

परीक्षार्थी यथासंभव अपने शब्दों में ही उत्तर दें।

Candidates are required to give their answer in their own words as far as possible.

प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।

Marks allotted to each question are indicated against it.

विशेष निर्देश :-

Special Instructions: - -

(i) प्रश्नों के उत्तर देते समय जो प्रश्न संख्या प्रश्न पत्र पर दर्शाई गई है, उत्तर पुस्तिका पर वही प्रश्न संख्या लिखना अनिवार्य है।

While answering your questions, you must indicate on your answer-book the same questions no. as appears in your question-paper.

(ii) उत्तर-पुस्तिका के बीच में खाली पन्ना / पन्ने न छोड़िए।

Do not leave blank page / pages in your answer-book.

(iii) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

All questions are compulsory.

(iv) उत्तर संक्षिप्त एवं तर्कसंगत होने चाहिए।

Answer should be brief and to the point.

(v) 1 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर केवल 1 शब्द या एक पंक्ति में, 2 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर 20 से 40 शब्दों में, 4 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर 40 से 60 शब्दों में दें।

Answer to the questions of 1 mark in only one word or in a line, of 2 marks in 20 to 40 words, of 4 marks in 40 to 60 words.

Q. 1. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए?

Answer the following questions?

8X1=8

i) वाक्य क्या है?

ए) विचारों का एक समूह। बी) शब्दों का समूह जो संपूर्ण विचार संप्रेषित करता है।

सी) सही ढंग से लिखने के लिए नियमों का एक सेट।

डी) शब्दों का एक समूह जो व्याकरणिक रूप से सही है।

What is a sentence?

a) A group of ideas. b) A group of words that communicate a complete thought.

c) A set of rules to write correctly. d) A set of words that is grammatically correct

ii) तनाव से तात्पर्य किस प्रकार के दबाव/तनाव से है

ए) शारीरिक

बी) मानसिक

सी) भावनात्मक

डी) उपरोक्त सभी

Stress refers to what type of strain/tension

a) Physical

b) mental

b) Emotional

d) All of the above

iii) इनमें से कौन सा एक उद्यमी का कार्य नहीं है?

ए) जोखिम लेना

बी) नवाचार

- c) Regular Saving deposit d) investment and deposit

vii) संचार चक्र का अंतिम चरण क्या है?

- ए) एन्कोडिंग बी) डिकोडिंग सी) फीडबैक डी) प्राप्त करना

What is the final step in the communication cycle?

- a) Encoding b) Decoding c) Feedback d) Receiving

viii) पेशेवर नैतिकता क्या हैं?

- ए) कानूनी नियमों का एक सेट बी) किसी विशिष्ट पेशे के लिए नैतिक दिशानिर्देश
सी) व्यक्तिगत नैतिक विश्वास डी) सरकारी विनियमन

What are professional ethics?

- a). A set of legal rules b). Ethical guidelines for a specific profession
c) Personal moral beliefs d). Government regulations

Q.2 निम्नलिखित में से किन्हीं दस प्रश्नों का उत्तर दें?

Answer any ten of the following question?

10X2= 20

i) संचार के विभिन्न तरीके क्या हैं?

What are various methods of communication?

ii) तनाव प्रबंधन क्यों महत्वपूर्ण है?

Why stress management is important?

iii) सतत विकास क्या है?

What is sustainable development?

iv) आत्म जागरूकता क्या है?

What is self awareness?

v) बायोमेट्रिक सत्यापन क्या है?

What is biometric verification?

vi) पोस्ट सेल सर्विस क्या है?

What is post sale service?

vii) माइक्रोफाइनेंस ऋण के चूककर्ता के बारे में बताएं?

Explain Defaulter of microfinance loan?

viii) ग्राहक जानकारी की सुरक्षा के लिए आरबीआई के नियमों की व्याख्या करें?

Explain RBI rules for protection of customer information?

- ix) आपसी विश्वास बनाने के लिए ध्यान में रखने वाले कारकों की व्याख्या करें?

Explain factors to keep in mind to build mutual trust?

- x) अनुवर्ती यात्रा का शेड्यूल कैसे करें?
How to schedule follow up visit?

- xi) डिफॉल्टर क्या है?
What is defaulter?

प्र.3. निम्नलिखित में से किन्हीं चार प्रश्नों के उत्तर दीजिये?

Answer any four of the following questions?

4X3= 12

- i) संचार चक्र क्या है?
What is communication cycle?

- ii) संग्रहण के लिए कानूनी दिशानिर्देश क्या हैं?
What are legal guidelines for collection?

- iii) शाखा प्रबंधक को सूक्ष्म वित्त ऋण की ऋण वसूली की स्थिति की रिपोर्ट करें?
Report status of loan recovery of microfinance loan to branch manger?

- iv) चिड़चिड़े ग्राहकों से कैसे निपटें?
How to deal with irate customers?

- v) कंप्यूटर की देखभाल और रखरखाव के लिए बुनियादी कौशल कैसे लागू करें?
How to apply basic skills for care and maintenance of computer?

EXAM 2024-25
CLASS 10TH (LEVEL II)
BFSI
PAPER DEVISION

MAX MARKS :10 PART A EMPLOYBIITY SKILLS		
UNIT	UNIT NAME	MARKS
I	COMMUNICATION SKILLS-II	1+1+
II	Self-management Skills -II	1+2+2
III	Information and Communication Technology Skills - II	3
IV	Entrepreneurial Skills - II	1
V	Green Skills – II	2

MAX MARKS :30 PART B VOCATIONAL SKILLS		
UNIT	UNIT NAME	MARKS
I	Collection of Receivables	1+1+2
II	Microfinance Services to Customers	1+2+2+2+2+3
III	Customer Centric Service Orientation	2+2+3+3
IV	Integrity, Banking Ethics and Team Work Introduction to Banking and Microfinance System	2+2+3