

CLASS : 12th (Sr. Secondary)

Code No. 5762

Series : SS-March/2022

Roll No.

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

BANKING & INSURANCE SERVICES

National Skills Qualification Framework (NSQF)

Level – 4

[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 7 तथा प्रश्न 32 हैं।
Please make sure that the printed pages in this question paper are 7 in number and it contains 32 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 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.

5762

P. T. O.

नोट : प्रश्न क्रमांक 1 से 3 में से कोई दो प्रश्न करें। शेष सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Attempt any **two** questions from question numbers 1 to 3. **Rest are compulsory.**

[निबन्धात्मक प्रश्न]

[Essay Type Questions]

1. बैंकिंग व्यवहार क्या है ? बैंकिंग व्यवहार की विधियों का वर्णन कीजिए। 6
What is Banking Transactions ? Describe the modes of Banking Transactions.

अथवा

OR

कीओस्क (Kiosk) बैंकिंग द्वारा दी जाने वाली सेवाओं का वर्णन कीजिए।
Discuss the various services offered through Kiosk Banking.

2. सूक्ष्म-वित्त अधिकारी के लिए वांछित सम्प्रेषण कौशल का वर्णन कीजिए।
Describe the communication skills required for microfinance executives.

अथवा

OR

उपभोक्ता व्यवहार में जरूरी गुणों - स्पष्टता, ईमानदारी व पारदर्शिता पर नोट लिखिए।

Write a note on essential qualities – clarity, honesty and transparency in consumer behaviour.

[लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Short Answer Type Questions]

3. अखण्डता व अनुचित व्यापार की परिभाषा दीजिए। 4
Give the definition of integrity and unfair trades.
4. सक्रिय श्रवण को प्रभावित करने वाले कारकों का वर्णन कीजिए। 4
Explain the factors affecting active listening.

5. उपभोक्ताओं को कीओस्क बैंकिंग के क्या लाभ हैं ? 4
What are the benefits of Kiosk Banking to Customers ?
6. उपभोक्ता शिकायतों का संक्षेप में वर्णन कीजिए। 4
Briefly discuss the various types of customer complaints.

[अति लघु उत्तरीय प्रश्न]

[Very Short Answer Type Questions]

7. आक्रामक उपभोक्ता कौन है ? 2
Who is aggressive customer ?
8. ऋण वापसी का क्या अभिप्राय है ? 2
What is meant by loan repayment ?
9. विक्रयोपरान्त उपभोक्ता सेवाओं का क्या अर्थ है ? 2
What is post sale customer services ?
10. श्रवण कला से क्या अभिप्राय है ? 2
What is meant by listening skill ?
11. सम्प्रेषण कौशल में व्यक्तिगत प्रदर्शन का क्या महत्त्व है ? 2
What is the importance of personal presentation in communication skill ?
12. कार्यस्थल पर सन्देशवाहन की भूमिका का उल्लेख कीजिए। 2
Describe the role of communication of workplace.

[वस्तुनिष्ठ प्रश्न]

[Objective Type Questions]

13. NEFT संकेताक्षर का पूरा रूप लिखिए। 1
Write full form of abbreviation NEFT.
14. संकेताक्षर UPI का पूरा रूप लिखिए। 1
Write full form of abbreviation UPI.
15. बैंक चेक संग्रहण नीति कब बनी ? 1
When was the Bank's Cheque collection policy formulated ?
16. आक्रामक ग्राहक बाह्यमुखी नहीं होता। (सत्य/असत्य) 1
Aggressive (complainer) customer is not an extrovert. (True/ False)
17. एक प्रसिद्ध कम्पनी अपने ग्राहकों को खुश रखती है। (सत्य/असत्य) 1
A reputable company keeps its customers happy. (True/ False)
18. समान मासिक किस्त पद्धति ऋण चुकाने का प्रसिद्ध विकल्प है। (सत्य/असत्य) 1
EMIs, are the most popular loan repayment option. (True/ False)
19. नकदी को भौतिक रूप में के रूप में जाना जाता है। (खाली स्थान भरें) 1
Cash is also known as in physical form. (Fill in the blanks)
20. निम्न में से किसके द्वारा उपभोक्ता की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा किया जाता है ? 1
(a) कार्यशील पूँजी ऋण से (b) साविधिक ऋण से
(c) व्यक्तिगत ऋण से (d) उपरोक्त सभी से
Personal financial requirements of a borrower are fulfilled through sanction of a :
(a) Working capital loan (b) Term loan
(c) Personal loan (d) All of the above

21. विक्रयोपरान्त सेवाओं से, निम्न में से कौन-सा संबंधित है ?

1

- (a) उपभोक्ता लासल्टी
- (b) लाभदायकता
- (c) उपभोक्ता सन्तुष्टि
- (d) उपरोक्त सभी

Which of the following is concerned with the after sale services ?

- (a) Customer loyalty
- (b) Profitability
- (c) Customer satisfaction
- (d) All of the above

22. उपभोक्ता सन्तुष्टि से संबंधित है :

1

- (a) उत्पाद की सही सुपुर्दगी
- (b) उपभोक्ता शिक्षा
- (c) उपभोक्ता शिकायतें सुनना
- (d) उपरोक्त सभी

Which of the following is concerned with customer satisfaction ?

- (a) Proper delivery of the product
- (b) Educating the customer
- (c) Attending customer queries
- (d) All of the above

23. उपभोक्ता से मुलाकात के लिए, मुलाकात अनुसूची तैयार करना कहलाता है।

1

Scheduling a visit means fixing the for visiting a customer.

24. उपभोक्ता द्वारा बार-बार सवाल पूछना किस ओर इशारा करता है ? 1

- (a) सूक्ष्म वित्त अधिकारी की तरफ से ज्ञान-अन्तराल
- (b) प्रभावशाली सम्प्रेषण का अभाव
- (c) केवल (a)
- (d) (a) तथा (b) दोनों

A query being received repeatedly from a customer points towards :

- (a) Knowledge gap on the part of microfinance executive
- (b) Absence of effective communication
- (c) Only (a)
- (d) Both (a) and (b)

25. निम्न में से कौन-सा उपभोक्ता सेवा का हिस्सा है ? 1

- (a) उपभोक्ता अभिवादन
- (b) उपभोक्ता आवश्यकताओं को समझना
- (c) उपभोक्ता का धन्यवाद करना
- (d) उपरोक्त सभी

Which of the following is a part of customer service ?

- (a) Greet the customer
- (b) Understand customer needs
- (c) Thank the customer
- (d) All of the above

26. निम्न में से कौन-सी सक्रिय श्रवण की अवस्था **नहीं** है ? 1

- (a) प्राप्त करना
- (b) मूल्यांकन
- (c) प्रतिक्रिया न देना
- (d) समझना

Which of the following is **not** a stage of active listening ?

- (a) Receiving
- (b) Evaluating
- (c) Not Responding
- (d) Understanding

27. आदर्श सन्देश की क्या विशेषता है ? 1
- (a) स्पष्ट (b) संक्षिप्त
(c) सही (d) उपरोक्त सभी
- What are the characteristics of an ideal message ?
- (a) Clear (b) Concise
(c) Accurate (d) All of the above
28. निम्न वाक्य में **कर्ता** को पहचानिए : 1
- "The children played football"
- Identify the **subject** in the sentence :
- "The children played football"
29. उद्यमी जोखिम लेने वाला होता है। (सत्य/असत्य) 1
- Entrepreneur is a risk taker. (True/False)
30. निम्न में से कौन-सा उद्यमी का एक गुण है ? 1
- (a) पहल करने वाला (b) आत्मविश्वास
(c) मेहनती (d) ये सभी
- Which of the following is a quality of an entrepreneur ?
- (a) Initiative (b) Self confidence
(c) Hard worker (d) All of these
31. संकेताक्षर 'CNG' का पूरा रूप लिखिए। 1
- Write full form of abbreviation 'CNG'.
32. टीम सहयोग में उद्देश्य व संसाधनों को मिलजुलकर प्रयोग करते हैं। (सत्य/असत्य) 1
- In a collaborative team, goals and resources are shared. (True/False)