उपरोक्त सभी

The ability to continue to do something even when it is called difficult :

- (A) Initiative (B) Organisational skills
 (C) Perseverance (D) All of the above
11. अभिव्यंजक सामाजिक शैली वाला निम्न प्रकार का होता है : 1
 (A) मुखर (B) विचार उन्मुख
 (C) बातें करने वाला (D) उपरोक्त सभी

Expressive social style follows are following :

- (A) Assertive (B) Idea oriented
 (C) Talkative (D) All of the above

12. संचार शायद लोगों और उनके पर्यावरण के साथ बातचीत की प्रक्रिया के रूप में होता है। (सत्य/असत्य) 1
 Communication may arise with people and their environment through conversation process.
 (True/False)

13. KIOSK बैंकिंग के द्वारा प्रस्तुत किया गया। (खाली स्थान भरें) 1
 KIOSK banking was introduced by (Fill in the blank)

14. स्मार्ट व्यवसाय ग्राहकों की शिकायतों के महत्त्व को है। (खाली स्थान भरें) 1
 Smart businesses the importance of complaints. (Fill in the blank)

15. में शामिल कंपनी के प्रतिनिधियों को अकाउंट मैनेजर या रिलेशनशिप मैनेजर कहा जाता है। 1
The representatives of the company involved in are called accounts manager or relationship managers. **(Fill in the blank)**

[अतिलघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

16. संचार कौशल माइक्रोफाइनेंस अधिकारियों के लिए कैसे सहायक है ? 2
How communication skills are helpful to microfinance executives ?
17. संस्कृति की संवेदनशीलता से आप क्या समझते हैं ? 2
What do you understand by sensitivity towards culture ?
18. कार्य स्थल पर संचार के क्या फायदे हैं ? 2
What are advantages of communication at work place ?
19. सक्रिय सुनने से क्या आशय है ? 2
What is meant by active listening ?
20. एक आदर्श कर्मचारी कैसे परिणाम उन्मुख होता है ? 2
How an ideal employee becomes result oriented ?
21. ऋण भुगतान के प्रकार समझाइये। 2
Explain the types of loan repayment.

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

22. एक सफल उद्यमी के गुणों की व्याख्या करें। 3
Explain the qualities of a successful entrepreneur.
23. एक व्यक्तिगत व्यक्तित्व के मापदंडों का वर्णन करें। 3
Describe the parameters of an individual personality.
24. अखण्डता, निष्पक्ष प्रथाओं और अनुचित व्यापार की परिभाषा दें। 3
Give the definition of integrity, fair practices and unfair trade.
25. सक्रिय सुनने के चरणों पर एक विवरण दें। 3
Give details on the stages of the active listening.
26. हरित नौकरियों के क्या लाभ हैं ? 3
What are the benefits of green jobs ?
27. संगठनात्मक कौशल पर एक विस्तृत नोट दीजिए। 3
Give a detailed note on organizational skills.

[दीर्घ उत्तरीय प्रश्न]

[Long Answer Type Questions]

28. बैंकिंग लेन-देन क्या हैं ? यह भी बताएँ कि भुगतान विधि में चेक क्यों शामिल हैं ? 5
What are banking transactions ? Also explain why payment method includes cheques ?

(8)

1246

अथवा

OR

ग्राहक के प्रश्नों और शिकायतों की व्याख्या करें। ग्राहकों की शिकायतों और मुद्दों को हल करने की क्या प्रक्रिया है ?

Explain customer queries and complaints. What is the process to resolve the customer complaints and issues ?

29. बैंकिंग कार्यकारिणी द्वारा ऋण आवेदक की वित्तीय आवश्यकताओं का मूल्यांकन किस प्रकार किया जाता है ? 5

How are financial requirements of a loan applicant assessed by banking executives ?

अथवा

OR

बिक्री के बाद की सेवाएँ क्या हैं ? बिक्री के बाद की सेवाओं के प्रकारों की भी व्याख्या करें।

What are post sale services ? Also explain the types of post sale services.

30. माइक्रोफाइनेंस एक्जीक्यूटिव के लिए आवश्यक संचार कौशल पर एक नोट लिखिए। 5

Write a note on the communication skills required for microfinance executives.

अथवा

OR

समन्वय की प्रक्रिया और इसके महत्त्व की व्याख्या करें।

Explain the process of coordination and its importance.

