

Total No. of Printed Pages—20

6 SEM FYUGP MIN(FIN/MKT/HRM/BNI) 6

2 0 2 6

(May/June)

COMMERCE

(Minor)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

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

Paper : MINFIN6

(Marketing of Insurance Product)

1. শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা : 1×8=8

Choose the correct answer :

(a) বীমা বিপণনৰ প্ৰাথমিক উদ্দেশ্য কি ?

What is the primary objective of insurance marketing?

(i) দাবী সৰ্বাধিক কৰা

To maximize claims

(ii) বীমা সামগ্ৰীৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা
চিনাক্ত আৰু পূৰণ কৰা

To identify and satisfy customer
needs through insurance products

(iii) সকলো বিপদৰ পৰা হাত সৰা

To avoid all risks

(iv) প্ৰিমিয়ামৰ হাৰ বৃদ্ধি কৰা

To increase the premium rate

(b) বীমাক _____ উদ্যোগৰ এটা অংশ বুলি গণ্য কৰা হয়।

Insurance is considered a part of the _____ industry.

(i) উৎপাদন / manufacturing

(ii) বিত্তীয় সেৱা / financial services

(iii) কৃষিভিত্তিক / agricultural

(iv) ঔদ্যোগিক / industrial

(c) বেংকৰ বিতৰণ চেনেলৰ জৰিয়তে বীমা সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰাটো _____ হিচাপে জনা যায়।

Selling insurance products through a bank's distribution channel are known as

(i) টেলিমাৰ্কেটিং
telemarketing

(ii) বেংকাসুৰেন্স
bancassurance

(iii) প্ৰত্যক্ষ বিপণন
direct marketing

(iv) ক্ৰছ-চেলিং
cross-selling

- (d) বীমাত প্ৰত্যক্ষ বিপণনত তলৰ কোনটো জড়িত হৈ থাকে ?

Direct marketing in insurance involves which of the following?

- (i) টেলিমাৰ্কেটিং

Telemarketing

- (ii) টিভিৰ বিজ্ঞাপন

TV advertisement

- (iii) ই-মেইল অভিযান

E-mail campaign

- (iv) ওপৰৰ সকলোবোৰ

All of the above

- (e) ভাৰতৰ বীমা খণ্ডৰ বাবে গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ন্ত্ৰক কোন ?

Who is the apex regulator for the insurance sector in India?

- (i) আৰ. বি. আই. (RBI)

RBI

- (ii) ছেবি (SEBI)

SEBI

- (iii) আই. আৰ. ডি. এ. আই. (IRDAI)

IRDAI

- (iv) উচ্চতম ন্যায়ালয়

The Supreme Court

- (f) উভয় পক্ষই সকলো বস্তুগত তথ্য প্রকাশ কৰিব লাগিব
বুলি কোৱা নীতিটো হ'ল

The principle requiring both parties to
disclose all material facts is

- (i) ছাবৰোগেচনৰ নীতি
principle of subrogation
- (ii) পৰম সন্দ্ভাৱৰ নীতি
principle of utmost good faith
- (iii) ক্ষতিপূৰণৰ নীতি
principle of indemnity
- (iv) অৱদানৰ নীতি
principle of contribution

- (g) বয়স, আয় বা বৃত্তিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি বীমা বজাৰখন
ভাগ কৰাটো হ'ল

Dividing the insurance market based on
age, income or occupation is

- (i) পণ্যৰ পাৰ্থক্য
product differentiation
- (ii) বজাৰ বিভাজন
market segmentation
- (iii) গণ বিপণন
mass marketing
- (iv) ব্ৰেণ্ডিং
branding

(h) _____ বিপদৰ মূল্যায়ন আৰু গ্ৰহণ/প্ৰত্যাখ্যানৰ বাবে দায়বদ্ধ।

_____ is responsible for evaluating and accepting/rejecting risks.

(i) এজেণ্ট

Agent

(ii) একচুৱেৰী

Actuary

(iii) আগুৰাইটাব

Underwriter

(iv) জৰীপকাৰী

Surveyor

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

4×3=12

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

(a) বজাৰ বিভাজন

Market segmentation

(b) বীমাৰ গুৰুত্ব

Importance of insurance

(c) বীমাৰ সিদ্ধান্ত গ্ৰহণত প্ৰভাৱ পেলাওৱা কাৰকসমূহ

Factors influencing insurance decision-making

- (d) বীমা বিপণনত মধ্যস্থতাকাৰীৰ ভূমিকা
Role of intermediaries in insurance marketing
- (e) বীমা সামগ্ৰীৰ বাবে ই-মাৰ্কেটিঙৰ গুৰুত্ব
Importance of E-marketing for insurance products
- (f) বীমাত বজাৰ বিভাজনৰ সুবিধাসমূহ
Benefits of market segmentation in insurance
3. জীৱন আৰু সাধাৰণ বীমাৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা। সাধাৰণ বীমা পলিচিৰ বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 5+5=10
Differentiate between life and general insurance. Discuss different categories of general insurance policies.

অথবা / Or

- বীমা সামগ্ৰীৰ জীৱনচক্ৰৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা। 10
Explain various stages of life cycle of insurance products.
4. বীমা সামগ্ৰী বিক্ৰীৰ ক্ষেত্ৰত বজাৰ গৱেষণাৰ গুৰুত্বৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 10
Discuss the importance of market research in insurance product selling.

(7)

অথবা / Or

গ্ৰাহকক বীমা সামগ্ৰী প্ৰদান কৰাত বজাৰ বিভাজনৰ গুৰুত্ব ব্যাখ্যা কৰা।

Explain the importance of market segmentation in delivering insurance products to consumers.

5. বীমা সামগ্ৰীৰ বিকাশৰ লগত জড়িত প্ৰক্ৰিয়াটো ব্যাখ্যা কৰা। 10

Explain the process involved in insurance product development.

অথবা / Or

জীৱন বীমা পলিচিৰ অধীনত বিভিন্ন ধৰণৰ বীমা পৰিকল্পনাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

Discuss different kinds of insurance plans under life insurance policy.

6. প্ৰত্যক্ষ আৰু পৰোক্ষ বিক্ৰীৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা। বিজ্ঞাপনৰ উপকাৰিতাৰ বিষয়ে লিখা। 5+5=10

Differentiate between direct and indirect selling. Explain the benefits of advertising.

অথবা / Or

ছ'চিয়েল মিডিয়া মাৰ্কেটিং বুলিলে কি বুজা? ডিজিটেল যুগত বীমা বিপণনৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 2+8=10

What is social media marketing? Discuss the challenges in insurance marketing in the digital age.

Paper : MINMKT6

(Digital Marketing)

1. নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

1×4=4

Answer as directed :

(a) _____ সুৰক্ষা ডিজিটেল তথ্যক অবৈধ প্ৰৱেশৰ পৰা
ৰক্ষা কৰাৰ বাবে গুৰুত্বপূৰ্ণ।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

_____ security is important for
protecting digital data from
unauthorized access.

(Fill in the blank)

(b) ডিজিটেল মাৰ্কেটিঙে গ্ৰাহকৰ সৈতে প্ৰকৃত সময়ত মত
বিনিময়ৰ অনুমতি নিদিয়ৈ।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

Digital marketing does not allow
real-time interaction with customers.

(Write True or False)

(c) কোনটো এটা ডিজিটেল মাৰ্কেটিং চেনেল ?

Which is a digital marketing channel?

(i) বিলবোর্ড / Billboard

(ii) ই-মেইল / E-mail

(iii) পেম্ফলেট / Pamphlet

(iv) হাৰ্ডিং / Hoarding

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(Choose the correct answer)

(d) কোনটো প্লেটফৰ্ম মূলতঃ পেছাদাৰী নেটৱৰ্কিংৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা হয় ?

Which platform is mainly used for professional networking?

(i) ইনষ্টাগ্ৰাম

Instagram

(ii) ফেচবুক

Facebook

(iii) লিংকডইন

LinkedIn

(iv) হোৱাটচএপ

WhatsApp

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(Choose the correct answer)

2. চমু টোকা লিখা (যি কোনো চাৰিটা) :

4×4=16

Write short notes on (any four) :

(a) হাইব্ৰিড মাৰ্কেটিং

Hybrid marketing

(b) SWOC বিশ্লেষণ

SWOC analysis

(c) ড্ৰপ শ্বিপিং

Drop shipping

(d) তথ্য সুৰক্ষা

Data protection

(e) পৰ্টেলচ

Portals

(10)

3. (a) ডিজিটেল বিপণন কি? ডিজিটেল বিপণনৰ সুবিধাসমূহ আলোচনা কৰা। ডিজিটেল বিপণন আৰু পৰম্পৰাগত বিপণনৰ মাজৰ পাৰ্থক্য লিখা। $2+4+4=10$

What is digital marketing? Discuss the advantages of digital marketing. Write the difference between digital marketing and traditional marketing.

অথবা / Or

- (b) ডিজিটেল বিপণনৰ বিভিন্ন চেনেলসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 10

Discuss about the different channels of digital marketing.

4. (a) ডিজিটেল বিপণন পৰিকল্পনা কি? ডিজিটেল বিপণন পৰিকল্পনাত জড়িত বিভিন্ন পৰ্যায়সমূহ উল্লেখ কৰা। $2+8=10$

What is digital marketing plan? State the different stages involved in a digital marketing plan.

অথবা / Or

- (b) কন্টেন্ট মেনেজমেণ্টৰ মূল উদ্দেশ্য আৰু কাৰ্যকলাপসমূহ আলোচনা কৰা। $5+5=10$

Discuss the key objectives and activities of content management.

5. (a) ছাৰ্চ ইঞ্জিন বিপণনৰ বিভিন্ন সঁজুলিসমূহ আলোচনা কৰা। 10

Discuss the different tools of search engine marketing.

অথবা / Or

- (b) ছাৰ্চ ইঞ্জিন অপটিমাইজেচন (SEO) কি? 'অন-পেজ' আৰু 'অফ-পেজ' অপটিমাইজেচন কৌশলসমূহ আলোচনা কৰা। 2+8=10

What is search engine optimization?
Discuss the different 'on-page' and 'off-page' optimization techniques.

6. (a) চাইবাৰ সুৰক্ষাৰ ভূমিকা আলোচনা কৰা আৰু সাধাৰণ চাইবাৰ ভাবুকিসমূহ আলোচনা কৰা। 5+5=10

Discuss the role of cyber security and highlight the common cyber threats.

অথবা / Or

- (b) ডিজিটেল বিপণনৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ আলোচনা কৰা। 10

Discuss the challenges of digital marketing.

Paper : MINHRM6

(Customer Relationship Management)

SECTION—A

1. তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশানুযায়ী উত্তৰ দিয়া : 1×8=8

Answer the following as directed :

- (a) যিজনো সামগ্ৰী ক্ৰয় কৰে তেওঁক _____ বুলি কোৱা হয়।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

A person who purchases goods is called a _____.

(Fill in the blank)

- (b) CRMৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো হৈছে _____।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

CRM stands for _____.

(Fill in the blank)

- (c) গ্ৰাহক আৰু উপভোক্তা সদায় একে ব্যক্তি।

(সঁচা নে মিছা লিখা)

Customer and consumer are always the same person.

(Write True or False)

- (d) CLVৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো হ'ল _____।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

The full form of CLV is _____.

(Fill in the blank)

(e) তলৰ কোনটো CRM ব্যৱহাৰ এটা প্ৰকাৰ ?

Which of the following is a type of CRM system?

(i) অপাৰেচনেল CRM

Operational CRM

(ii) বিশ্লেষণমূলক CRM

Analytical CRM

(iii) সহযোগী CRM

Collaborative CRM

(iv) ওপৰৰ সকলোবোৰ

All of the above

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(Choose the correct answer)

(f) গ্ৰাহক সম্পৰ্কৰ অৰ্থ হৈছে _____ ।

(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)

Customer relation means _____.

(Fill in the blank)

(g) ৱেবভিত্তিক গ্ৰাহক সহায় মূলতঃ ব্যৱহাৰ কৰে

Web-based customer support mainly uses

(i) ইণ্টাৰনেট / Internet

(ii) বাতৰিকাকত / Newspaper

(iii) ৰেডিঅ' / Radio

(iv) পোষ্টাৰ / Poster

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

(Choose the correct answer)

- (h) CRMয়ে গ্ৰাহকৰ _____ উন্নত কৰাত সহায় কৰে।
(খালী ঠাই পূৰণ কৰা)
CRM helps in improving customer _____.
(Fill in the blank)

SECTION—B

2. তলত দিয়াবোৰৰ ওপৰত যি কোনো চাৰিটাৰ চমু উত্তৰ দিয়া :
3×4=12

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

- (a) গ্ৰাহক আৰু উপভোক্তাৰ মাজত পাৰ্থক্য লিখা (যি কোনো তিনিটা)।
Differentiate between customer and consumer (any three points).
- (b) CRMৰ সংজ্ঞা দিয়া আৰু দুটা গুৰুত্বপূৰ্ণ বৈশিষ্ট্য উল্লেখ কৰা।
Define CRM and mention its two important features.
- (c) গ্ৰাহক সন্তুষ্টি কি? ইয়াক কেনেকৈ জোখা যায়?
What is customer satisfaction? How can it be measured?
- (d) Customer Acquisition আৰু Customer Retention ব্যাখ্যা কৰা।
Explain Customer Acquisition and Customer Retention.

- (e) কাৰ্যকৰী CRM সম্পৰ্কে এটা চমু টোকা লিখা।

Write a short note on operational CRM.

- (f) CRM প্ৰয়োগত যি কোনো তিনিটা প্ৰত্যাহ্বান উল্লেখ কৰা।

Mention any three challenges in CRM implementation.

SECTION—C

3. তলত দিয়াবোৰৰ যি কোনো চাৰিটাৰ উত্তৰ দিয়া : $5 \times 4 = 20$

Answer any *four* of the following :

- (a) CRMৰ বিকাশ, গুৰুত্ব আৰু পৰিসৰ আলোচনা কৰা।

Discuss the evolution, importance and scope of CRM.

- (b) Customer value, customer expectation আৰু customer centricity ব্যাখ্যা কৰা।

Explain customer value, customer expectation and customer centricity.

- (c) CRM ব্যৱহাৰ বিভিন্ন প্ৰকাৰবোৰ আলোচনা কৰা।

Discuss different types of CRM systems.

- (d) CRMৰ মুখ্য উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

Explain the key components of CRM.

- (e) গ্ৰাহক জীৱনকাল মূল্য (CLV)ৰ ধাৰণা আৰু গুৰুত্ব আলোচনা কৰা।

Discuss the concept and importance of Customer Lifetime Value (CLV).

SECTION—D

4. CRM পৰিকল্পনা আৰু প্ৰয়োগৰ ধাপসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। 10

Explain the steps involved in CRM planning and implementation.

অথবা / Or

CRM কৌশল বিকাশ প্ৰক্ৰিয়া আৰু গ্ৰাহক কৌশল গ্ৰিড সম্পৰ্কে আলোচনা কৰা।

Discuss CRM strategy development process and customer strategy grid.

5. উপভোক্তাৰ বজাৰসমূহ, সেৱা খণ্ড আৰু উৎপাদন খণ্ডত CRMৰ ভূমিকা আলোচনা কৰা। 10

Discuss CRM in consumer markets, service sector and manufacturing sector.

অথবা / Or

CRM প্ৰয়োগৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ আৰু গুৰুত্বপূৰ্ণ CRM মেট্ৰিক্স আলোচনা কৰা।

Explain the challenges of CRM implementation and discuss the important CRM metrics.

Paper : MINBNI6

(Essentials of Financial Planning)

1. শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা : 1×2=2

Choose the correct answer :

(a) বৰ্তমান মূল্য হৈছে

Present value is

(i) ভৱিষ্যতৰ টকাৰ মূল্য

future value of money

(ii) ভৱিষ্যতে পোৱা টকাৰ বৰ্তমান মূল্য

current worth of future money

(iii) মুঠ সঞ্চয়

total savings

(iv) কৰযোগ্য আয়

taxable income

(b) বৈচিত্ৰ্যকৰণে সহায় কৰে

Diversification helps to

(i) অনিশ্চয়তা বৃদ্ধি কৰা

increase risk

(ii) অনিশ্চয়তা হ্ৰাস কৰা

reduce risk

(iii) বিনিয়োগ এৰাই চলা

avoid investment

(iv) কৰ বৃদ্ধি কৰা

increase tax

2. খালী ঠাই পূৰণ কৰা : 1×2=2

Fill in the blanks :

(a) কৰ পৰিকল্পনাই বৈধভাৱে _____ দায়বদ্ধতা কমাবলৈ
সহায় কৰে।

Tax planning helps to legally minimize
_____ liability.

(b) এখন ডেবিট কাৰ্ডে পোনে পোনে _____ একাউণ্টৰ
টকা কৰ্তন কৰে।

A debit card deducts money directly
from the _____ Account.

3. সত্য নে অসত্য লিখা : 1×2=2

Write True or False :

(a) স্বাস্থ্য বীমাই চিকিৎসা খৰচ বহন কৰে।

Health insurance covers medical
expenses.

(b) লভ্যাংশ হৈছে বণ্ডহাৰিসকলক কৰা পৰিশোধ।

Dividends are payments made to
bondholders.

4. চমু টোকা লিখা (যি কোনো চাৰিটা) : 3×4=12

Write short notes on (any four) :

(a) মুদ্ৰাৰ সময়মূল্য

Time Value of Money

(b) স্বাস্থ্য বীমা

Health Insurance

(c) দায়বদ্ধতা বীমা

Liability Insurance

(d) ক্রেডিট কার্ড / Credit Cards

(e) মিউচুৱেল ফাণ্ড / Mutual Funds

5. (a) বিত্তীয় স্বাস্থ্য বুলিলে কি বুজা? বিত্তীয় স্বাস্থ্য পৰিমাণ আৰু পৰিকল্পনাৰ গুৰুত্ব ব্যাখ্যা কৰা। $3+7=10$

What do you mean by financial health?
Explain the importance of measuring financial health and planning.

অথবা / Or

- (b) কৰ পৰিকল্পনা বুলিলে কি বুজা? কৰ বেহাই (tax evasion) আৰু কৰ ফাঁকি (tax avoidance)-ৰ মাজৰ পাৰ্থক্যসমূহ লিখা। $3+7=10$

What do you mean by tax planning?
Distinguish between tax evasion and tax avoidance.

6. (a) নগদ আৰু তৰল সম্পদ ব্যৱস্থাপনা কি? ডেবিট আৰু ক্রেডিট কাৰ্ডে কেনেকৈ লেনদেন সুগম কৰিবলৈ সহায় কৰে, ব্যাখ্যা কৰা। $4+6=10$

What is cash and liquid asset management? Discuss how debit and credit cards help in smoothening transactions.

অথবা / Or

- (b) পৰিকল্পিত ঋণ গ্ৰহণৰ ধাৰণা বৰ্ণনা কৰা আৰু কাৰ্যকৰণৰ ব্যক্তিগত আৰ্থিক ব্যৱস্থাপনাত ইয়াৰ ভূমিকা ব্যাখ্যা কৰা। 10

Explain the concept of planned borrowing and discuss its role in managing personal finances effectively.

7. (a) সম্পত্তি আৰু দায়বদ্ধতা বীমা কি? এই বীমাসমূহে ব্যক্তিগত আৰু ব্যৱসায়িক সম্পদ কেনেকৈ ৰক্ষা কৰে, ব্যাখ্যা কৰা। $4+6=10$

Define property and liability insurance.
Explain the importance of these insurances in protecting personal and business assets.

অথবা / Or

- (b) অৱসৰ পৰিকল্পনা কি? ব্যক্তিসকলৰ অৱসৰৰ পাছৰ জীৱন সুৰক্ষিত কৰিবলৈ অৱসৰ পৰিকল্পনাৰ গুৰুত্ব আৰু উপলব্ধ বিভিন্ন মাধ্যমসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। $2+(4+4)=10$

What is retirement planning? Discuss the importance of planning for retirement and the various modes available for individuals to secure their post-retirement life.

8. (a) বৈচিত্ৰ্যকৰণ (diversification) বুলিলে কি বুজা? বিনিয়োগৰ মৌলিক নীতিসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। $4+8=12$

What do you mean by diversification?
Explain the basic principles of investing.

অথবা / Or

- (b) বিনিয়োগত অনিশ্চয়তা আৰু উপাৰ্জনৰ মাজত থকা সম্পৰ্ক ব্যাখ্যা কৰা। বিনিয়োগৰ সিদ্ধান্ত লোৱাৰ আগেয়ে আৰ্থিক লক্ষ্য নিৰ্ধাৰণৰ গুৰুত্ব আলোচনা কৰা। $4+8=12$

Explain the relationship between risk and return in investments. Discuss the importance of setting financial goals before making investment decisions.
