

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

**Code No. 2246**

**Series : SS/Annual Exam.-2025**

Roll No. 

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

**BANKING FINANCIAL SERVICES AND INSURANCE**

National Skills Qualification Framework (NSQF)

**Level – 4**

(Only for Fresh/Re-appear/Improvement/Additional Candidates)

*Time allowed : 2 : 30 hours ]*

*[ Maximum Marks : 60*

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 तथा प्रश्न 30 हैं।  
*Please make sure that the printed pages in this question paper are 8 in number and it contains 30 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.*

- 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.***

**सामान्य निर्देश :**

**General Instructions :**

- (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 their marks.*

**खण्ड – अ**

**SECTION – A**

**[ वस्तुनिष्ठ प्रश्न ]**

**[ Objective Type Questions ]**

1. निम्न में से कौन-सा अनियमित खाते से सम्बन्धित है ?

- |                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| (A) संदिग्ध सम्पत्तियाँ | (B) अवमानक सम्पत्तियाँ      |
| (C) (A) तथा (B) दोनों   | (D) उपरोक्त में से कोई नहीं |

1

Which of the following is concerned with irregular loan Accounts ?

- (A) Doubtful Assets (B) Sub-standard Assets  
(C) Both (A) and (B) (D) None of the above

2. मूल्यवर्धन सेवाओं का अर्थ है :

1

- (A) महंगी सेवाएँ (B) अतिरिक्त सेवाएँ  
(C) प्रीमियम पर बढ़िया माल (D) उपरोक्त सभी

Value added services means :

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

3. भारत का केन्द्रीय बैंक कौन-सा है ?

1

Which is the Central Bank of India ?

4. NEFT संकेताक्षर का पूरा रूप लिखिए।

1

Write full form of abbreviation NEFT.

5. भारत सरकार ने नई बायो-फ्यूल नीति कब लागू की ?

1

When was the new Bio-fuel policy implemented by the Government of India.

6. नूतन ने अपना फूड रेस्टोरेन्ट शुरू किया। नूतन कहलाएगी .....। (रिक्त स्थान भरिए)

1

Nutan Started her food restaurant. She is ..... . (Fill in the blanks)

7. संकेताक्षर 'CNG' का पूर्ण रूप लिखिए।

1

Write full form of abbreviation 'CNG'.

8. निम्न में से कौन-सा सक्रिय श्रवण के मार्ग में अवरोध है ?

1

- (A) आँख मिलाना (B) प्रतिक्रिया देना  
(C) शोर (D) इनमें से कोई नहीं

Which of the following is a barrier to active listening ?

- (A) Eye contact (B) Feedback  
(C) Noise (D) None of these

9. सकारात्मक दृष्टिकोण व्यक्ति को प्रसन्न रखता है।

(सही/गलत) 1

A positive attitude makes a person happier.

(True/False)

10. कम्प्यूटर में कोई सामग्री सुरक्षित रखने के लिए कौन-सी कुंजी का प्रयोग होता है ?

1

Which key is used to save some material in Computer ?

11. उद्यमी की कौन-सी एक विशेषता होती है ?

1

- (A) जोखिम वाहक (B) नवाचार  
(C) सृजनात्मकता (D) उपरोक्त सभी

Which of the following is an feature of Entrepreneur ?

- (A) Risk taker (B) Innovation  
(C) Creativity (D) All of the above

12. स्टार्ट-अप के लिए 50,000 रुपए तक का ऋण किस श्रेणी में आता है ?

1

- (A) किशोर ऋण (B) तरुण ऋण  
(C) शिशु ऋण (D) उपरोक्त में से कोई नहीं

Loan upto Rs. 50,000 comes under which category ?

- (A) Kishore loan (B) Tarun loan  
(C) Shishu loan (D) None of the above

13. बैंकिंग संगठन में आवश्यक अभ्यास है :

1

- (A) संघर्ष का समाधान (B) आपसी सम्मान  
(C) अखण्डता (D) उपरोक्त सभी

Which of the following is a ethical practices in Banking ?

- (A) Resolving Conflict (B) Mutual respect  
(C) Integrity (D) All of the above

14. सामान्यतया शिकायते, निम्न में से किसके कारण पैदा होती हैं ? 1

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

Normally, complaints may arise due to :

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

15. अर्थपूर्ण शिकायतकर्ता बहिर्मुखी होते हैं। (सही/गलत) 1

The expressive complainers are extrovert. (True/False)

### खण्ड – ब

### SECTION – B

[ अतिलघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Very Short Answer Type Questions ]

16. चेक के द्वारा भुगतान से क्या अभिप्राय है ? 2

What is meant by payment through cheque ?

अथवा

OR

बैंकिंग उपभोक्ता की शिकायतों को परिभाषित कीजिए।

Define Banking Customer Complaints.

( 6 )

2246

17. दोहराए जाने वाले प्रश्नों की व्याख्या कीजिए।

2

Explain repetitive queries.

अथवा

OR

EMI क्या है ?

What is EMI ?

18. सांस्कृतिक संवेदनशीलता क्या है ?

2

What is cultural sensitivity ?

19. भ्रष्टाचार का अर्थ बताइए।

2

Write the meaning of corruption.

20. हरित जॉब के **दो** लाभ बताइए।

2

State **two** benefits of Green Job.

21. उद्यमी के **दो** कार्यों का उल्लेख कीजिए।

2

Describe **two** functions of an Entrepreneur.

खण्ड – स

SECTION – C

[ लघु उत्तरीय प्रश्न ]

[ Short Answer Type Questions ]

22. उपभोक्ता डाटा के विभिन्न प्रकार कौन-कौन से हैं ?

3

What are the various types of customer data ?

23. किओस्क-बैंकिंग द्वारा दी जाने वाली किन्हीं **तीन** सेवाओं का वर्णन कीजिए।

3

Explain any **three** services offered by Kiosk-Banking.

2246

( 7 )

2246

24. ऋण की विभिन्न अवस्थाओं का वर्णन कीजिए। 3  
Explain the different stages of loan.
25. ऋण की चूक के प्रभावों का उल्लेख कीजिए। 3  
Describe the consequences of defaulting on a loan.
26. समन्वय की *तीन* विशेषताएँ बताइए। 3  
State **three** features of co-ordination.

अथवा

OR

प्रतिपुष्टि की कोई *तीन* विशेषताएँ बताइए।

State any **three** features of feedback.

27. ग्राहक संबंध प्रबन्धन से आपका क्या अभिप्राय है ? 3  
What do you understand by customer relationship management ?

अथवा

OR

व्यापार में नैतिकता से क्या अभिप्राय है ?

What is meant by Ethics in Business ?

खण्ड – द

SECTION – D

[ दीर्घ उत्तरीय प्रश्न ]

[ Long Answer Type Questions ]

28. किओस्क-बैंकिंग की विशेषताओं का वर्णन कीजिए। 5  
Explain the features of Kiosk-Banking.

2246

P. T. O.

( 8 )

2246

अथवा

OR

ग्राहकों की शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया समझाइए।

Discuss the process of resolving customer complaints.

29. बिक्री के बाद दी जाने वाली सेवाओं के प्रकार बताइए।

5

State the types of Post Sale Services.

अथवा

OR

ग्राहक सेवा क्या है ? सूक्ष्मवित्त में इसकी क्या भूमिका है ?

What is Customer Service ? What is its role in micro-finance ?

30. अच्छे श्रोता के गुणों/लाभों का वर्णन कीजिए।

5

Explain the Qualities/Advantages of good listener.

अथवा

OR

सम्प्रेषण कौशल के विभिन्न प्रकार बताइए।

Discuss in detail different types of communication skills.

