

**MARKING SCHEME**  
**CLASS 12<sup>TH</sup>**  
**BANKING FINANCE SERVICES & INSURANCE**

Q.no.	Answer	Marks
1	a) Shishu Loans ए) शिशु ऋण	1
2	a) Three years ए) तीन साल	1
3	d) All above डी) उपरोक्त सभी	1
4	(a) Solar energy (ए) सौर ऊर्जा	1
5	(d) .txt (डी) .txt	1
6	c) Easily understood by customer सी) ग्राहक द्वारा आसानी से समझा जा सकता है	1
7	External motivation बाहरी प्रेरणा	1
8	a) Eating habits b) Dress code c) Language (ए) खाने की आदतें बी) ड्रेस कोड सी) भाषा)	1
9	Trust and integrity विश्वास और अखंडता	1
10	Recovery वसूली	1
11	CSP ( customer service point) सीएसपी (ग्राहक सेवा बिंदु)	1
12	Ctrl+C Ctrl+C	1
13	I can play guitar. मैं गिटार बजा सकता हूँ।	1
14	True सत्य	1
15	One time password एक बार पासवर्ड	1
16	A standard operating procedure is a set of written instructions that describes the step-by-step process that must be taken to properly perform a routine activity. SOPs should be followed the exact same way every time to guarantee that the organization remains consistent. एक मानक संचालन प्रक्रिया लिखित निर्देशों का एक सेट है जो चरण-दर-चरण प्रक्रिया का वर्णन करती है जिसे नियमित गतिविधि को ठीक से करने के लिए लिया जाना चाहिए। एसओपी को हर बार ठीक उसी तरह से पालन किया जाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि संगठन लगातार बना रहे।	2
17	Banking organizations gather, hold and use for process in a large amount of sensitive information of customers which includes names of the customer, phone details of customer, address of customer, identification documents, employment information, credit and financial information of customers etc. बैंकिंग संगठन बड़ी मात्रा में ग्राहकों की संवेदनशील जानकारी इकट्ठा, धारण और प्रक्रिया के लिए उपयोग करते हैं जिसमें ग्राहक के नाम, ग्राहक का फोन विवरण, ग्राहक का पता, पहचान दस्तावेज, रोजगार की जानकारी, क्रेडिट और ग्राहकों की वित्तीय जानकारी आदि शामिल हैं।	2
18	1. Two or more individuals are required to make any team. 2. Feature of interdependence is the foremost requirement to form a team. 3. People from the team to achieve a certain pre-defined goal.	2

	<p style="text-align: center;">Any 2 points (1 marks each point)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. किसी भी टीम को बनाने के लिए दो या दो से अधिक व्यक्तियों की आवश्यकता होती है।</li> <li>2. एक टीम बनाने के लिए अन्योन्याश्रितता की विशेषता सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता है।</li> <li>3. टीम के लोग एक निश्चित पूर्व निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए।</li> </ol> <p>or</p> <p>Banking integrity means banking like any other business is completely based on trust. And trust of the clients comes on a belief that a bank handles their business with integrity.</p> <p>किसी अन्य व्यवसाय की तरह बैंकिंग भी पूरी तरह भरोसे पर आधारित है। और ग्राहकों का विश्वास इस विश्वास पर आता है कि एक बैंक उनके व्यवसाय को ईमानदारी से संभालता है।</p>	
19	<p>A defaulter is a borrower who is not paying the instalments and/or the interest on a bank loan as per the repayment schedule.</p> <p>डिफाल्टर एक ऐसा कर्जदार होता है जो पुनर्भुगतान अनुसूची के अनुसार किस्तों और/या बैंक ऋण पर ब्याज का भुगतान नहीं कर रहा होता है।</p> <p>OR</p> <p><b>Trademarks:</b> Trademarks protect branding aspects like phrases, symbols and words that are used to identify organizations, services and goods.</p> <p>ट्रेडमार्क: ट्रेडमार्क ब्रांडिंग पहलुओं जैसे वाक्यांशों, प्रतीकों और शब्दों की रक्षा करते हैं जिनका उपयोग संगठनों, सेवाओं और वस्तुओं की पहचान करने के लिए किया जाता है।</p>	2
20	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semantic barriers</li> <li>2. Psychological barriers</li> <li>3. Organisational barriers</li> <li>4. Cultural barriers</li> <li>5. Physical barriers</li> <li>6. Physiological barriers</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. सिमेंटिक बाधाएँ</li> <li>2. मनोवैज्ञानिक बाधाएँ</li> <li>3. संगठनात्मक बाधाएँ</li> <li>4. सांस्कृतिक बाधाएँ</li> <li>5. शारीरिक बाधाएँ</li> <li>6. शारीरिक बाधाएँ</li> </ol> <p style="text-align: right;">any four types (½ marks each)</p>	2
21	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivation.</li> <li>• Creativity.</li> <li>• Persuasiveness.</li> <li>• Vision.</li> <li>• Versatility.</li> </ul>	2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk Tolerance.</li> <li>• Flexibility.</li> <li>• Decisiveness.</li>   <li>• प्रेरणा</li> <li>• रचनात्मकता।</li> <li>• अनुनय • दृष्टि</li> <li>• बहुमुखी प्रतिभा।</li> <li>• जोखिम सहिष्णुता।</li> <li>• लचीलापन</li> <li>• निर्णायकता</li> </ul> <p style="text-align: right;">any four types (½ marks each)</p>		
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Different types of customer problem</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Holding of the account causes the customer's account to be held in trouble, which is due to its non-regular use.</li> <li>2. The second type is the absence of fingerprint verification, which is probably not the fingerprint match of many customers, due to which they are unable to make money on the kiosk transaction.</li> <li>3. The third type is minor to major. In this type of problem, the customer's account is opened when he is less than 18 years of age. As soon as he completes the age of 18, his account gets hold.</li> <li>4. Another problem that Aadhaar seeding also faces is the customer</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• विभिन्न प्रकार की ग्राहक समस्या</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. खाते को होल्ड करने से ग्राहक के खाते में दिक्कत आती है, जो इसके नियमित उपयोग न करने के कारण होता है।</li> <li>2. दूसरा प्रकार फिंगरप्रिंट सत्यापन का अभाव है, जो शायद कई ग्राहकों के फिंगरप्रिंट मैच नहीं है, जिसके कारण वे कियोस्क लेनदेन पर पैसे नहीं कमा पा रहे हैं।</li> <li>3. इस तरह की समस्या में ग्राहक का खाता तब खोला जाता है जब उसकी उम्र 18 साल से कम हो। 18 साल की उम्र पूरी होते ही उनका अकाउंट होल्ड हो जाता है।</li> <li>4. एक और समस्या जिसका सामना आधार सीडिंग से भी होता है</li> </ol> <p style="text-align: right;">any 3 types (1 marks each)</p>	3	
23	<p><b>LOAN REPAYMENTS</b></p> <p>In financial inclusion, all the power links of the loan are to the branch and after disburse the loan application given by the customer service centre is transferred to the customer's savings account and the instalment is</p>	2	3

	<p>deducted from the customer's account every month. If due to some reason there is no deposit in the account due to lack of money in the account, then the customer goes to the link branch and deposits the EMI in his account</p> <p>Loan scheme under PMMY Scheme: Pradhan Mantri Mudra loan scheme has 3 types' loans: <span style="float: right;">1</span></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>SHISHU Loans:</b></li> <li>2. <b>KISHORE Loan:</b></li> <li>3. <b>Tarun Loans</b></li> </ol> <p><b>ऋण चुकौती</b></p> <p>वित्तीय समावेशन में, ऋण की सभी शक्तियाँ शाखा से जुड़ी होती हैं और ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा दिए गए ऋण आवेदन को वितरित करने के बाद ग्राहक के बचत खाते में स्थानांतरित कर दिया जाता है और हर महीने ग्राहक के खाते से किस्त काट ली जाती है। यदि किसी कारण से खाते में पैसा नहीं होने के कारण खाते में जमा नहीं होता है, तो ग्राहक लिंक शाखा में जाकर अपने खाते में ईएमआई जमा करता है।</p> <p>प्रधान मंत्री मुद्रा ऋण योजना में 3 प्रकार के ऋण हैं:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. शिशु ऋण:</li> <li>2. किशोर ऋण:</li> <li>3. तरुण ऋण</li> </ol>	
24	<p><b>IMPORTANCE OF POST-SALE SERVICE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. It enhances customer satisfaction:- efficient rendering of post-sale services makes the customer happy, and even prompts him to recommend the products of the company to his friends and relatives.</li> <li>2. <b>Builds up a positive image of the company:</b> Customers who are happy with post-sale services speak positively about the company and its productivity while interacting with their acquaintances.</li> <li>3. Enables improvement in product quality: The feedback and suggestions received by the company representatives while providing post-sale services enables the company to bring about further improvements in the product so as to increase its acceptability among the public.</li> <li>4. <b>Selling other products:</b> During the course of providing post-sale services, the company executives come to know the needs of customers for other products.</li> <li>5. <b>Increasing Business:</b> All the above positive effects of prompt after-sale services are certain to result in significant business growth.</li> </ol> <p style="text-align: right;">Any three points</p> <p>बिक्री के बाद सेवा का महत्व :-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. यह ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाता है:- बिक्री के बाद की सेवाओं का कुशल प्रतिपादन ग्राहक को खुश करता है, और यहां तक कि उसे अपने दोस्तों और रिश्तेदारों को कंपनी के उत्पादों की सिफारिश करने के लिए भी प्रेरित करता है।</li> <li>2. कंपनी की एक सकारात्मक छवि बनाता है: जो ग्राहक बिक्री के बाद की सेवाओं से खुश हैं वे अपने परिचितों के साथ बातचीत करते समय कंपनी और इसकी उत्पादकता के बारे में सकारात्मक बात करते हैं।</li> </ol>	3

	<p>3. उत्पाद की गुणवत्ता में सुधार को सक्षम बनाता है: बिक्री के बाद की सेवाएं प्रदान करते समय कंपनी के प्रतिनिधियों द्वारा प्राप्त फीडबैक और सुझाव कंपनी को उत्पाद में और सुधार लाने में सक्षम बनाते हैं ताकि जनता के बीच इसकी स्वीकार्यता बढ़े।</p> <p>4. अन्य उत्पादों को बेचना: बिक्री के बाद की सेवाएं प्रदान करने के दौरान, कंपनी के अधिकारियों को अन्य उत्पादों के लिए ग्राहकों की जरूरतों के बारे में पता चलता है।</p> <p>5. व्यवसाय में वृद्धि: बिक्री के बाद शीघ्र सेवाओं के उपरोक्त सभी सकारात्मक प्रभावों का निश्चित रूप से महत्वपूर्ण व्यावसायिक विकास होगा।</p>	
25	<p>Once a customer comes to the fold of a bank, his/her account has to be managed by representatives of the bank. Managing an account means looking after the needs of the customer related to the account, and dealing with various issues that arise from time to time.</p> <p>The customers whose accounts are brought to the books of the bank by the BC/BF generally reside in far flung areas. It is not convenient for them to visit the bank branch frequently for carrying out routine transactions or for resolving problems/queries related to their accounts. The responsibility to deal with these customers thus devolves on the BC/BF.</p> <p>It is also his duty of the BC/BF to ensure that the existing customers remain satisfied, and do not shift their account elsewhere.</p> <p>एक बार जब कोई ग्राहक बैंक में आ जाता है, तो उसके खाते का प्रबंधन बैंक के प्रतिनिधियों द्वारा किया जाता है। खाते के प्रबंधन का अर्थ है खाते से संबंधित ग्राहक की जरूरतों का ध्यान रखना और समय-समय पर उत्पन्न होने वाली विभिन्न समस्याओं से निपटना। जिन ग्राहकों के खाते बीसी/बीएफ द्वारा बैंक के खातों में लाए जाते हैं, वे आम तौर पर दूर-दराज के इलाकों में रहते हैं। नियमित लेन-देन करने या अपने खातों से संबंधित समस्याओं/प्रश्नों के समाधान के लिए बार-बार बैंक शाखा जाना उनके लिए सुविधाजनक नहीं है। इस प्रकार इन ग्राहकों से निपटने की जिम्मेदारी बीसी/बीएफ की होती है। बीसी/बीएफ का यह भी कर्तव्य है कि वह यह सुनिश्चित करे कि मौजूदा ग्राहक संतुष्ट रहें और अपना खाता कहीं और स्थानांतरित न करें।</p> <p>Or</p> <p>a) It is enabling the businesses to get insights through different channels that they can apply to improve customer experience.</p> <p>b) It helps entire staff from top to bottom management to understand their customers in a better way and effectively enhance happiness and loyalty of a customer.</p> <p>c) It enables businesses to track reviews of a product and /or services.</p> <p>d) It helps in finding trends and hidden patterns from unstructured data and textual information.</p> <p>ए) यह व्यवसायों को विभिन्न चैनलों के माध्यम से अंतर्दृष्टि प्राप्त करने में सक्षम बनाता है कि वे ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए आवेदन कर सकते हैं।</p> <p>बी) यह अपने ग्राहकों को बेहतर तरीके से समझने और ग्राहक की खुशी और वफादारी को प्रभावी ढंग से बढ़ाने के लिए ऊपर से नीचे के प्रबंधन तक पूरे स्टाफ की मदद करता है।</p> <p>सी) यह व्यवसायों को किसी उत्पाद और/या सेवाओं की समीक्षाओं को ट्रैक करने में सक्षम बनाता है।</p> <p>डी) यह असंरचित डेटा और पाठ्य सूचना से रुझानों और छिपे हुए पैटर्न को खोजने में मदद करता है</p> <p style="text-align: right;">Any 3 points (1 mark each)</p>	3
26	<p>a) Interpersonal communication</p> <p>b) Public communication</p> <p>c) Intercultural communication</p>	3

	<p>d) mass media communication e) Inter personal communication</p> <p>ए) पारस्परिक संचार बी) सार्वजनिक संचार सी) इंटरकल्चरल कम्युनिकेशन डी) मास मीडिया संचार ई) पारस्परिक संचार</p>	
27	<p>Unfair trade practices include a broad list of acts which have an essential trait of involvement of an economic injury brought on by deceptive or wrongful conduct. However majorly the unfair trade practices can be elaborated in following manner :-</p> <p>Unfair misrepresentation, false advertising or representation of a good or service, tied selling, false free prize or gift offers, deceptive pricing, and noncompliance with manufacturing standards.</p> <p>अनुचित व्यापार प्रथाओं में उन कृत्यों की एक विस्तृत सूची शामिल होती है जिनमें भ्रामक या गलत आचरण से होने वाली आर्थिक चोट की अनिवार्य विशेषता होती है। हालाँकि प्रमुख रूप से अनुचित व्यापार प्रथाओं को निम्नलिखित तरीके से विस्तृत किया जा सकता है: -</p> <p>अनुचित गलत बयानी, झूठे विज्ञापन या किसी वस्तु या सेवा का प्रतिनिधित्व, बंधी हुई बिक्री, झूठे मुफ्त पुरस्कार या उपहार की पेशकश, भ्रामक मूल्य निर्धारण, और विनिर्माण मानकों के साथ गैर-अनुपालन।</p> <p>OR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Where disclosure of information is required in accordance with any rules, regulations and legislation in force.</li> <li>• Where disclosure of information is required to comply with the duty of the bank towards the public at large.</li> <li>• Where disclosure is required in Bank's Interest.</li> <li>• Where disclosure is made after taking the express or implied consent of the customer.</li> <li>• जहाँ लागू नियमों, विनियमों और कानून के अनुसार सूचना का प्रकटीकरण आवश्यक है।</li> <li>• जहाँ बड़े पैमाने पर जनता के प्रति बैंक के कर्तव्य का पालन करने के लिए सूचना का प्रकटीकरण आवश्यक है</li> <li>• जहाँ प्रकटीकरण बैंक के हित में आवश्यक हो</li> <li>• जहाँ खुलासा ग्राहक की स्पष्ट या निहित सहमति लेने के बाद किया जाता है।</li> </ul>	3
28	<p><b>REMITTANCE FACILITIES</b></p> <p>Remittances are the transfer of funds between parties as a bill, an invoice, or even a gift. However, "remittance" refers more broadly to the funds migrants send to their relatives in their home country while working and living abroad. These are also referred to as worker or migrant transfers.</p> <p>Types of remittance three:-</p> <p><b>Tatkal remittance (Non-Home remittance)</b> – In this type of transaction, money is transferred from the link branch to any other branch immediately; the bank can be from any other city or any other state. This is called instant non-home remittance.</p> <p><b>A/c to A/c remittance</b> -In this type of transaction, home two home transactions are done, for example transferring money from SBI account to SBI account, this type of transaction is called account to account</p>	5

transaction.

प्रेषण पार्टियों के बीच एक बिल, एक चालान, या यहां तक कि एक उपहार के रूप में धन का हस्तांतरण है। हालांकि, "विप्रेषण" अधिक व्यापक रूप से उन निधियों को संदर्भित करता है जो प्रवासी काम करने और विदेश में रहने के दौरान अपने देश में अपने रिश्तेदारों को भेजते हैं। इन्हें श्रमिक या प्रवासी स्थानान्तरण भी कहा जाता है।

प्रेषण के प्रकार तीन:-

- तत्काल प्रेषण (गैर-घरेलू प्रेषण) - इस प्रकार के लेन-देन में, धन को लिंक शाखा से किसी अन्य शाखा में तुरंत स्थानांतरित कर दिया जाता है; बैंक किसी अन्य शहर या किसी अन्य राज्य से हो सकता है। इसे तत्काल गैर-घरेलू प्रेषण कहा जाता है।

- A/c to A/c Remittance - इस प्रकार के लेन-देन में घर में दो घर का लेन-देन किया जाता है, उदाहरण के लिए SBI खाते से SBI खाते में पैसे ट्रांसफर करना, इस प्रकार के लेनदेन को खाते से खाते में लेनदेन कहा जाता है।

Or

#### Role of Customer Service Point (CSP)-Financial Literacy

- Visit households, explain & market Bank's products
- Educate customers on RuPay card usage / PIN secrecy
- CSP outlets should have pamphlets prescribed by IBA or Bank
- CSPs to be involved in monthly camps conducted by rural branches to spread Financial Literacy
- Verification of applicant's details & identification of customer
- Record his verification on a/c opening form
- Forwarding of completed a/c opening forms with KYC documents to Link branch
- Provide permitted banking services

ग्राहक सेवा बिंदु (सीएसपी) की भूमिका :- वित्तीय साक्षरता

- घरों में जाएं, समझाएं और बैंक के उत्पादों की मार्केटिंग करें
- ग्राहकों को रूपे कार्ड के उपयोग/पिन गोपनीयता के बारे में शिक्षित करें
- सीएसपी आउटलेट में आईबीए या बैंक द्वारा निर्धारित पैम्फलेट होने चाहिए
- वित्तीय साक्षरता का प्रसार करने के लिए ग्रामीण शाखाओं द्वारा आयोजित मासिक शिविरों में सीएसपी शामिल होंगे
- आवेदक के विवरण और ग्राहक की पहचान का सत्यापन
- खाता खोलने के फॉर्म पर उसका सत्यापन रिकॉर्ड करें
- लिंक शाखा को केवाईसी दस्तावेजों के साथ पूर्ण खाता खोलने के फॉर्म अग्रेषित करना
- अनुमत बैंकिंग सेवाएं प्रदान करें

29

The key steps to be taken by a BC/BF scheduling visits for interface sessions with customers are:-

- **Planning timing of the visit:** This has to be decided after contacting the customer on mobile or while meeting him. A customer engaged in a particular activity may be busy at some times, and relatively free at others. The BC/BF has to fix timing of every visit accordingly.
- **Fixing the Day on which the Customer is to be Visited:** This has to be scheduled as per the availability of the customer and his convenience.

5

visits on days when the customer is generally away, for transacting business or for some personal work, should be avoided.

- **Deciding the Place where the Customer is to be contacted:** The BC/BF should ascertain from the customer the place where he would prefer to be contacted.

ग्राहकों के साथ इंटरफेस सत्रों के लिए बीसी/बीएफ शेड्यूलिंग विज़िट द्वारा उठाए जाने वाले प्रमुख कदम हैं

- यात्रा के समय की योजना बनाना: यह ग्राहक से मोबाइल पर संपर्क करने या उससे मिलने के बाद तय किया जाना है। किसी विशेष गतिविधि में लगा हुआ ग्राहक कुछ समय पर व्यस्त हो सकता है, और अन्य समय में अपेक्षाकृत मुक्त हो सकता है। बीसी/बीएफ को हर मुलाकात का समय उसी के अनुसार तय करना होता है।
- ग्राहक से मिलने का दिन निश्चित करना: इसे ग्राहक की उपलब्धता और उसकी सुविधा के अनुसार निर्धारित किया जाना चाहिए। उन दिनों के दौरे से बचना चाहिए जब ग्राहक आम तौर पर व्यापार के लिए या किसी निजी काम के लिए दूर होता है।
  - उस स्थान का निर्णय करना जहां ग्राहक से संपर्क किया जाना है: बीसी/बीएफ को ग्राहक से पता लगाना चाहिए कि वह किस स्थान पर संपर्क करना पसंद करेगा। जोड़ने की आवश्यकता नहीं है, बीसी/बीएफ को मिलने से ठीक पहले ग्राहक को मोबाइल पर या अन्यथा सूचित करना चाहिए।
  - or

Types of post sales services:-

**1. Ensuring that the credit facilities to customers are released in time:**

The basic purpose of a loan is to enable the borrower to deploy timely the funds required for running his business enterprise. If there is a delay in disbursal of a loan, the business plan of the borrower can go awry.

**2. Counseling the customer to utilize the loan amount properly** The BC/BF should ascertain that the loan to a customer is used for running the activity for which it is given and is not spent elsewhere. Using the loan amount wasteful expenditure

**3. Finding out about the additional loan amount needed by the customer and arranging for the same**

4. Making the customer aware of various schemes of bank

पोस्ट बिक्री सेवाओं के प्रकार:-

- 1. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को ऋण सुविधाएं समय पर जारी की जाती हैं

एक ऋण का मूल उद्देश्य उधारकर्ता को अपने व्यवसाय उद्यम को चलाने के लिए

आवश्यक धन को समय पर लगाने में सक्षम बनाना है। अगर लोन के डिस्बर्सल होने में

देरी होती है तो कर्ज लेने वाले का बिजनेस प्लान गड़बड़ा सकता है।

2. ऋण राशि का उचित उपयोग करने के लिए ग्राहक को परामर्श देना बीसी/बीएफ को

यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक को दिया गया ऋण उस गतिविधि को चलाने के

लिए उपयोग किया जाता है जिसके लिए यह दिया गया है और कहीं और खर्च नहीं किया

गया है। ऋण राशि का उपयोग फिजूलखर्च 3. ग्राहक द्वारा आवश्यक अतिरिक्त ऋण

राशि के बारे में पता लगाना और उसके लिए व्यवस्था करना 4. ग्राहक को बैंक की

विभिन्न योजनाओं से अवगत कराना