

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 5761

Series : S.S.-March/2022

Roll No.

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

BANKING & FINANCE SERVICE

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 4

[Hindi and English Medium]

(Only for Fresh/Re-appear Candidates)

Time allowed : 2.30 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.

5761

P. T. O.

- परीक्षार्थी अपना रोल नं० प्रश्न-पत्र पर अवश्य लिखें।

Candidates must write their Roll Number on the question paper.

- 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.***

नोट : (i) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

(ii) प्रत्येक प्रश्नों के अंक उनके सामने दिये गये हैं।

Marks are indicated against each question.

(iii) आपके उत्तर अंकानुसार होने चाहिए।

Your answer should be according to marks.

[निबन्धात्मक प्रश्न]

[Essay Type Questions]

1. किओस्क बैंकिंग क्या है ? इसकी विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

6

What is Kiosk Banking ? Explain its features.

अथवा

OR

उपभोक्ता शिकायतों के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए।

Discuss the various types of customer complaints.

2. उपभोक्ता को दी जाने वाली विक्रयोपरान्त सेवाओं का वर्णन करें। 6
Explain the post-sale services to customer.

अथवा

OR

सूक्ष्म वित्त कार्यपालक के लिए आवश्यक सम्प्रेषण कौशल पर नोट लिखें।

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

[लघु उत्तरात्मक प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

3. कार्यस्थल पर सन्देशवाहन के लाभ बताइए। 3
State the advantages of communication at workplace.
4. व्यवसाय में नैतिक मूल्यों से आपका क्या अभिप्राय है ? 3
What do you mean by ethics in business ?
5. व्यवसाय में नैतिक व अनैतिक की तुलना कीजिए। 3
Differentiate between Ethical and Unethical in business.
6. सकारात्मक दृष्टिकोण के उपाय बताइए। 3
State the measures of positive outlook.

[अति लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. सक्रिय श्रवण क्या है ? 2
What is active listening ?

8. तनाव प्रबन्धन पर एक नोट लिखें।

2

Write a note on Stress Management.

9. समन्वय का क्या अर्थ है ?

2

What is meant by Co-ordination ?

10. सांस्कृतिक संवेदनशीलता पर एक नोट लिखिए।

2

Write a note on sensitivity towards culture.

11. व्यक्तिगत प्रस्तुतीकरण कौशल क्या है ?

2

What is personal presentation skill.

12. उपभोक्ता सेवा क्या है ?

2

What is customer service ?

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

13. किओस्क बैंकिंग किसके द्वारा शुरू की गई

(खाली स्थान भरें) 1

Kiosk Banking was introduced by the

(Fill in the Blanks)

14. नो फ्रिल खाते समाज के वर्ग के लिए बनाए गए।

(खाली स्थान भरें) 1

No frill account is made for section of the society. (Fill in the Blanks)

15. संकेताक्षर ATM का पूरा रूप लिखिए। 1
Write full form of abbreviation ATM.
16. ऑनलाइन बैंकिंग लेन-देन का उदाहरण दीजिए। 1
Give an example of online banking transactions.
17. प्रत्येक व्यवसाय की प्रतियोगिता में बने रहने के लिए होना चाहिए। (खाली स्थान भरें) 1
Every business has to be to sustain in the competitive market.
(Fill in the Blanks)
18. निष्क्रिय शिकायतकर्ता, व्यवसाय की सफलता के लिए बहुत ज्यादा होते हैं। (खाली स्थान भरें) 1
Passive complainers are the most to a business success.
(Fill in the Blanks)
19. अर्थपूर्ण शिकायतकर्ता बाह्यमुखी नहीं होते। (सही/गलत) 1
The expressive complainer is not extrovert. (True/False)
20. सम्मिश्र ऋण, सूक्ष्म ऋणधारी की किन आवश्यकताओं के लिए मंजूर किया जाता है ? 1
(A) लम्बी अवधि की वित्तीय आवश्यकताओं के लिए
(B) कम अवधि की वित्तीय आवश्यकताओं के लिए
(C) (A) तथा (B) दोनों
(D) उपरोक्त में से कोई नहीं
- A 'composite loan' is sanctioned to a microfinance borrower for meeting his :
(A) Long-term financial requirements
(B) Short-term financial requirements
(C) Both (A) and (B)
(D) None of the above

21. उधारकर्ता की व्यक्तिगत वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए, निम्न में से कौन-सा ऋण मंजूर किया जाता है ? 1

- (A) सावधिक ऋण (B) व्यक्तिगत ऋण
(C) कार्यशील पूँजी ऋण (D) उपरोक्त में से कोई भी

Personal financial requirements of a borrower are fulfilled through sanction of a :

- (A) Term loan (B) Personal loan
(C) Working capital loan (D) Any of the above

22. मूल्यवर्धन सेवाओं का अर्थ है : 1

- (A) महँगी सेवाएँ (B) अतिरिक्त सेवाएँ
(C) प्रीमियम पर बढ़िया मूल्य (D) उपरोक्त सभी

Value-added services' means :

- (A) Costlier services (B) Additional services
(C) Better value at premium (D) All of the above

23. अनुकूल का अर्थ है। (खाली स्थान भरें) 1

Customization means

(Fill in the Blanks)

24. सामान्यतया शिकायतें, निम्न में से किस कारण पैदा होती है ? 1

- (A) अधिकारी के ज्ञान की कमी (B) अधिकारी के विश्वास की कमी
(C) अधिकारी का उदासीन व्यवहार (D) उपरोक्त सभी

Normally, complaints may arise due to :

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

25. कम्युनिकेशन शब्द लैटिन भाषा के किस शब्द से लिया गया है ? 1
The word communication is derived from which word of Latin language ?
26. सहयोगी चुने नहीं जा सकते। (सही/गलत) 1
Colleagues cannot be chosen. (True/False)
27. चालक दृष्टिकोण प्रत्यक्ष व केन्द्रित नहीं है। (सही/गलत) 1
Driver's approach is not direct and focused. (True/False)
28. उपभोक्ता के बिना व्यवसाय की कल्पना नहीं की जा सकती। (हाँ/ना) 1
Survival of a business cannot be imagined with no customer. (Yes/No)
29. संकेताक्षर KYC का पूरा नाम लिखें। 1
Write full form of abbreviation 'KYC'.
30. भारत का केन्द्रीय बैंक कौन-सा है ? 1
Which is the Central Bank of India ?
31. निम्न में से कौन-सा सक्रिय श्रवण से सम्बन्धित है ? 1
(A) आँख मिलाना (B) हाव-भाव
(C) प्रतिक्रिया (D) उपरोक्त सभी
Which of the following is concerned with active listening ?
(A) Eye contact (B) Gestures
(C) Feedback (D) All of the above

32. निम्न में से कौन-सा सक्रिय श्रवण के मार्ग में अवरोध है ? 1
- (A) प्रतिक्रिया देना (B) आँख मिलाना
(C) शोरगुल वातावरण (D) उपरोक्त सभी
- Which of the following can be a barrier to active listening ?
- (A) Giving feedback (B) Eye contact
(C) Noisy environment (D) All of the above
33. सकारात्मक दृष्टिकोण व्यक्ति को प्रसन्न रखता है। (हाँ/ना) 1
A positive attitude makes a person happier. (Yes/No)
34. नूतन ने अपना फूड रेस्टोरेन्ट शुरू किया। नूतन कहलाएगी। (खाली स्थान भरें) 1
Nutan set-up food restaurant, she was an (Fill in the Blank)
35. भारत सरकार ने नई बायोफ्यूल नीति कब लागू की ? 1
When was the new bio-fuel policy announced by the Government of India.
36. संकेताक्षर 'CNG' का पूरा रूप लिखिए। 1
Write full form of abbreviation 'CNG'.