

**CLASS : 12th (Sr. Secondary)**

**Code No. 246**

**Series : SS/Annual-2023**

Roll No. 

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

**BANKING & FINANCE SERVICE**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**Level – 4**

[ Hindi and English Medium ]

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional 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। 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.

246

P. T. O.

- 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 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 marks.*

[ निबन्धात्मक प्रश्न ]

[ Essay Type Questions ]

1. बैंकिंग कार्यपालक द्वारा ऋण आवेदक की वित्तीय आवश्यकताओं का विश्लेषण कैसे किया जाता है ? 6

How are financial requirements of a loan applicant assessed by a Banking executive ?

अथवा

OR

बैंकिंग में विक्रयोपरान्त सेवाओं का क्या महत्त्व है ?

Why is post sale service important in Banking ?

2. सम्प्रेषण कौशल के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए। 6

Explain the different types of communication skills.

अथवा

OR

किओस्क बैंकिंग की विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

Explain the characteristics of Kiosk Banking.

## [ लघु उत्तरीय प्रश्न ]

## [ Short Answer Type Questions ]

3. सक्रिय श्रवण को प्रभावित करने वाले किन्हीं *तीन* कारकों का वर्णन कीजिए। 3  
Explain any **three** factors affecting active listening.
4. 'सूक्ष्मवित्त के बारे में उपभोक्ता सलाह' पर नोट लिखिए। 3  
Write a note on 'Advising Customers about microfinance'.
5. ऋण खातों के वर्गीकरण को समझाइए। 3  
Discuss the classification of Loan Accounts.
6. गलत विक्रय से होने वाली समस्याओं का उल्लेख कीजिए। 3  
Explain the problems caused by miss-selling.

## [ अति लघु उत्तरात्मक प्रश्न ]

## [ Very Short Answer Type Questions ]

7. सकारात्मक दृष्टिकोण के कोई *दो* उपाय बताइए। 2  
State any **two** measures of positive outlook.
8. कार्यस्थल पर सन्देशवाहन के कोई *दो* लाभ बताइए। 2  
State any **two** benefits of communication at workplace.
9. सहयोग से क्या अभिप्राय है ? 2  
What is meant by Collaboration ?

10. उद्यमी के कोई **दो** कार्य बताइए। 2  
State any **two** functions of Entrepreneur.
11. तनाव प्रबन्धन क्या है ? 2  
What is stress management ?
12. व्यक्तित्व के कोई **दो** गुणों का उल्लेख कीजिए। 2  
Discuss any **two** traits of personality.

## [ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]

## [ Objective Type Questions ]

13. समझौतावादी व्यक्तित्व में शामिल है : 1  
(A) सहयोगी (B) दयालु  
(C) सहानुभूतिशील (D) उपरोक्त सभी

Agreeableness personality includes :

- (A) Co-operative (B) Kind  
(C) Sympathetic (D) All of the above

14. अनुकूल का अर्थ है ..... . (रिक्त स्थान भरें) 1  
Customization means ..... . (Fill in the blank)
15. आँख मिलाना, सक्रिय श्रवण का महत्वपूर्ण तत्व है। (सही/गलत) 1  
Eye contact is an important element of active listening. (True/False)
16. उद्यमी जोखिम नहीं उठा सकता। (सही/गलत) 1  
Entrepreneur can not take risk. (True/False)

17. अन्य लोगों के साथ काम करने की योग्यता कहलाती है :

1

- (A) संगठनात्मक कौशल (B) पारस्परिक कौशल  
(C) पहल (D) उपरोक्त सभी

The ability to work with others is called :

- (A) Organizational skill (B) Interpersonal skill  
(C) Initiative (D) All of the above

18. जलवायु परिवर्तन पर राष्ट्रीय कार्य योजना कब लागू हुई ?

1

National Action plan on climate change was launched in which year ?

19. अपशिष्ट प्रबन्धन के क्षेत्र में हरित जॉब किस क्षेत्र में हैं ?

1

- (A) अपशिष्ट नियन्त्रण (B) अपशिष्ट अंकेक्षण  
(C) अपशिष्ट कम करना (D) उपरोक्त सभी

Green jobs related to waste management are in areas :

- (A) Waste control (B) Waste auditing  
(C) Waste reduction (D) All of the above

20. CNG संकेताक्षर का पूर्ण रूप बताइए।

1

State the full form of abbreviation CNG.

21. भारत सरकार के किस विभाग ने 'बिजली वाहन कार्यक्रम' लागू किया ?

1

Which department of Govt. of India has launched 'electric vehicle programme' ?

22. समय, ऊर्जा एवं साधनों के अनुकूलतम उपयोग को ..... कहते हैं। (रिक्त स्थान भरें) 1

Optimum use of time, energy and resources are called .....

(Fill in the blank)

23. स्टार्ट अप नवाचार विचारों से उत्पन्न होते हैं। (सही/गलत) 1

Start ups come up with an innovative idea.

(True/False)

24. नूतन को कुकिंग का शौक था, उसने 'टिफिन सेवा' शुरू की, वह कहलाएगी ..... (रिक्त स्थान भरें) 1

Nutan had a passion for cooking, she started 'tiffin service' – she will be called .....

(Fill in the blank)

25. सक्रिय श्रवण में अवरोध है : 1

(A) नेत्र सम्पर्क

(B) शोरगुल

(C) प्रतिक्रिया

(D) उपरोक्त सभी

Barrier to active listening is :

(A) Eye contact

(B) Noise

(C) Reaction

(D) All of the above

26. कॉल (बातचीत) रोकने का अर्थ है : 1

(A) बातचीत बन्द करना

(B) फोन रखना

(C) बिक्री ऑफर देना

(D) उपरोक्त में से कोई नहीं

To 'close a call' means :

(A) To end conversation

(B) To put down phone

(C) To clinch the sale

(D) None of the above

27. निम्न में से कौन-सी बैंक की महत्वपूर्ण सम्पत्ति, उपभोक्ताओं को समझने में मदद करती है ? 1

- (A) उपभोक्ता सम्बन्ध (B) एम० आई० एस०  
(C) अभिप्रेरणा (D) उपरोक्त सभी

Which of the bank's finest asset in understanding their customers ?

- (A) Customers Relationship (B) MIS  
(C) Motivation (D) All of the above

28. .... प्रभावशाली कौशल CRM पहल की सफलता सुनिश्चित करता है। 1

- (A) एम० आई० एस० (B) नेतृत्व  
(C) अभिप्रेरणा (D) इनमें से कोई नहीं

..... effective skills result in the success of CRM initiative.

- (A) MIS (B) Leadership  
(C) Motivation (D) None of these

29. अधिकांश उपभोक्ता किस उद्देश्य के लिए अपना खाता प्रयोग करते हैं ? 1

- (A) जमा (B) ऋण  
(C) आहरण (D) इनमें से कोई नहीं

Most of the customers use their Account for what ?

- (A) Deposits (B) Loans  
(C) Withdrawals (D) None of these

30. .... प्रणाली कम्पनी के कार्यों पर नियन्त्रण रखने का महत्वपूर्ण उपकरण है। (रिक्त स्थान भरें) 1

..... systems are very useful tool to control the company's operations.

**(Fill in the blank)**

31. संगठन के नैतिक मूल्य, जनता की नज़रों में संगठन की ..... उत्पन्न करते हैं। (रिक्त स्थान भरें) 1  
Ethical values of an organisation create ..... in the public eyes.  
(Fill in the blank)
32. NEFT संकेताक्षर का पूर्ण रूप लिखिए। 1  
Write full form of abbreviation NEFT.
33. भारत सरकार ने नई बायोफ्यूल नीति कब लागू की ? 1  
When was the new bio-fuel policy implemented by Govt. of India ?
34. सकारात्मक दृष्टिकोण व्यक्ति को प्रसन्न रखता है। (सही/गलत) 1  
A positive attitude makes a person happier. (True/False)
35. भारत के केन्द्रीय बैंक का नाम बताइए। 1  
State the name of Central Bank of India.
36. किओस्क बैंकिंग किसके द्वारा शुरू की गई ? 1  
Who introduce Kiosk Banking ?

