

Total No. of Printed Pages—16

**4 SEM FYUGP COM MIN  
(FIN/MKT/BNI/HRM) 4**

**2025**

**( June )**

**COMMERCE**

**( Minor )**

*Full Marks : 60*

*Time : 2 hours*

*The figures in the margin indicate full marks  
for the questions*

**Paper : COM MINFIN4**

**( Cyber Crime and Cyber Security in Banks )**

1. নিম্নলিখিতবোৰৰ সঁচা বা মিছা লিখা : 1×3=3

Write True or False of the following :

(a) চাইবাৰ ষ্টকিং হৈছে ডিজিটেল মাধ্যমৰ জৰিয়তে  
কাৰোবাক হাৰাশাস্তি কৰা কাৰ্য।

Cyber stalking refers to the act of  
harassing someone through digital  
means.

- (b) ব্লকচেইন প্রযুক্তি মূলত মনোৰঞ্জনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ কৰা হয়।

Blockchain technology is mainly used for entertainment purposes.

- (c) ISO 27001 হৈছে তথ্য সুৰক্ষা ব্যৱস্থাপনাৰ বাবে এক চাইবাৰ সুৰক্ষা মানদণ্ড।

ISO 27001 is a cyber security standard for managing information security.

2. খালী ঠাই পূৰণ কৰা :

1×3=3

Fill in the blanks :

- (a) \_\_\_\_\_ হৈছে এটা চাইবাৰ অপৰাধ য'ত কোনো ব্যক্তিয়ে অন্য এজনৰ পৰিচয় কৌশলগতভাৱে আত্মসাৎ কৰে।

\_\_\_\_\_ is a cyber crime where an individual fraudulently assumes another person's identity.

- (b) \_\_\_\_\_ হৈছে অনুমতি নোহোৱাকৈ কপিৰাইট থকা ছফ্টৱেৰৰ নকল আৰু বিতৰণ কৰা।

\_\_\_\_\_ refers to unauthorized duplication and distribution of copyrighted software.

- (c) \_\_\_\_\_ হৈছে গ্ৰাহকসকলক চাইবাৰ জালিয়াতি ৰোধ কৰিবলৈ ব্যৱহৃত আইনগত পদক্ষেপ।

One of the legal measures to protect customers from cyber fraud is the \_\_\_\_\_ redressal mechanism.

( 3 )

3. তলত দিয়াবোৰৰ যি কোনো দুটাৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা :

4×2=8

Write short notes on any *two* of the following :

(a) চাইবাৰ অপৰাধৰ চেনেলসমূহ

Channels of cyber crime

(b) বহু-অংগীকাৰ প্ৰমাণীকৰণ

Multifactor authentication

(c) হেকিং

Hacking

তলৰ প্ৰশ্নসমূহৰ উত্তৰ লিখা :

Answer the following questions :

4. চাইবাৰ অপৰাধৰ সংজ্ঞা দিয়া আৰু ইয়াৰ বিভিন্ন প্ৰকাৰ ব্যাখ্যা কৰা।

3+9=12

Define cyber crime and explain its different types.

অথবা / Or

সুৰক্ষিত বিত্তীয় লেনদেন নিশ্চিত কৰিবলৈ ব্যৱহৃত বিভিন্ন প্ৰতিৰোধমূলক ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

12

Discuss the different preventive measures used to ensure secure financial transaction.



5. বেংকসমূহত চাইবাৰ সুৰক্ষাৰ মূলনীতি কি কি? বেংকসমূহত চাইবাৰ সুৰক্ষা নিশ্চিত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত তৃতীয়-পক্ষৰ বিপদাশংকা ব্যৱস্থাপনাৰ গুৰুত্বৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 5+7=12

What are the principles of cyber security in banks? Discuss the significance of third-party risk management in ensuring cyber security in banks.

অথবা / Or

- বেংকসমূহৰ বিভিন্ন দুৰ্বলতা আৰু এইবোৰ হ্ৰাস কৰিবলৈ চাইবাৰ সজাগতা আৰু প্ৰশিক্ষণৰ ভূমিকা ব্যাখ্যা কৰা। 4+8=12

Explain various vulnerabilities in banks and the role of cyber security awareness and training in mitigating these risks.

6. গ্ৰাহকৰ তথ্য সুৰক্ষিত কৰিবলৈ বেংকসমূহে কেনেদৰে চাইবাৰ সুৰক্ষা ব্যৱস্থা ৰূপায়ণ কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে আলোচনা কৰা। 11

Discuss how banks can implement cyber security measures to protect customer data.

অথবা / Or

- বিত্তীয় লেনদেনসমূহ সুৰক্ষিত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত দ্বৈত-অংগীকাৰ প্ৰমাণীকৰণ (two-factor authentication) আৰু এনক্ৰিপশ্যনৰ ভূমিকা ব্যাখ্যা কৰা।

Explain the role of two-factor authentication and encryption in securing financial transactions.

7. ডিজিটেল পেমেণ্ট, গ্ৰাহক সুৰক্ষা আৰু বিবাদ সমাধানৰ ক্ষেত্ৰত  
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (RBI)ৰ নিৰ্দেশনা ব্যাখ্যা কৰা। 11

Explain the RBI guidelines on digital payments, customer protection and dispute resolution mechanisms.

অথবা / Or

বেংকিং ন্যায়াধীশ আঁচনি (Banking Ombudsman Scheme) আৰু ডিজিটেল পেমেণ্ট সম্পৰ্কীয় বিবাদৰ  
সমাধানত ইয়াৰ ভূমিকাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 4+7=11

Discuss the Banking Ombudsman Scheme and its role in the settlement of disputes related to digital payments.

Paper : COM MINMKT4

( Consumer Affairs and Consumer Care )

1. তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ লিখা :  $1 \times 5 = 5$

Answer the following as directed :

- (a) বৈদ্যুতিক যন্ত্ৰপাতি ক্ৰয় কৰাৰ সময়ত, গ্ৰাহকে গুণগত মানৰ চিহ্ন হিচাপে \_\_\_\_\_ চাব লাগে।

( খালী ঠাই পূৰণ কৰা )

While purchasing electrical appliances, consumer must look for the \_\_\_\_\_ as the quality mark.

( Fill in the blank )

- (b) 'জাগো গ্ৰাহক জাগো' হৈছে ভাৰত চৰকাৰৰ এক কাৰ্যক্ৰম, যিয়ে \_\_\_\_\_ প্ৰচাৰ কৰে।

'Jago Grahak Jago' is an initiative of the Government of India to promote

- (i) ভাল গুণগত মান

good quality

- (ii) বিভিন্ন সামগ্ৰীৰ গুণগত চিহ্ন

quality marks on various goods

- (iii) গ্ৰাহক সুৰক্ষা

consumer protection

- (iv) গ্ৰাহক সজাগতা

consumer awareness

( শুদ্ধ উত্তৰটো বাছনি কৰা )

( Choose the correct answer )



(c) গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯ অনুসৰি গ্ৰাহক কোন ?

Who is a consumer as per the Consumer Protection Act, 2019?

(d) দেবে ১-৫ কোটি টকাত এটা ফ্লেট ক্ৰয় কৰিছিল আৰু সেয়া চুক্তি অনুসৰি একে নাছিল। তেওঁ নিজৰ টকা ঘূৰাই পাব বিচাৰে। ২০১৯ চনৰ গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ তিনি-তৰপীয়া ব্যৱস্থাপনাৰ অধীনত তেওঁৰ অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ উপযুক্ত কৰ্তৃপক্ষৰ পৰামৰ্শ দিয়া।

Deb purchased a flat for ₹ 1.5 crores and found it different from what was agreed. He wants his money back. Suggest him the appropriate authority to file his complaint in the three-tier machinery under the Consumer Protection Act, 2019.

(i) ৰাজ্যিক আয়োগ

The State Commission

(ii) জিলা মঞ্চ

The District Forum

(iii) ৰাষ্ট্ৰীয় আয়োগ

The National Commission

(iv) উচ্চতম ন্যায়ালয়

The Supreme Court

( শুদ্ধ উত্তৰটো বাছনি কৰা )

( Choose the correct answer )

- (e) কোনটো গ্ৰাহক অধিকাৰত উল্লেখ আছে—পণ্য বা সেৱাৰ প্ৰতি অসন্তুষ্টিৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকৰ অভিযোগ কোষত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ অধিকাৰ ?

Which consumer right states—Consumer has the right to file a complaint in case of dissatisfaction with goods or services in the grievance cell?

2. তলত দিয়াবোৰৰ যি কোনো তিনিটাৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা :

5×3=15

Write short notes on any three of the following :

- (a) সৰ্বাধিক খুচুৰা মূল্য  
Maximum Retail Price
- (b) মৌলিক গ্ৰাহক অধিকাৰ  
Basic Consumer Rights
- (c) নকল সামগ্ৰী আৰু সেৱা  
Spurious Goods and Services
- (d) অন্যায় ব্যৱসায়িক পদ্ধতিসমূহ  
Unfair Trade Practices
- (e) বেংকিং অম্বাডছমেন  
Banking Ombudsman
- (f) পাইকাৰী মূল্য বনাম খুচুৰা মূল্য  
Wholesale Price vs. Retail Price



- (g) ২০১৯ চনৰ গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত অভিযোগ দাখিলৰ ভিত্তিসমূহ

Grounds for filing a complaint under the Consumer Protection Act, 2019

3. (a) বজাৰ কি? ইয়াৰ প্ৰকাৰসমূহ আলোচনা কৰা। 2+8=10

What is market? Discuss its types.

অথবা / Or

- (b) কোনে অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে? ২০১৯ চনৰ গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ অধীনত অভিযোগ দাখিলৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 2+8=10

Who can file a complaint? Discuss the procedure for filing a complaint under the Consumer Protection Act, 2019.

4. (a) পেকেজিং কি? এটা ভাল পেকেজিংৰ প্ৰয়োজনীয় চৰ্তসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। 3+7=10

What is packaging? Explain the essential requirements of a good packaging.

অথবা / Or

- (b) লেবেলিংৰ প্ৰকাৰ আৰু উদ্দেশ্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। 5+5=10

Explain the types and objectives of labelling.

5. (a) ২০১৯ চনৰ গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইনৰ উদ্দেশ্যসমূহ বহলাই আলোচনা কৰা। 10

Discuss in detail the objectives of the Consumer Protection Act, 2019.

অথবা / Or

- (b) গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯ চনৰ অধীনত উপলব্ধ প্ৰতিবিধান ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

Discuss the redressal machinery available under the Consumer Protection Act, 2019.

6. (a) চিকিৎসা অৱহেলা আৰু ত্ৰুটিপূৰ্ণ পণ্যৰ প্ৰতিটোৰ ওপৰত একোটাকৈ আইনী মামলা বৰ্ণনা কৰা। 5+5=10

Describe any one legal case of each on medical negligence and defective products.

অথবা / Or

- (b) FSSAI ৰ প্ৰতিষ্ঠা আৰু কাৰ্যকলাপৰ বিষয়ে চমুকৈ আলোচনা কৰা। 5+5=10

Discuss briefly about the establishment and activities of FSSAI.

Paper : COM MINBNI4

( Digital Banking )

1. তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ লিখা :  $1 \times 4 = 4$

Answer the following as directed :

- (a) অৱ. বি. আই.য়ে ২০১৯ চনত ডিজিটেল লেনদেনৰ বাবে অম্বাডছমেন আঁচনি প্ৰবৰ্তন কৰিছিল।

( শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা )

The Reserve Bank of India (RBI) introduced an Ombudsman Scheme for digital transactions in the year 2019.

( Write True or False )

- (b) এ. টি. এম. কাৰ্ডে \_\_\_\_\_ অংকৰ পিন ব্যৱহাৰ কৰে।  
( খালী ঠাই পূৰণ কৰা )

ATM card uses \_\_\_\_\_ digit pin.

( Fill in the blank )

- (c) GPRS ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

Write the full form of GPRS.

- (d) শাখাবিহীন বেংকিংৰ এটা সুবিধা লিখা।

Write one advantage of branchless banking.

2. তলত দিয়াবোৰৰ যি কোনো চাৰিটাৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা :

$4 \times 4 = 16$

Write short notes on any *four* of the following :

- (a) ডিজিটেল বেংকিং সামগ্ৰীৰ বাবে গ্ৰাহকৰ শিক্ষা

Customer education for digital banking products



- (b) বেক-এণ্ড অপাৰেচনসমূহ  
Back-end operations
- (c) বিভিন্ন মূল্য-সংযোজন সেৱাসমূহ  
Various value-added services
- (d) মোবাইল বেংকিংৰ সীমাবদ্ধতা  
Limitation of mobile banking
- (e) বিত্তীয় অন্তৰ্ভুক্তিৰ বাবে ডিজিটেল বেংকিং সামগ্ৰী  
Digital banking products for financial inclusion
- (f) শাখাবিহীন বেংকিংৰ ভৱিষ্যত  
Future of branchless banking

3. (a) ডিজিটেল বেংকিং কি? ই পৰম্পৰাগত বেংকিংতকৈ কেনেদৰে পৃথক? ব্যাখ্যা কৰা। 3+7=10  
What is digital banking? How does it differ from traditional banking? Explain.

অথবা / Or

- (b) কাৰ্ড বেংকিংত ব্যৱহৃত বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ কাৰ্ডবোৰ উপযুক্ত উদাহৰণৰ সৈতে ব্যাখ্যা কৰা। 10  
Explain the different types of cards used in card banking. Give suitable examples.

4. (a) এ. টি. এম.ৰ সামগ্ৰিক বিশেষত্ববোৰ ব্যাখ্যা কৰা। 10  
Explain the key product features of ATM.

অথবা / Or

- (b) এ. টি. এম. চাইটৰ সুৰক্ষা আৰু চোৰাচিটাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

Discuss about the security and surveillance of ATM sites.

5. (a) ইণ্টাৰনেট বেংকিং বুলিলে কি বুজা? ইণ্টাৰনেট বেংকিংৰ বিশেষত্ববোৰ আলোচনা কৰা। 3+7=10

What do you mean by Internet banking?  
Discuss the features of Internet banking.

অথবা / Or

- (b) পি. ও. এছ. প্ৰণালীৰ মুখ্য উপাদানবোৰ আলোচনা কৰা। 10  
Discuss the main key components of POS system.

6. (a) বিশ্বব্যাপী পৰিশোধ প্ৰণালী আৰু ঘৰুৱা পৰিশোধ প্ৰণালীৰ এক অৱলোকন দিয়া। 5+5=10

Give an overview of global payment system and domestic payment system.

অথবা / Or

- (b) তলত দিয়াবোৰৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা : 5+5=10  
Write short notes on the following :

(i) ব্লকচেইন

Blockchain

(ii) ক্ৰিপ্টোকাৰেন্সি

Cryptocurrency

Paper : COM MINHRM4

( Training and Development )

1. তলত দিয়া উক্তি সমূহ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা :  $1 \times 4 = 4$

Write whether the following statements are True or False :

- (a) কৰ্মস্থলীত প্ৰশিক্ষণ পদ্ধতিত বক্তৃতা আৰু আলোচনাচক্ৰ অন্তৰ্ভুক্ত হয়।  
On-the-job training methods include lectures and seminars.
- (b) পৰিচালনা বিকাশ প্ৰকল্পই প্ৰধানকৈ কেৱল কৌশলগত দক্ষতালৈহে গুৰুত্ব দিয়ে।  
Management development programs focus mainly only on technical skills.
- (c) আধুনিক প্ৰশিক্ষণ প্ৰকল্পত ব্যস্ততা বৃদ্ধি কৰিবলৈ 'গেমিফিকেশ্যন' এক পদ্ধতি হিচাপে ব্যৱহাৰ কৰা হয়।  
'Gamification' is a technique used in modern training programs to enhance engagement.
- (d) মিশ্ৰিত শিক্ষণত অনলাইন আৰু অফলাইন প্ৰশিক্ষণ পদ্ধতি একেলগে ব্যৱহাৰ কৰা হয়।  
Blended learning combines online and offline training methods.

2. তলত দিয়াবোৰৰ যি কোনো তিনিটাৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা :

$4 \times 3 = 12$

Write short notes on any *three* of the following :

- (a) শিক্ষণ আৰু প্ৰশিক্ষণৰ নীতিসমূহ  
Principles of learning and training



- (b) কৰ্মস্থলীৰ বাহিৰত প্ৰশিক্ষণ  
Off-the-job training
- (c) প্ৰশিক্ষণত প্ৰযুক্তিৰ ভূমিকা  
Role of technology in training
- (d) প্ৰশিক্ষণত কৰ্পৰেট সামাজিক দায়িত্ব  
Corporate social responsibility in training
- (e) মিশ্ৰিত শিক্ষণ  
Blended learning

3. (a) সংগঠনত প্ৰশিক্ষণৰ প্ৰয়োজনীয়তা, উদ্দেশ্য আৰু গুৰুত্ব  
ব্যাখ্যা কৰা।  $4+4+3=11$   
Explain the need, objectives and  
importance of training in an organiza-  
tional setup.

অথবা / Or

- (b) সংগঠনসমূহে গ্ৰহণ কৰা বিভিন্ন প্ৰশিক্ষণ নীতি সম্পৰ্কে  
আলোচনা কৰা। 11  
Discuss the different training principles  
adopted by organizations.

4. (a) কৰ্মস্থলীত আৰু কৰ্মস্থলীৰ বাহিৰত প্ৰশিক্ষণ পদ্ধতিৰ  
মাজত পাৰ্থক্য লিখা। 11  
Differentiate between on-the-job and  
off-the-job training methods.

অথবা / Or

- (b) প্ৰশিক্ষণ প্ৰকল্পত অডিঅ'-ভিজুৱেল সহায়, আলোচনাচক্ৰ  
আৰু কেছ ষ্টাডিৰ ভূমিকা আলোচনা কৰা।  $4+4+3=11$

Discuss the role of audio-visual aids, seminars and case studies in training programs.

5. (a) কৰ্পৰেট প্ৰশিক্ষণত মিশ্ৰিত শিক্ষণৰ সুবিধাসমূহ আলোচনা কৰা। 11

Discuss the advantages of blended learning in corporate training.

অথবা / Or

- (b) আধুনিক প্ৰশিক্ষণ প্ৰকল্পত গেমিফিকেশ্যন আৰু মাইক্ৰ'লার্নিংৰ ভূমিকা আলোচনা কৰা। 5+6=11

Discuss the role of gamification and microlearning in modern training programs.

6. (a) এটা সংস্থাত সুপৰিকল্পিত প্ৰশিক্ষণ আৰু বিকাশ বাজেটৰ তাৎপৰ্য আৰু প্ৰভাৱ ব্যাখ্যা কৰা। 6+5=11

Explain the significance and impact of well-structured training and development budget in an organization.

অথবা / Or

- (b) আধুনিক প্ৰযুক্তি প্ৰশিক্ষণত ব্যৱহাৰ কৰোঁতে সন্মুখীন হ'বলগা প্ৰত্যাহ্বানসমূহ আৰু এই প্ৰত্যাহ্বানসমূহ কেনেকৈ অতিক্ৰম কৰিব পাৰি, আলোচনা কৰা। 11

Discuss the challenges of using modern technologies in training and how to overcome these challenges.

★ ★ ★