

CLASS : 10th (Secondary)

Code No. 5531

Series : Sec. April/2022

Roll No. 

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

**BANKING & FINANCIAL SERVICES**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**Level – 2**

[ Hindi and English Medium ]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

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 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.*

5531

P. T. O.

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. सूक्ष्म-वित्त के अन्तर्गत संग्रहण प्रक्रिया का वर्णन कीजिए। 6  
Explain the collection process under microfinance.

अथवा

OR

उपभोक्ता की वित्तीय स्थिति के निर्धारण के लिए बैंक द्वारा उठाए जाने वाले कदमों का वर्णन करें।

Explain the steps taken by the Microfinance executive for assessing the financial soundness of a customer.

2. सूक्ष्म-वित्त में उपभोक्ता सेवा व इसकी भूमिका का उल्लेख कीजिए। 6  
Discuss customer service and its role in microfinance.

अथवा

OR

विक्रयोपरान्त सेवाएँ क्यों महत्त्वपूर्ण हैं ?

Why post-sale services are important ?

[ लघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Short Answer Type Questions ]

3. प्रभावशाली सम्प्रेषण क्या है ? वर्णन कीजिए। 3  
What is effective communication ? Explain.

4. बायोमेट्रिक जाँच से क्या अभिप्राय है ? 3  
What is meant by Biometric Verification ?
5. सूक्ष्म-वित्त के बारे उपभोक्ता सलाह पर नोट लिखिए। 3  
Write a note on "Advising Customers about microfinance".
6. व्यक्तिगत प्रस्तुतीकरण के *तीन* कारक बताइए। 3  
State **three** factors of Personal Presentation.

## [ अतिलघु उत्तरीय प्रश्न ]

## [ Very Short Answer Type Questions ]

7. दृश्य सम्प्रेषण क्या है ? 2  
What is Visual Communication ?
8. बार-बार आने वाले सवाल क्या इशारा करते हैं ? 2  
What do the repetitive queries indicate ?
9. सक्रिय श्रवण से क्या अभिप्राय है ? 2  
What is meant by active listening ?
10. सांस्कृतिक संवेदनशीलता क्या है ? 2  
What is cultural sensitivity ?
11. सौम्य उपभोक्ता कौन है ? 2  
Who is a amiable customer ?
12. सहयोग से क्या अभिप्राय है ? 2  
What is the collaboration ?

## [ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

## [ Objective Type Questions ]

13. मोहम्मद यूनुस ने किस बैंक को स्थापित किया ? 1
- (A) ग्रामीण बैंक  
(B) ग्रामीण विकास बैंक  
(C) मोहम्मद यूनुस बैंक  
(D) इनमें से कोई नहीं
- Which Bank was established by Mhd. Yunus ?
- (A) Grameen Bank  
(B) Grameen Vikas Bank  
(C) Mhd. Yunus Bank  
(D) None of these
14. निम्न वाक्य में Verb को पहचानिए : 1
- "She bought a bicycle for her son."  
Identify the verb in the following sentence :
15. निम्न में से कौन-सा बायोमेट्रिक जाँच का लाभ है : 1
- (A) समय की बचत  
(B) तीव्र कार्यप्रणाली  
(C) पारदर्शिता  
(D) उपरोक्त सभी
- Which of the following is a benefit of biometric verification ?
- (A) Saving of time  
(B) Fast working  
(C) Transparency  
(D) All of the above

16. 'हाव-भाव को अच्छी प्रकार से न देख पाना' किस प्रकार की सन्देशवाहन रुकावट है : 1
- (A) भौतिक अवरोध  
 (B) संगठनात्मक अवरोध  
 (C) भाषा अवरोध  
 (D) इनमें से कोई नहीं
- 'Not being able to see gestures' is which type of communication barrier :
- (A) Physical barrier  
 (B) Organisational barrier  
 (C) Linguistic barrier  
 (D) None of the above
17. ख्याति किस प्रकार की सम्पत्ति है ? 1
- (A) चालू सम्पत्ति  
 (B) अदृश्य सम्पत्ति  
 (C) स्थायी सम्पत्ति  
 (D) अदृश्य स्थायी सम्पत्ति
- Goodwill is which kind of Asset ?
- (A) Current Asset  
 (B) Intangible Asset  
 (C) Fixed Asset  
 (D) Intangible Fixed Asset
18. निम्न वाक्य में कर्ता को पहचानिए : 1
- "Ram is reading a book."  
 Identify the subject in the following sentence :
19. उपभोक्ता अनुसूची यात्रा क्या है ? 1
- What is scheduling a customer visit ?

20. MFI का पूर्ण रूप लिखिए। 1  
Complete the abbreviation MFI.
21. आत्म प्रबन्धन को ..... भी कहा जाता है। (रिक्त स्थान की पूर्ति करें) 1  
Self management also referred to ..... (Fill in the blank)
22. सूक्ष्म-वित्त कम्पनी के द्वारा दी गई सेवाओं को ..... कहा जाता है। (रिक्त स्थान की पूर्ति करें) 1  
The services offered by a microfinance company are called ..... (Fill in the blank)
23. तनाव प्रबन्धन का कोई **एक** लाभ बताइए। 1  
State any **one** benefit of stress management.
24. किसी सवाल का बार-बार आना किस ओर इंगित करता है ? 1  
(A) प्रभावशाली सम्प्रेषण का अभाव  
(B) सूक्ष्म-वित्त कार्यकारी के स्तर पर ज्ञान का अन्तर  
(C) दोनों (A) तथा (B)  
(D) इनमें से कोई नहीं
- A query being received repeatedly from a customer indicates :
- (A) Lack of effective communication  
(B) Knowledge gap on the part of microfinance executive  
(C) Both (A) and (B)  
(D) None of these
25. आत्म-शक्ति (Self-strength) का **एक** उदाहरण दीजिए। 1  
Give **one** example of Self-strength.
26. आन्तरिक प्रेरणा का **एक** उदाहरण दीजिए। 1  
Give **one** example of Internal Motivation.

- 27.** सूक्ष्म-वित्त का उद्गम किस देश में हुआ ? 1
- (A) यू०एस०ए० (B) भारत  
(C) ब्रिटेन (D) बांग्लादेश
- Origin of microfinance is from which country ?
- (A) USA (B) India  
(C) Britain (D) Bangladesh
- 28.** बैंक समझौते की आज्ञा ..... साल के बाद देता है। (रिक्त स्थान की पूर्ति करें) 1
- Bank may allow the settlement only after a certain period, say ..... year.  
(Fill in the blank)
- 29.** जीवन बीमा में किसी व्यक्ति का ..... से सम्बन्धित बीमा वहन होता है। (रिक्त स्थान की पूर्ति करें) 1
- Life Insurance covers the risk of losing ..... of a person. (Fill in the blank)
- 30.** नकदी संग्रहण कितने बजे से पहले जमा कराना होता है ? 1
- The collected cash must be deposited before :
- (A) 4 p.m. (B) 5 a.m.  
(C) 5 p.m. (D) 6 p.m.
- 31.** अपलिखित करना ..... है। 1
- (A) अर्थशास्त्र शब्दावली  
(B) लेखांकन शब्दावली  
(C) बैंकिंग शब्दावली  
(D) इनमें से कोई नहीं
- Basically write off is an ..... .
- (A) Economics term  
(B) Accounting term  
(C) Banking term  
(D) None of these

32. दोषी ग्राहक की प्रविष्टि किस रजिस्टर में होती है ? 1
- (A) ग्राहक रजिस्टर  
(B) दोषी रजिस्टर  
(C) जमा रजिस्टर  
(D) इनमें से कोई नहीं
- Name of delinquent client is entered in which register ?
- (A) Client register  
(B) Delinquency register  
(C) Deposit register  
(D) None of these
33. वित्तीय समावेशन का उदाहरण दीजिए। 1
- Give example of financial inclusion.
34. आत्मनिर्भर भारत योजना कब लागू हुई ? 1
- On which date Atmanirbhar Bharat Yojana implemented ?
35. D.B.T. का पूरा रूप लिखिए। 1
- Write full form of D.B.T.
36. शाब्दिक सन्देशवाहन का **एक** उदाहरण दीजिए। 1
- Give **one** example of Verbal Communication.
-