



नामांक				Roll No.		

Question Booklet No.

No. of Questions – 42

V-113

No. of Printed Pages – 7

व्यावसायिक शिक्षा (कक्षा-XII) पूरक परीक्षा, 2026

**VOCATIONAL EDUCATION (CLASS-XII)
SUPPLEMENTARY EXAMINATION, 2026**

लेवल – चतुर्थ

LEVEL – IV

विषय : बैंकिंग फाईनेंशियल सर्विस एण्ड इन्शयोरेंस

(SUB : BANKING FINANCIAL SERVICE AND INSURANCE)

समय : 3 घण्टे 15 मिनट]

[पूर्णांक : 30

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

GENERAL INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEES :

- 1) परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न-पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें ।

Candidate must write first his/her Roll No. on the question-paper compulsorily.

- 2) सभी प्रश्न हल करने अनिवार्य हैं ।

All the questions are compulsory to attempt.

- 3) प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें ।

Write the answer to each question in the given answer-book only.

खण्ड – अSECTION – A

सही विकल्प चुने (बहुविकल्पीय प्रश्न) :

[14×½=7]

Select the correct option (Multiple choice questions) :

1. सक्रिय श्रवण का अर्थ हैं

[½]

अ) जोर से बोलना

ब) दूसरों की अनदेखी करना

स) नोट्स लिखना

द) ध्यानपूर्वक सुनना

Active listening means

A) Talking loudly

B) Ignoring others

C) Writing notes

D) Listening carefully

2. जो वाक्य सूचना देते हैं, उसे क्या कहते हैं ?

[½]

अ) प्रश्न

ब) आदेश

स) कथन

द) विस्मयादिबोधक

A sentence that gives information is called

A) Question

B) Command

C) Statement

D) Exclamation

3. प्रेरणा का अर्थ है

[½]

अ) भय

ब) आदत

स) नियम

द) कुछ करने का कारण

Motive means

A) Fear

B) Habit

C) Rule

D) Reason for doing something

4. ईमानदारी एक हैं

[½]

अ) व्यक्तित्व गुण

ब) खेल

स) मशीन

द) विषय

Honesty is a

A) Personality trait

B) Game

C) Machine

D) Subject



5. स्प्रेडशीट का उपयोग किया जाता है [½]
अ) चित्रों के लिए ब) संगीत के लिए
स) वीडियो के लिए द) संख्याओं और आँकड़ों के लिए
A spreadsheet is used for
A) Pictures B) Music
C) Videos D) Numbers and data
6. एम.एस.एक्सेल किस प्रकार का सॉफ्टवेयर है ? [½]
अ) स्प्रेडशीट सॉफ्टवेयर ब) वर्ड प्रोसेसर
स) ड्राइंग सॉफ्टवेयर द) ब्राउज़र
MS Excel is a type of Software
A) Spreadsheet software B) Word processor
C) Drawing software D) Browser
7. फिल्टर का उपयोग किया जाता है [½]
अ) सभी आँकड़े देखने के लिए ब) केवल आवश्यक आँकड़े देखने के लिए
स) हटाए गए आँकड़े देखने के लिए द) छिपी हुई फ़ाइलें देखने के लिए
Filter helps in viewing
A) All data B) Only required data
C) Deleted data D) Hidden files
8. धन की कमी उद्यमी के लिए _____ बाधा है । [½]
अ) वित्तीय ब) तकनीकी
स) सामाजिक द) व्यक्तिगत
Lack of money is a _____ barrier of an entrepreneur.
A) Financial B) Technical
C) Social D) Personal
9. एक उद्यमी _____ लेने के लिए तैयार रहता है । [½]
अ) हानि ब) जोखिम
स) विश्राम द) आदेश
An entrepreneur is ready to take
A) Loss B) Risk
C) Rest D) Orders



10. हरित रोज़गार मदद करता है [½]
अ) पर्यावरण को प्रदूषित करने में ब) पर्यावरण की रक्षा करने में
स) संसाधनों की बर्बादी में द) कचरा बढ़ाने में
A green job helps to
A) Pollute the environment B) Protect the environment
C) Waste resources D) Increase garbage
11. नकद लेन-देन का अर्थ है भुगतान करना [½]
अ) चेक द्वारा ब) कार्ड द्वारा
स) नोट/सिक्के-द्वारा द) मोबाइल द्वारा
A cash transaction means payment using
A) Cheque B) Card
C) Notes/Coins D) Mobile
12. बैंक मुख्य रूप से किससे संबंधित होता है ? [½]
अ) शिक्षण ब) धन
स) कृषि द) परिवहन
A bank mainly deals with
A) Teaching B) Money
C) Farming D) Transport
13. अच्छा ग्राहक संचार सहायता करता है [½]
अ) भ्रम में ब) क्रोध में
स) विलंब में द) संतुष्टि में
Good customer communication helps in
A) Confusion B) Anger
C) Delay D) Satisfaction
14. ग्राहक सूचना का अर्थ है [½]
अ) ग्राहकों का व्यक्तिगत विवरण ब) बैंक भवन का विवरण
स) कर्मचारियों का रिकॉर्ड द) कार्यालय के नियम
Customer information means
A) Personal details of customers B) Bank building details
C) Staff records D) Office rules



खण्ड – ब
SECTION – B

रिक्त स्थानों को पूर्ति कीजिए :

[16×½=8]

Fill in the blanks :

15. एक अनुच्छेद में होना चाहिए _____ । (संबंधित वाक्य/केवल प्रश्न) [½]
A paragraph should have _____. (Related sentences/Only questions)
16. जो वाक्य आदेश देता है, उसे _____ वाक्य कहते हैं । (आज्ञार्थक/कथनात्मक) [½]
A sentence that gives an order is called _____ sentence.
(Imperative/Declarative)
17. प्रेरणा हमें _____ में सहायता करती है । (हार मानना/बेहतर कार्य करने) [½]
Inspiration helps us to _____. (Give up/Do better work)
18. व्यक्तित्व व्यक्ति के _____ से संबंधित होता है । (विचार और कार्य/धन) [½]
Personality is related to a person's _____. (Thoughts and action/Money)
19. पासवर्ड सुरक्षा का उपयोग किया जाता है, _____ । [½]
(फ़ाइल की सुरक्षा के लिए/फ़ाइल सजाने के लिए)
Password protection is used to _____. (Protect file/Decorate file)
20. पीपीटी का उपयोग किया जाता है _____ । (गणना करने के लिए/प्रस्तुति बनाने के लिए) [½]
PPT is used for _____. (Making calculations/Creating presentation)
21. वर्कबुक प्रिंट करने की शॉर्टकट कुंजी है, _____ । (Ctrl+P/Ctrl+N) [½]
Shortcut key to print a workbook is _____. (Ctrl+P/Ctrl+N)
22. एक उद्यमी को _____ और परिश्रमी होना चाहिए । (ईमानदार/बेईमान) [½]
An entrepreneur should be _____ and hardworking. (Honest/dishonest)
23. नए विचार उद्यमी के _____ स्वभाव को दर्शाते हैं । (निष्क्रिय/रचनात्मक) [½]
New ideas show the _____ nature of an entrepreneur. (Dull/Creative)
24. _____ पैनल इंस्टॉलर हरित रोज़गार का उदाहरण है । (इलेक्ट्रिक/सौर) [½]
_____ panel installer is an example of a green job. (Electric/Solar)
25. नेट बैंकिंग _____ लेन-देन का उदाहरण है । (नकद/बिना नकद) [½]
Net banking is example of _____ transactions. (Cash/Cashless)



26. बैंक पासबुक _____ का विवरण दिखाती है । (चित्र/लेन-देन) [½]
Bank passbook shows _____ details. (Picture/Transactions)
27. स्पष्ट रूप से बोलना _____ में सहायता करता है । (बेहतर समझ/गलतफहमी) [½]
Speaking clearly helps in _____. (Better understanding/Misunderstanding)
28. _____ संख्या ग्राहक की जानकारी होती है । (खाता/रोल) [½]
_____ number is customer information (Account/Roll)
29. बैंक की सत्यनिष्ठा का अर्थ है, _____ बैंकिंग । (अन्यायसंगत/न्यायसंगत) [½]
Bank integrity means _____ banking. (Unfair/Fair)
30. ग्राहकों को गलत जानकारी देना _____ है । (न्यायसंगत/अन्यायसंगत) [½]
Giving false information to customer is _____. (Fair/Unfair)

खण्ड – स

SECTION – C

लघू उत्तरात्मक प्रश्न :

[9×1=9]

Short Answer Type Questions :

31. बैंक जमा के तीन प्रकार लिखिए । [1]
Write three types of bank deposits.
32. बैंक से धन निकालने के दो तरीके लिखिए । [1]
Write two methods to withdrawal money from bank.
33. व्यक्तिगत ऋण से आप क्या समझते है ? [1]
What do you mean by personal loan ?
34. क्रेडिटकार्ड से आप क्या समझते है ? [1]
What do you mean by credit card ?
35. अच्छे संचार के दो महत्व लिखिए । [1]
Write two importance of good communication.
36. ऊर्ध्व संचार से आप क्या समझते हैं ? [1]
What do you mean by upward communication ?



37. बैंकों में अनुचित व्यापार प्रथाएँ क्या हैं ? [1]
What are unfair trade practices in bank ?
38. बैंक में गलत सूचना रोकने के दो उपाय लिखिए । [1]
Write two methods to prevent misinformation in bank.
39. बैंकों को ग्राहक जानकारी की सुरक्षा क्यों करनी चाहिए ? [1]
Why should banks protect customer information ?

खण्ड – द

SECTION – D

निबन्धात्मक प्रश्न : (दो पृष्ठों तक उत्तर लिखिए) [3×2=6]

Essay Type Questions (Write answer upto 2 pages)

40. बिना नकद लेन-देन क्या है ? इसके महत्व की चर्चा कीजिए । [2]
What is cashless transaction ? Discuss its importance.

अथवा/OR

एक बैंक खाते से दूसरे बैंक खाते में धन कैसे स्थानांतरित किया जा सकता है ? विस्तार से समझाइए । [2]
How can money be transferred from one bank account to another ?
Elaborate.

41. बैंकों को ग्राहक शिकायतों पर ध्यान क्यों देना चाहिए ? [2]
Why should bank pay attention to customer satisfaction ?

अथवा/OR

ग्राहक संतुष्टि के लिए बिक्री पश्चात सेवा के महत्व की चर्चा कीजिए । [2]
Discuss the importance of post-sale services for customer satisfaction.

42. कार्यस्थल पर प्रभावी संचार क्यों आवश्यक है ? [2]
Why is effective communication important at the workplace ?

अथवा/OR

ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण से आप क्या समझते हैं ? [2]
What do you mean by a customer-centric approach ?



DO NOT WRITE ANYTHING HERE