

This question paper contains 8 printed pages]

Roll No.

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

S. No. of Question Paper : 575

Unique Paper Code : 241603

Name of the Paper : Business Communication

Name of the Course : B.Com (Hons.)

Semester : VI

Duration : 2 Hours

Maximum Marks : 55

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

All questions are compulsory.

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

1. Write short notes, in 50-60 words each, on any five of the following : 5×3=15

- (a) Para language
- (b) Difference between Listening and Hearing
- (c) E-mail etiquette
- (d) Bibliography
- (e) Clarity

P.T.O.

(f) Grapevine

(g) Need of correspondence in communication.

निम्नलिखित में से किन्हीं पाँच पर 50 से 60 शब्दों में प्रत्येक पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(क) परा भाषा

(ख) श्रवण और सुनने में अंतर

(ग) ई-मेल शिष्टाचार

(घ) ग्रंथसूची

(ङ) स्पष्टता

(च) ग्रेपवाइन

(छ) संचार में पत्राचार की आवश्यकता

2. (a) Communication, in an organization, is multidimensional. Explain briefly the different channels based on directions of communication.

संगठन में संचार बहुआयामी होता है । संचार की दिशाओं पर आधारित विभिन्न सरणियों की संक्षेप में व्याख्या कीजिये ।

Or

(अथवा)

(b) What is the role of Body Language in communication? What are its elements ? 10

संप्रेषण में देहभाषा की क्या भूमिका होती है ? इसके तत्व कौनसे हैं ?

3. (a) You have purchased a mobile from a reputed company. The mobile is not working efficiently. Prepare a complaint to be sent through e-mail (use imaginary e-mail ID).

आपने एक विख्यात कंपनी से मोबाइल खरीदा है । मोबाइल दक्षता से काम नहीं कर रहा है । ई-मेल के जरिए भेजी जाने वाली शिकायत का प्रारूप तैयार कीजिये (कल्पित ई-मेल ID का इस्तेमाल कीजिये)

Or

(अथवा)

(b) You are Administrative Officer of Radhey Industries Ltd., New Delhi. Mr. Ranveer Sharma, the Accounts Officer, has absented himself from his duties, without intimation to the company. Write a memo, informing him about the cut in salary for the period. 10

आप राधे इन्डस्ट्रीज लिमिटेड, नई दिल्ली के प्रशासनिक अधिकारी हैं। मिस्टर रनवीर शर्मा, लेखा अधिकारी, कंपनी को सूचना दिए बगैर अपनी ड्यूटियों से अनुपस्थित रहा है। इस अवधि का वेतन काटे जाने के बारे में सूचना देते हुए उसे एक ज्ञापन दीजिए।

4. (a) Draft the minutes of the meeting of the Board of Directors of a company at which the following decisions were taken :

- Approval to open a branch in Jaipur.
- Approval to raise a bank loan worth rupees 40 lakh
- Appointment of new auditors
- Allotment of 20,000 equity shares to Mr. Vijay, who supplied computers to the company.
- Appointment of Mr. Atul Bansal as new company secretary.

कंपनी के निदेशक मंडल की बैठक की कार्यवाहियों का प्रारूप तैयार कीजिए जिसमें निम्नलिखित निर्णय लिए गए थे :

- जयपुर में एक शाखा खोलने की स्वीकृति

- 40 लाख रुपए मूल्य का बैंक ऋण लेने की स्वीकृति
- नये लेखापरीक्षकों की नियुक्ति
- मिस्टर विजय को 20,000 ईक्विटी शेयरों का आबंटन जिसने कंपनी को कम्प्यूटर सप्लाई किए हैं।
- मिस्टर अतुल बंसल की नए कंपनी सेक्रेटरी के रूप में नियुक्ति।

Or

(अथवा)

(b) State the characteristics of a good report. Describe the steps involved in preparing the report. 10

अच्छी रिपोर्ट की विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। रिपोर्ट तैयार करने से संबंधित चरणों का वर्णन कीजिये।

5. Make a precis of the following in 1/3 of its length and suggest a suitable title : 8+2=10

निम्नलिखित का लंबाई के 1/3 भाग में संक्षेपण कीजिए और उपयुक्त शीर्षक सुझाइए :

As certain rigidities and weaknesses were found to have developed in the banking system during the late eighties, the Government of India felt that these had to be addressed to enable the financial system to pay its role in ushering in a more efficient and competitive economy. Accordingly, a high-

level Committee on the Financial System (CFS) was set up on 14 August 1991 to examine all aspects relating to the structure, organization, functions and procedures of the financial systems. Based on the recommendations of the Committee, a comprehensive reform of the banking system was introduced in 1992-93.

To review the record of implementation of financial system reforms recommended in 1991 by the Committee on Financial System and chart the path of reforms in the years ahead, a high-level Committee on Banking Sector Reforms, under the Chairmanship of Shri M. Narasimham was constituted by the Government of India in December 1997. The Committee submitted its report in April 1998. Some of the recommendations of the Committee, on prudential norms, Capital Adequacy Ratio, classification of Government guaranteed advances, provisioning requirements on standard advances and more disclosures in the Balance Sheets of banks were accepted and implemented. Recent major initiatives undertaken for strengthening the financial sector in pursuance to the recommendations of the above Committee relate to guidelines to banks on Asset-Liability Management and integrated risk management systems.

compliance with Accounting Standards, consolidated accounting and supervision, fine-tuning of prudential norms for income recognition, asset classification and provisioning for NPAs, etc. The guidelines on setting-up of Off-shore Banking Units in Special Economic Zones, Fair Practices Code for Lenders, Corporate Governance, Anti-Money Laundering measures, Know Your Customer (KYC) norms, Corporate Debt Restructuring (CDR) derivatives, guidance notes on Credit Risk, Market Risk, Operational Risk etc. are other important developments introduced in the banking sector in recent years. RBI has also issued revised guidelines on migration to Basel II Framework on Capital Adequacy. The Securitization and Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest Act, 2002 has facilitated NPA management by banks more effectively.

In 1993, in recognition of the need to introduce greater competition, new private sector banks were allowed to be set up. Licenses were issued to 10 banks which had satisfied the necessary regulatory requirements. Subsequently in 2001, fresh guidelines for setting up new private sector were issued and two banks were issued license under those guidelines. A draft

comprehensive policy framework for ownership and governance in private sector banks was put in the public domain on 2 July 2004 for discussion and feedback. After taking into consideration the feedback received from all concerned and in consultation with Government of India, RBI issued detailed Guidelines on ownership and governance in private sector banks on 28 February 2005. The underlying principles of the guidelines inter alia are to ensure that the all banks in the private sector have a net worth of 300 crore, ultimate ownership and control of private sector banks is well diversified, important shareholders (i.e. shareholding of 5 per cent and above) conform to the 'fit and proper' criteria. The directors and the CEO who manage the affairs of the bank should also satisfy the 'fit and proper' criteria. The guidelines also provide for restrictions on cross holding above 5 per cent by one bank/Financial Institution (FI) in another bank/FI and observance of sound corporate governance principles.

(555 words)

17

This question paper contains 16+4 printed pages]

24/5/17

Roll No.

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

S. No. of Question Paper : 577

Unique Paper Code : 241606

Name of the Paper : Fundamentals of Investment

Name of the Course : B.Com. (Hons.)

Semester : VI



Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए ।)

Note :— Answers may be written *either* in English *or* in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी : इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेज़ी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

Attempt *All* questions.

All questions carry equal marks.

सभी प्रश्न कीजिये ।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

P.T.O.

1. (a) Define Investment. What factors should an investor consider while making an investment decision ? 5

विनियोग को परिभाषित कीजिए । एक विनियोग निर्णय करते समय क्या आदानों को विनियोजक को ख्याल में रखना चाहिए ?

- (b) Mr. Vinayak purchased the share of On-Line Ltd. for ₹ 50 five years ago. During the last five years, the share exhibited the following average price and the company declared for the following dividend : 10

Year	Price (in ₹)	Dividend (in ₹)
1	70	5
2	76	6
3	80	6
4	104	7
5	120	8

Find average return and risk of the investor using the data given above.

मि. विनायक ने ऑन-लाइन लि. के 5 वर्ष पूर्व ₹ 50 पर अंश खरीदे । पिछले 5 वर्षों में अंश के निम्नलिखित मूल्य दिखाये और कम्पनी ने निम्नलिखित लाभांश घोषित किया :

वर्ष	मूल्य (₹ में)	लाभांश (₹ में)
1	70	5
2	76	6
3	80	6
4	104	7
5	120	8

उपर्युक्त आँकड़ों से विनियोजक के लिए औसत आय और जोखिम की गणना कीजिए ।

Or

(अथवा)

(c) Distinguish between (any two) : 5

(i) Expected return and Realized return

(ii) Beta and Standard deviation

(iii) SENSEX and NIFTY.

किन्हीं दो में अंतर कीजिए :

(i) आशान्वित वापसी और प्राप्त वापसी

(ii) बीटा और मानक विचलन

(iii) सेन्सेक्स और निफ्टी ।

(d) Mr. Abhinav makes an investment at ₹ 100. The year-end price of this investment under different market conditions and their probabilities are given below :

10

Conditions	Year-end price	Probabilities
Bullish	₹ 160	0.30
Normal	₹ 120	0.30
Bearish	₹ 80	0.40

(i) Find out the expected return and risk for one year period.

(ii) Also calculate inflation adjusted return if the rate of inflation during the year is 6%.

मि. अभिनव ₹ 100 का विनियोजन करता है । विभिन्न बाजार दशाओं में वर्ष के अन्त में विनियोजन मूल्य और उनकी संभावनाएँ नीचे दी गई हैं :

शर्तें	वर्षान्त में मूल्य	संभावनाएँ
तेजी का रुख	₹ 160	0.30
सामान्य	₹ 120	0.30
मंदी का रुख	₹ 80	0.40

P.T.O.

(i) एक वर्ष के लिए वांछित वापसी और जोखिम की गणना कीजिए ।

(ii) यदि मुद्रास्फीति की दर 6% हो, तो मुद्रास्फीति समायोजित वापसी की गणना भी कीजिए ।

2. (a) Differentiate between (any two) : 5

- (i) Systematic risk and Unsystematic risk
(ii) Yield to Maturity (YTM) and Yield to Call (YTC)
(iii) Secured Premium Note (SPN) and Deep Discount Bond (DDB).

किन्हीं दो में अन्तर कीजिए :

- (i) तंत्रात्मक जोखिम और गैर-तंत्रात्मक जोखिम
(ii) परिपक्वता पर लब्धि (YTM) और देय पर लब्धि (YTC)
(iii) सुरक्षित प्रीमियम नोट (SPN) और गहन छूट बंधपत्र (DDB) ।

(b) The following information is available in respect of a bond :

Face Value : ₹ 1,000

Market Price : ₹ 879

Coupon rate : 8%

Investor yield : 10%

Time to maturity : 4 years

Find out the Yield to Maturity (YTM) and Intrinsic Value of the bond. Should the investor buy this bond based on YTM and intrinsic value ? 10

एक बंधपत्र के संदर्भ में निम्नलिखित सूचना उपलब्ध है :

अंकित मूल्य : ₹ 1,000

बाजार मूल्य : ₹ 879

कूपन दर : 8%

विनियोजक की लब्धि : 10%

परिपक्वता अवधि : 4 वर्ष

परिपक्वता से लब्धि (YTM) और बंधपत्र का सहज (Intricate) मूल्य निकालिए । क्या सहज मूल्य और परिपक्वता से लब्धि (YTM) के आधार पर विनियोजक को बंधपत्र खरीदना चाहिए ?

Or

(अथवा)

(c) Examine the relationship between Time to Maturity and Bond Valuation. 5

परिपक्वता से समय और बंधपत्र मूल्यांकन के मध्य सम्बन्ध का परीक्षण कीजिए ।

(d) Mr. Ashutosh is considering investing in one of the following bonds :

	Bond A	Bond B
Face Value	₹ 1,000	₹ 1,000
Coupon rate	12%	10%
Time to maturity	10 years	7 years
Current market price	₹ 700	₹ 600

If Mr. Ashutosh's income is taxed @ 30% and capital gain is taxed @ 10%, find the post-tax Yield to Maturity from these bonds using approximation method. Which bond should be selected by Mr. Ashutosh ? 10

मि. आशुतोष निम्नलिखित बंधपत्रों में से एक में विनियोजन करता चाहता है :

	बंधपत्र A	बंधपत्र B
अंकित मूल्य	₹ 1,000	₹ 1,000
कूपन दर	12%	10%
परिपक्वता से समय	10 वर्ष	7 वर्ष
वर्तमान बाजार मूल्य	₹ 700	₹ 600

मि. आशुतोष की आय पर कर 30% लगता है और पूँजीगत लाभ पर @ 10% कर लगता है, सन्निकट विधि का उपयोग करते हुए कर-पश्चात् परिपक्वता से लब्धि की गणना कीजिए । मि. आशुतोष द्वारा किस बंधपत्र का चयन किया जाना चाहिए ?

3. (a) Define credit rating. Do you think that high credit rating is a recommendation to buy the bond ? 5

साख श्रेणीयन को परिभाषित कीजिए । क्या आप सोचते हैं कि उच्च साख श्रेणीयन है बंधपत्र की सिफारिश करना ?

- (b) The following information is available for S Ltd. for the year 2014-15 : 10

Annual turnover	₹ 1,00,00,000
Profit	30%
Equity Share Capital (FV = ₹ 10)	₹ 10,00,000
Capital Reserve	₹ 5,00,000
12% Preference Share Capital	₹ 15,00,000
13% Long-term Loan	₹ 12,00,000
12% Debentures	₹ 10,00,000
Tax Rate	30%
Dividend payout ratio	50%
Price Earning (PE) ratio	15

Find Earning Per Share (EPS), Dividend Per Share (DPS), Market Price, Earning Yield and Dividend Yield.

वर्ष 2014-15 के लिए एस. लि. के लिए निम्न सूचना उपलब्ध हैं :

वार्षिक बिक्री	₹ 1,00,00,000
लाभ	30%
समता अंश पूँजी (FV = ₹ 10)	₹ 10,00,000
पूँजी रिजर्व	₹ 5,00,000
12% अधिमान अंश पूँजी	₹ 15,00,000
13% दीर्घकालीन ऋण	₹ 12,00,000
12% ऋणपत्र	₹ 10,00,000
कर दर	30%
लाभांश अदायगी अनुपात (Dividend Pay-out Ratio)	50%
आय का मूल्य के साथ अनुपात (PE Ratio)	15

आय का मूल्य के साथ प्रति अंश (EPS) प्रति अंश लाभांश (DPS), बाजार मूल्य, आय लब्धि और लाभांश लब्धि की गणना कीजिए ।

Or

(अथवा)

- (c) Explain how Point and Figure Chart (PFC) and Candlestick Chart are used by technical analysts to predict future behaviour of prices. 5

बिन्दु और रेखाचित्र (PFC) और मोमबत्ती चार्ट भविष्य के मूल्यों के भावी व्यवहार के लिए तकनीकी विश्लेषकों द्वारा प्रयुक्त किये जाते हैं ।

- (d) Rajan Ltd. has just paid a dividend of ₹ 2 per share. In view of the rapid growth of the company, the dividend is expected to grow at 20% p.a. for the next three years. Subsequently, the earnings are expected to grow at only 7% p.a. infinitely. With the expected rate of return at 22%, find out the price an investor should be ready to pay for the share. 10

राजन लि. ने अभी लाभांश ₹ 2 प्रति अंश का भुगतान किया है । अगले तीन वर्षों के लिए कम्पनी की अभिवृद्धि शीघ्र होने होने की दृष्टि में लाभांश में भी 20% बढ़ने की उम्मीद है । तत्पश्चात् आय बढ़ने की केवल 7% प्रति वर्ष अनिश्चितकालीन रहने की आशा है । वांछित वापसी दर 22% की हो, तो पता लगाइए उस मूल्य का जिस पर अंश के भुगतान के लिए विनियोजक भुगताने को तैयार हो ।

4. (a) "Capital Market Line shows all the combinations of risk-free investment and the Market Portfolio." Explain in the light of this statement meaning and features of Capital Market Line (CML). 5

"पूँजी बाजार लाइन जोखिम रहित विनियोग बाजार पोर्टफोलियो का संयुक्त स्वरूप प्रदर्शित करता है ।" इस कथन के प्रकाश में पूँजी बाजार लाइन (CML) के अर्थ और विशेषताओं का वर्णन कीजिए ।

- (b) From the data given below, find which of the following securities is overpriced/underpriced/correctly priced using SML equation or CAPM : 10

Security	β	Actual Return
A	1.2	20
B	1.0	15
C	1.6	22
D	2.0	24
E	0.5	8

The return on the market index is 15% and risk-free return is 6%.

नीचे दिए गए आँकड़ों से निम्नलिखित प्रतिभूतियाँ हैं अतिमूल्यन/अल्पमूल्यन/सही मूल्यन प्रयोग करते हुए SML समीकरण या CAPM की गणना कीजिए :

प्रतिभूति	β	वास्तविक वापसी
A	1.2	20
B	1.0	15
C	1.6	22
D	2.0	24
E	0.5	8

बाजार सूचकांक पर वापसी 15% और जोखिम रहित वापसी 6% है ।

Or

(अथवा)

- (c) What is Mutual Fund ? Explain the difference between Open Ended Mutual Fund and Close Ended Mutual Fund. 5

म्यूचुअल फंड क्या होता है ? खुला-आधारित म्यूचुअल फंड और बंद-आधारित म्यूचुअल फंड में अन्तर कीजिए ।

- (d) Two securities A and B have variance of 13 and 15 and expected returns of 15% and 18% respectively. The covariance between the returns is 3. Find out the return and risk of the portfolio if the ratio of investment in two securities is 70% and 30%. 5

दो प्रतिभूतियाँ A और B का विचलन 13 और 15 है और वापसी क्रमशः 15% और 18% है । सह-विचलन वापसियों के मध्य 3 है । पोर्टफोलियो की वापसी और जोखिम यदि विनियोग का अनुपात दो प्रतिभूतियों में 70% और 30% है ।

- (e) The shares of Blue Diamond Ltd. are quoted at ₹ 25. Mr. Grover writes a call option at a strike price of ₹ 29 and a premium of ₹ 3. Calculate his net payoff if the market price on the expiration date is ₹ 24 or ₹ 26 or ₹ 32 or ₹ 35. At what market price Mr. Grover will be in no profit no loss situation ? 5

ब्लू डायमंड लि. के अंश का कोटेशन ₹ 25 है । मि. ग्रोवर ने क्रय विकल्प (Call option) लिखा है ₹ 29 का स्ट्राइक मूल्य और प्रीमियम ₹ 3 है । यदि बाजार मूल्य समापन तारीख को ₹ 24 या ₹ 26 या ₹ 32 या ₹ 35 हो, तो उनका शुद्ध पे-ऑफ बताइए । किस बाजार मूल्य पर मि. ग्रोवर अलाभालाभ की स्थिति में होंगे ?

5. (a) Explain the role of correlation coefficient in the construction of a portfolio. 5
एक पोर्टफोलियो के निर्माण में सहसम्बन्ध गुणांक की भूमिका बताइए ।
- (b) What do you mean by futures ? How are they different from Forwards ? 5
'भावी' (Futures) से आप क्या समझते हैं ? वे 'भावी' से कैसे भिन्न हैं ।
- (c) An investor buys a NIFTY futures contract for ₹ 2,80,000 (lot size 50 futures). On the settlement date the NIFTY closes at 5512. Find the profit/loss if he pays ₹ 1,000 as brokerage. What would be the position if he has sold the future contract ? 5

एक विनियोजक ने ₹ 2,80,000 (लॉट आकार 50 भावी) क्रय किया। निपटारे के दिन निफ्टी 5512 पर समाप्त होती है। यदि ₹ 1,000 दलाली दी जाये तो उसका लाभ-हानि ज्ञात कीजिए। क्या स्थिति होगी यदि उसने भावी संविदा को बेच दिया हो ?

Or

(अथवा)

(d) Discuss : 5

(i) Book building

(ii) Rolling settlement.

व्याख्या कीजिए :

(i) पुस्तक निर्माण (Book building)

(ii) रोलिंग निपटारा (Rolling settlement)।

(e) Explain Efficient Market Hypothesis and the three forms of Market Efficiency. What is the level of efficiency of the Indian Capital Market ? 5

प्रभावकारी बाजार प्राक्कल्पना और बाजार सक्षमता के तीन स्वरूपों का वर्णन कीजिए। भारतीय पूँजी बाजार में क्षमता का क्या स्तर है ?

(f) Calculate the NAV from the following information for the year ending 31st March, 2016 : 5

Cash and Bank balance	₹ 7,50,000
Bonds and Debentures	₹ 8,00,000
Equity (Current market value)	₹ 16,50,000
Quoted Govt. Securities	₹ 12,05,000
Expenses	₹ 9,50,000
No. of units	2,00,000

If the NAV on 1st April, 2015 was ₹ 20 per unit, calculate the expense ratio.

निम्नलिखित सूचना से वर्ष 31 मार्च, 2016 को NAV की गणना कीजिए :

नकद और बैंक शेष	₹ 7,50,000
बंधपत्र और ऋणपत्र	₹ 8,00,000

समता (वर्तमान बाजार मूल्य) ₹ 16,50,000

सरकारी प्रतिभूतियाँ कोटेशन ₹ 12,05,000

व्यय ₹ 9,50,000

इकाइयों की संख्या 2,00,000

यदि NAV 1 अप्रैल, 2015 को ₹ 20 प्रति इकाई थी,
तो खर्च अनुपात की गणना कीजिए ।

[This question paper contains 6 printed pages.]

Your Roll No.....

94/5/17

Sr. No. of Question Paper : 578

G

Unique Paper Code : 241607

Name of the Paper : CH 6.4 (c) Consumer Relation & Customer Care

Name of the Course : B.Com. (Hons.)

Semester : VI

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt **all** questions.
3. **All** questions carry equal marks.
4. Answers may be written either in English or Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।
2. सभी प्रश्न कीजिए।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

P.T.O.

1. (a) 'An individual is motivated to buy products and services for different reasons'. In the light of the above statement explain the various types of buying motives? (7)
- (b) Explain the various strategies adopted by companies to build customer loyalty? (8)

OR

- (a) Explain the term 'deficiency in service' with relation to the Consumer Protection Act 1986 with a suitable case decided by Supreme Court or National Commission? (7)
- (b) Critically examine the various problems faced by both rural and urban consumers in market economy? (8)
- (क) व्यक्ति उत्पादों और सेवाओं को खरीदने के विभिन्न कारणों से प्रेरित होता है। उपर्युक्त कथन के प्रकाश में विभिन्न प्रकार की क्रय-प्रेरणाओं की व्याख्या कीजिए।
- (ख) ग्राहक की निष्ठा को बनाने के लिए कंपनियाँ जिन विभिन्न रणनीतियों को अपनाती हैं उनकी व्याख्या कीजिए।

अथवा

- (क) 'सेवा में कमी' शब्दों की उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के संबंध में व्याख्या कीजिए और सर्वोच्च न्यायालय अथवा राष्ट्रीय आयोग द्वारा निर्णीत उपयुक्त केस को उद्धृत कीजिए।

- (ख) बाज़ार की अर्थव्यवस्था में ग्रामीण एवं शहरी उपभोक्ताओं, दोनों को जिन विभिन्न समस्याओं का सामना करना पड़ता है उनकी आलोचनात्मक जाँच कीजिए।

2. Explain the following terms with help of examples.

- (a) MRP : A deceptive price
- (b) Fair price
- (c) Grey market price (5×3=15)

OR

Briefly explain the stages in the consumer buying process. Do all consumers pass through all the stages in buying, say, toothpaste or a new car? (15)

उदाहरणों की मदद से निम्नलिखित शब्दों की व्याख्या कीजिए :

- (क) MRP : एक भ्रामक कीमत
- (ख) उचित मूल्य
- (ग) ग्रे मार्केट कीमत

अथवा

उपभोक्ता की क्रय प्रक्रिया की अवस्थाओं की संक्षेप में व्याख्या कीजिए। क्या सभी उपभोक्ताओं को क्रय करते समय इन सभी अवस्थाओं से गुजरना होता है जैसे टूथपेस्ट या एक नई गाड़ी।

3. (a) Describe consumer's right to safety and right to information as defined under the Consumer Protection Act, 1986? Also mention about the World Consumer Right's Day? (9)
- (b) Who is a 'consumer'? Explain it from business and legal perspective? (6)

OR

- (a) Write a note on consumer organizations and their role in the consumer movement. Mention any three-voluntary consumer organization's (VCO's) working for consumer welfare in India? (8)
- (b) State the constitution and objectives of Central Consumer Protection Council? (7)
- (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत बताए गए उपभोक्ता के सुरक्षा अधिकार और सूचना के अधिकार का वर्णन कीजिए। साथ ही विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के बारे में बताइए।
- (ख) उपभोक्ता कौन होता है? व्यवसाय तथा विधिक परिप्रेक्ष्य में इसकी व्याख्या कीजिए।

अथवा

- (क) उपभोक्ता संगठनों और उपभोक्ता आंदोलन में उनकी भूमिका पर टिप्पणी लिखिए। किन्हीं तीन स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (VCO's) का उल्लेख कीजिए जो भारत में उपभोक्ता के कल्याण के लिए कार्य कर रही हैं?
- (ख) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद के गठन और उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए।
4. (a) Explain the concept of comparative testing and also write down the process of comparative testing? (7)
- (b) Explain the various laws which regulate advertising in India? (8)

OR

- (a) What is standardization? Elucidate the Hall-Marking Scheme of BIS. (7)
- (b) Write a note on "Anti-Competitive agreement". How does the Competition Act 2002 check abuse of dominant position of an enterprise? (8)
- (क) तुलनात्मक परीक्षण की संकल्पना की व्याख्या कीजिए और तुलनात्मक परीक्षण की प्रक्रिया का उल्लेख कीजिए।

(ख) भारत में विज्ञापनों का नियमन करने वाले विभिन्न कानूनों की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

(क) मानकीकरण क्या होता है ? BIS की हॉल मार्किंग योजना की व्याख्या कीजिए ।

(ख) 'अप्रतिस्पर्धी करार' पर टिप्पणी लिखिए । प्रतिस्पर्धा अधिनियम 2002 किस प्रकार उद्यम की प्रभावी स्थिति के दुरुपयोग को रोकता है ?

5. Write short notes on any two :

(a) Role of banking ombudsman

(b) FSSAI its role in safe food

(c) ISO 26000

(d) Code of INS in regulating misleading advertisement

(15)

निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(क) बैंकिंग ओम्बड्समैन की भूमिका

(ख) FSSAI और सुरक्षित आहार में उसकी भूमिका

(ग) ISO 26000

(घ) भ्रामक विज्ञापनों के नियमन में INS का कोड

(2000)